



سياسة التواصل مع أصحاب المصلحة

أهداف السياسة:

١. المساهمة في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية (تحقيق رضا المستفيدين - تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية).
٢. معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعنيين لبناء المشاريع والمبادرات المستقبلية وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
٣. تقديم النتائج لشركاء الجمعية من المانحين والجهات الرقابية.
٤. الوقوف على مدى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.
٥. تجنب تكرار الأخطاء في المشروعات والأنشطة وتوثيق التجارب الناجحة.

السياسات ذات العلاقة:

١. سياسة تقييم الأداء.
٢. سياسة إدارة المشاريع والمبادرات

أولاً: مجال التطبيق:

المستفيدون الداخليون:

١. الموظفون.
٢. أعضاء مجلس الإدارة.
٣. المتطوعون.
٤. أعضاء الجمعية العمومية.

المستفيدون الخارجيون:

١. المستفيدون.
٢. المانحون (رجال أعمال - مؤسسات - أفراد).
٣. عامة المجتمع.
٤. الشركاء.
٥. الموردون.

ثانيًا: آليات التواصل:

أصحاب المصلحة	طريقة التواصل	المسؤول عن التواصل	دورية التواصل
المستفيدون	- اتصال هاتفي بعد تلقي الخدمة - استبانات قياس رأي ورضا المستفيدين - صندوق الاقتراحات والشكاوى	- الباحث الاجتماعي - موظف الاستقبال - موظف الاستقبال	- بعد تلقي الخدمة - بعد الخدمة + نصف سنوية - مستمرة
المتبرعون الأفراد	- رسائل واتساب الجمعية. - التقرير السنوي - التقرير الإعلامي - استبانات قياس رأي ورضا المجتمع	التسويق	- أسبوعية - سنوي - نصف سنوي - نصف سنوي
المتبرعون رجال الأعمال	- التقرير السنوي - تهنئة رمضان والأعياد - تقرير بالمشاريع التي دعمها - الحفل السنوي - التقرير الإعلامي - الزيارات الميدانية - ملف المشاريع - استبانات قياس رأي ورضا رجال الأعمال	التسويق	- سنوي - سنوي - بعد استكمال مبلغ الدعم - سنوي - سنوي - نصف سنوي - نصف سنوي - عند الزيارة الميدانية - نصف سنوي
المؤسسات المانحة	- التقرير السنوي - الحفل السنوي - تقرير تفصيلي بالمشاريع التي دعمها - التقرير الإعلامي - استبانات التواصل وقياس رضا المؤسسات	التسويق	- سنوي - سنوي - بعد انتهاء المشروع - نصف سنوي - نصف سنوي
الشركاء	- التقرير السنوي - الحفل السنوي - التقرير الإعلامي - التقارير الدورية - ملف المشاريع - استبانات قياس رأي ورضا الشركاء	العلاقات العامة	- سنوي - سنوي - سنوي - نصف سنوي - ربع سنوي - عند الزيارات - نصف سنوي
الموردون	استبانات قياس رأي ورضا الموردين	الخدمات المساندة	نصف سنوي
المتطوعون	- خدمة واتساب الجمعية - حفل الإفطار الرمضاني - المشاريع التطوعية - استبانات قياس رأي ورضا المتطوعين - دليل المتطوع - بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية - أخبار الموقع	إدارة الموارد البشرية	- أسبوعي - سنوي - أثناء وبعد انتهاء المشروع - نصف سنوي - عند التسجيل في البوابة - مستمر
عامة المجتمع	- خدمة واتساب الجمعية - جوال إيوان - استبانات قياس رأي ورضا عامة المجتمع - بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية	العلاقات العامة	- أسبوعي - أسبوعي - شهري - نصف سنوي - مستمر

• سنوي • سنوي • سنوي • سنوي	العلاقات العامة	• التقرير السنوي • الحفل السنوي • الإفطار الرمضاني • رسائل التهئة بالأعياد	وجهاء المجتمع
• ربع سنوي • حسب المناسبات • مستمر • عند التوظيف • سنوي • مستمر • نصف سنوي	وحدة الموارد البشرية	• اللقاء الاجتماعي للموظفين • المناسبات الاجتماعية للموظفين • بوابة الاقتراحات والشكاوى • الأدلة الوظيفية • المشاركة في لجان التحسين • المشاركة في تطوير سياسات وإجراءات العمل • استبانات قياس رأي ورضا الموظفين	الموظفون
• حسب الفعاليات • الخيرية • في أول اجتماع	السكرتارية	• المشاركة في الفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري • دليل عضو مجلس الإدارة	مجلس الإدارة

