



مُلْتَقَى
حياتك
لمواصفة حياتك

الجودة والتميز في مراكز خدمة المستفيدين

تحت رعاية صاحب السمو الملكي الأمير

سعود بن نايف بن عبدالعزيز

أمير المنطقة الشرقية

بالتزامن مع اليوم العالمي للجودة الموافق 12 نوفمبر 2026م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هدفي الأول

أن تكون بلدنا نموذجًا ناجحًا ورائدًا في العالم على
كافة الأصعدة، وسأعمل معكم على تحقيق ذلك.

خادم الحرمين الشريفين الملك
سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



أطمح إلى تنمية حجم اقتصادنا، وخلق بيئة
جذابة ومميزة في وطننا، وأن نفتخر بإنجازاتنا،
وأن يكون وطننا جزءًا مساهمًا في تنمية وحراك
العالم اقتصاديًا وبيئيًا وحضاريًا وفكريًا.



صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ولي العهد - رئيس مجلس الوزراء

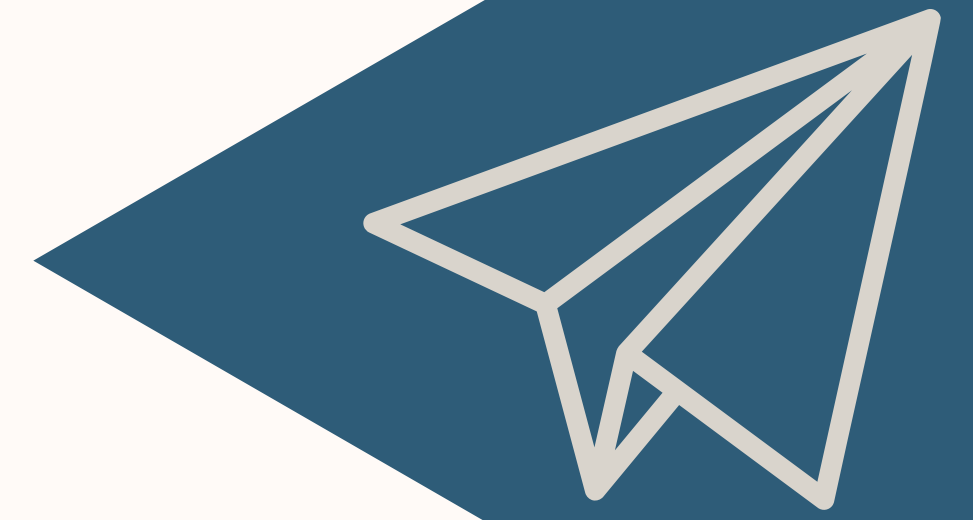
الرؤية

أن يكون ملتقى وطني فاعل ومساهم في نمو وإزدهار خدمة
المستفيدين بالمنطقة الشرقية.



الرسالة

نسعى بجسارة لتعظيم أثر المنظمات غير الربحية بالمنطقة الشرقية وتعزيز
قدراتها المؤسسية والفردية في مراكز خدمة المستفيدين وفق أعلى معايير
الجودة والتميز المؤسسي الوطنية.



أهداف الملتقى

يأتي ملتقى حياك ليكون محفز ومساهم في دفع عجلة التميز وتعظيم الأثر لتحقيق الأهداف الآتية :

01

تمكين
مراكز خدمة
المستخدمين
من تحقيق أثر
تنموي أعمق

02

نشر الوعي
بالجودة والتميز
في الأداء للعاملين
في مراكز خدمة
المستخدمين

03

زيادة رضا المستخدمين
وولاء العاملين وكافة المعنيين
من خلال العمل على التحسين
المستمر ورفع مستوى
جودة المنتجات والخدمات

04

تبني المنظمات غير
الربحية
بالمنطقة الشرقية أسلوب
علمي ومعايير جودة وطنية
في مراكز خدمة المستخدمين

05

خلق مجتمع معرفي
لتبادل التجارب وأفضل
الممارسات في مجال
خدمة المستخدمين

فكرة الملتقى

حياك

ملتقى تخصصي في مجال الجودة و التميز في مراكز خدمة المستفيدين يجمع منظمات القطاع غير الربحي بالمنطقة الشرقية، ويهدف لإثراء المنظمات بالمنطقة الشرقية بالمعارف وتعزيز مستوى قدراتها المؤسسية و الفردية في مراكز خدمة المستفيدين حيث يُعد الملتقى الأول من نوعه ، الذي يستهدف مراكز خدمة المستفيدين للمساهمة في تعظيم أثر منظمات القطاع غير الربحي في خدمة المستفيدين ، وسيتناول الملتقى مجموعة من القضايا التي تساهم في تمكين المنظمات غير الربحية من رفع مستوى إمتثالها لمعايير الجودة في مراكز خدمة المستفيدين ، وعرض لأفضل الممارسات والتجارب التي تساهم في تبادل الخبرات وتنمية المعارف والمهارات عبر ورش عمل و جلسات حوارية وعرض أفضل الممارسات في مراكز خدمة المستفيدين التي تمكّن الجمعيات الأهلية في المنطقة الشرقية وتعظيم أثرها بمشاركة ودعم الجهات الحكومية و المؤسسات المانحة والقطاع الخاص.