• سنوي • سنوي • شهري • سنوي • سنوي • أسبوعي	السكرتارية	• دليل عضو الجمعية العمومية • التقرير السنوي • التقرير الشهري للإنجازات • الاحتفال السنوي • أخبار الجمعية	الجمعية العمومية
--	------------	---	------------------

ثالثاً: تنفيذ خطة التواصل:

تلتزم جميع الإدارات المعنية (العلاقات العامة – الموارد البشرية - السكرتارية) في الجمعية بعمل خطة تواصل ضمن خطتها السنوية - حسب التفصيل السابق- على أن تشمل الخطة على ما يلي:

- ما المادة التي يتم إيصالها للمعنيين.
- كيف يتم إيصال المادة للمعنيين.
- متى يتم إيصال المادة للمعنيين.
- مؤشرات أداء لخطة التواصل.

رابعاً: تقييم خطة التواصل:

تقوم الإدارات المعنية بخطة التواصل بقياس فاعلية خطة التواصل مع المعنيين باستخدام عدد من المؤشرات كالتالي:

- عدد مجتمعات التواصل الفعالة.
- عدد الأفراد الذين تم التواصل معهم.
- قياس معدل رضا المعنيين عن خطة التواصل.
- معدل الصورة الذهنية الإيجابية لدى المعنيين.

قياس رضا المعنيين:

يعتبر رضا المعنيين أحد العوامل الجوهرية في جودة الخدمة حيث يساعد قياس مدى رضا المعنيين إدارة الجمعية على:

- الاستفادة من آراء المستفيدين والمعنيين لتحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين.
- بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين وبما يحقق توجهات المنشأة المستقبلية وأهدافها الاستراتيجية.

توقيت قياس رضا المعنيين:

- يتم قياس رضا جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بصورة دورية كل ستة أشهر.
- يتم قياس رضا المستفيدين من مشروع أو نشاط معين بعد الانتهاء من المشروع أو النشاط، وفي حال كانت مدة المشروع أكثر من ستة أشهر فيتم عمل قياس لرأي المستفيدين أثناء المشروع في منتصف الفترة وقياس آخر عند الانتهاء من المشروع.

آليات قياس رضا المعنيين:

تم اعتماد الآليات التالية لقياس الرضا:

- الاستبانات الإلكترونية.
- الاستبانات الورقية.
- المقابلة الشخصية مع المستفيدين.

أبعاد قياس رضا المعنيين:

يجب أن تحوي استبانة قياس رضا المعنيين على الأبعاد التالية في عملية قياس الرضا:

- الوصول للخدمة.
- جودة الخدمة.
- الرضا عن الخدمة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- الاحترام.

استبانات التواصل مع المعنيين لقياس الرضا:

الاستبانات الالكترونية:

هي إحدى طرق التواصل مع المعنيين وهي عبارة عن استبانات إلكترونية تصمم بواسطة نماذج جوجل ثم ترسل الروابط إلى المعنيين عبر رسالة SMS من جوال الجمعية الرسمي.

تهدف هذه الاستبانات إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية.
- الحصول على مقترحات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.
- الاستماع لصوت المعنيين سواء شكاوى أو اقتراحات.

الاستبانات الورقية:

هي إحدى طرق التواصل مع المستفيدين من المشاريع والمبادرات بعد تقديم الخدمة وتهدف إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية.
- الحصول على مقترحات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.
- بناء قاعدة بيانات عن المستفيدين بالحصول على أرقام جوالهم وإضافتهم لقواعد البيانات الحالية والتواصل معهم لاحقًا.

تصميم الاستبانة:

تقوم كل إدارة أو وحدة بتصميم استبانة التواصل لقياس رأي ورضا المعنيين من الوحدة ثم يعرض التصميم على إدارة الجودة والتطوير لمراجعته والتأكد من صياغة الأسئلة بشكل جيد يحقق أهداف التواصل ويغطي كافة جوانب قياس الرضا حسب معايير التميز وحسب كل شريحة من شرائح المعنيين وذلك حسب التوزيع التالي:

م	المعنيون	الإدارة أو الوحدة المختصة
١.	أعضاء مجلس الإدارة	الإدارة التنفيذية
٢.	أعضاء الجمعية العمومية	السكرتارية
٣.	الموظفون	الموارد البشرية
٤.	المستفيدون	الخدمات والبرامج
٥.	المتطوعون	التطوع
٦.	المانحون (مؤسسات - أفراد)	التسويق
٧.	وجهاء المجتمع	العلاقات العامة
٨.	عامة المجتمع	العلاقات العامة
٩.	الشركاء	العلاقات العامة
١٠.	الموردون	الخدمات المساندة