الفئة المستهدفة

01 | الجمعيات الأهلية بالمنطقة الشرقية

02 | القيادات في القطاع غير الربحي

03 | مدراء الجودة والتميز المؤسسي في القطاع غير الربحي

04 | العاملين في مراكز خدمة المستفيدين

موعد الملتقى

03

الوقت



من 9:00 صباحاً إلى 2:00 مساءً

02

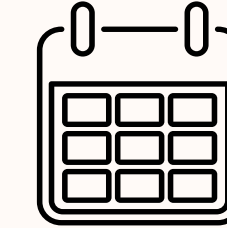
الموقع



الخبر | قاعة بناء للتدريب

01

الموعد



يوم الخميس | الموافق 12 نوفمبر 2026

مساحات تقاطع الملتقى

مع رؤية المملكة 2030

5.2.5	الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين
5.3.2	دعم قنوات التواصل مع المواطنين ومجتمع الأعمال
6.3.1	تمكين المنظمات غير الربحية من تحقيق أثر أعمق
6.3.2	دعم نمو القطاع غير الربحي
2.6.5	تحسين فاعلية وكفاءة منظومة الخدمات الاجتماعية

برنامج التحوّل
الوطني 2030



01

4.1.5	توفير معارف نوعية للمتميزين في المجالات ذات الأولوية
1.1.3	تعزيز قيم العدالة والشفافية
3.1.1	تحسين ممارسة الأعمال

برنامج تنمية
القدرات البشرية
Human Capability
Development Program



02

مساحات تقاطع الملتقى

مع أهداف التنمية المستدامة



أهداف
التنمية
المستدامة

الشركاء

الشركاء الاستراتيجيين

المواصفات السعودية
Saudi Standards



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الشريك المعرفي

جمعية تجربة العميل
SAUDI CX ASSOCIATION



الشريك المجتمعي

مجلس الجمعيات
الأهلية بالشرقية
Council Of CSA In Eastern Province



الجهة المنظمة

بناء
لرعاية الأيتام

برامج وفعاليات الملتقى

الجلسات الحوارية

الجلسة الثالثة

تأثير التحول الرقمي
والذكاء الاصطناعي على
تجربة المستخدم

المدة: 45 دقيقة

الجلسة الثانية

رحلة وتجارب جمعيات
المنطقة الشرقية نحو
شهادة حياك

المدة: 60 دقيقة

الجلسة الأولى

شهادة حياك وأثرها في
تحسين تجربة المستخدم

المدة: 45 دقيقة

برامج وفعاليات الملتقى

ورش العمل

الورشة الثالثة

حوكمة العلاقة في مراكز
الاتصال

المدة: ساعتين

الورشة الثانية

تصميم رحلة المستفيد
وزفع كفاءة نقاط الاتصال

المدة: ساعتين

الورشة الأولى

بناء خارطة الطريق
للحصول على شهادة حياك

المدة: ساعتين

المسار الزمني

27 أكتوبر

إعلان البرنامج التفصيلي

21 أكتوبر

فتح باب التسجيل
بالملتقى للمشاركين

21 أكتوبر

الإعلان عن الملتقى

12 نوفمبر

استقبال المشاركين في الملتقى

12 نوفمبر

حفل الافتتاح الرسمي
لملتقى حيّاك

12 نوفمبر

استكمال فعاليات وبرامج
ملتقى الجودة والتّميز في مراكز
خدمة المستخدمين حيّاك

الأثر المتوقع نهاية الملتقى

01 | تمكين مراكز خدمة المستخدمين من تحقيق أثر تنموي أعمق

02 | تبني الجمعيات لتطبيق معايير الجودة وفق الشهادة الوطنية (حياك) في مراكز خدمة المستخدمين

03 | بناء شراكات استراتيجية بين الجمعيات لتأهيل 3 جمعيات على شهادة حياك

04 | إطلاق وتدشين منتج (رائج) لرفع جودة مراكز خدمة المستخدمين

05 | رفع الوعي بمعايير الجودة والتميز المؤسسي في الجمعيات



مُلْتَقَى
حياتك
لمتوا صفة حياتك

#غايتنا_بناء_الانسان

Bena.org.sa