إرسال الاستبانة للمعنيين:

- يقوم أخصائي العلاقات العامة في إدارة التواصل بالجمعية وحسب الخطة التشغيلية بعملية الإرسال لجميع المعنيين بواسطة جوال الجمعية الرسمي.
- ثم يقوم الأخصائي بطباعة نتائج الاستبيان وإرسالها إلى إدارة الجودة والتطوير لعمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.

تحليل استبانة التواصل وقياس الرضا:

- تقوم إدارة الجودة بعمل التحليلات اللازمة وعمل التوصيات والمقترحات المناسبة وترسلها إلى الإدارات المختصة.
- تتطلع الإدارات على نتائج الاستبيانات الخاصة بها وتضع توصياتها ومقترحاتها على النتائج الواردة في الاستبيان.
- يتم مناقشة نتائج الاستبانة في اجتماع الإدارة التنفيذية مع عمل التوصيات والمقترحات المناسبة ثم ترفع كافة النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

متابعة قرارات مجلس الإدارة:

يقوم المدير التنفيذي بالتعميم لكافة الإدارات المعنية بتنفيذ توصيات مجلس الإدارة ويتابع التنفيذ مع مدراء الإدارات من خلال تقارير الأداء واجتماعات الإدارة التنفيذية.

مقارنة الاستبانات لمعرفة مستوى التحسن في الأداء:

بعد تنفيذ القياس التالي لجميع المستفيدين ووصوله إلى مرحلة التحليل تقوم إدارة الجودة والتطوير بعمل مقارنة بين الاستبيان الأخير والذي قبله لمعرفة مدى التقدم أو التراجع في الأداء، وتضاف المقارنة إلى التحليل لعرضه على مجلس الإدارة في جلسة تقييم الخطة السنوية.

الاستفادة من نتائج تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا:

يتم الاستفادة من مخرجات خطة التواصل لجعلها مدخلات لتحسين الأداء الحالي للخطط التشغيلية والتطوير والتحسين في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية المستقبلية والأنظمة والسياسات والخدمات على النحو التالي:

م	المخرجات	مدخلات للتحسين في خطط الإدارات
١.	نتائج استبانات مجلس الإدارة	تحسين أداء الإدارة التنفيذية
٢.	نتائج استبانات الجمعية العمومية	تحسين أداء الجمعية ومجلس الإدارة.
٣.	نتائج استبانات المستفيدين	تحسين المشاريع التنموية
٤.	نتائج استبانات الموظفين	تحسين أداء الموارد البشرية
٥.	نتائج استبانات المتطوعين	تحسين برامج الجمعية.
٦.	نتائج استبانات الشركاء والمانحين والمتبرعين وعامة المجتمع	تحسين أداء التواصل والتسويق
٧.	نتائج استبانات الموردين	تحسين أداء الخدمات المساندة

قياس فاعلية السياسة:

تقوم إدارة الجودة والتطوير بقياس كفاءة وفاعلية السياسة وشموليتها وانتظام تنفيذها من خلال مؤشرات أداء خاصة بالسياسة مثل:

- نسبة رضا المعنيين عن الخدمات أو البرامج والمشاريع.
- معدل الاستجابة = (عدد الاستبانات التي تم الرد عليها / عدد الاستبانات الكلي).
- عدد المقترحات والشكاوى المقدمة من المعنيين.
- نسبة التزام إدارة العلاقات بخطة التواصل.
- شمولية الاستبيان لكافة شرائح المستفيدين.

التحسين والتطوير على السياسة:

تقوم إدارة الجودة ومن خلال تقييم الأداء المؤسسي بدراسة ومقارنة مؤشرات الأداء ونتائج القياس ومقارنتها بنتائج مؤسسات مشابهة بهدف تطوير السياسة والتحقق من فاعليتها في دعم استراتيجيات الجمعية والسعي لتحقيق نتائج إيجابية مستمرة.

اعتماد
مجلس الإدارة

مراجعة
مدير إدارة التخطيط

إعداد
مدير العلاقات العامة

اعتماد مجلس الإدارة

تم الاعتماد في محضر مجلس الإدارة رقم (٨) بتاريخ ٢٠٢٥/١٢/٧م

