



سياسة التواصل مع المعنيين **لجمعية الخدمات الانسانية بخدان**

الإصدار رقم (١) بتاريخ (٢٥/٢٠٢٠م)

أهداف السياسة:

١. المساهمة في تحقيق اهداف الخطة الاستراتيجية.
٢. معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعينين 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.

ثانياً: آليات التواصل:

المعنيون	طريقة التواصل	لمسئول عن التواصل	دورية التواصل
المستفيدون	- اتصال هاتفي بعد تلقي الخدمة - استبانات قياس رأي ورضا المستفيدين - بوابة الاقتراحات والشكاوى	- الباحث الاجتماعي - موظف الاستقبال - العلاقات العامة	- بعد تلقي الخدمة - بعد الخدمة + نصف سنوية - مستمرة
المتبرعون الأفراد	- رسائل واتساب الجمعية - التقرير السنوي - التقرير الإعلامي - استبانات قياس رأي ورضا المجتمع	تنمية الموارد	- أسبوعية - سنوي - نصف سنوي - نصف سنوي
المتبرعون رجال الأعمال	- التقرير السنوي - تهنئة رمضان والأعياد - تقرير بالمشاريع التي دعمها - التقرير الإعلامي - الزيارات الميدانية - ملف المشاريع - استبانات قياس رأي ورضا رجال الأعمال	تنمية الموارد	- سنوي - سنوي - بعد استكمال مبلغ الدعم - نصف سنوي - نصف سنوي - عند الزيارة الميدانية
المؤسسات المانحة	- التقرير السنوي - الحفل السنوي - تقرير تفصيلي بالمشاريع التي دعمها - التقرير الإعلامي	تنمية الموارد	- سنوي - سنوي - بعد انتهاء المشروع - نصف سنوي
الشركاء	- التقرير السنوي - التقرير الإعلامي - التقارير الدورية - ملف المشاريع - استبانات قياس رأي ورضا الشركاء	العلاقات العامة	- سنوي - نصف سنوي - ربع سنوي - عند الزيارات - نصف سنوي
الموردون	استبانات قياس رأي ورضا الموردين	الخدمات المساندة	نصف سنوي

المعنيون	طريقة التواصل	المسئول عن التواصل	دورية التواصل
المتطوعون	• خدمة واتساب الجمعية • المشاريع التطوعية • استبانات قياس رأي ورضا المتطوعين • دليل المتطوع • بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية • أخبار الجمعية	وحدة التطوع	• اسبوعي • أثناء وبعد انتهاء المشروع • نصف سنوي • عند التسجيل في الجمعية • مستمر • شهري
عامة المجتمع	• خدمة واتساب الجمعية • استبانات قياس رأي ورضا عامة المجتمع • بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية • أخبار الجمعية	العلاقات العامة	• مستمر • نصف سنوي • مستمر • الموقع الالكتروني
وجهاء المجتمع	• التقرير السنوي • الحفل السنوي • رسائل التهئة بالأعياد	العلاقات العامة	• سنوي • سنوي • سنوي
الموظفون	• اللقاء الاجتماعي للموظفين • المناسبات الاجتماعية للموظفين • بوابة الاقتراحات والشكاوى • الأدلة الوظيفية • المشاركة في تطوير سياسات وإجراءات العمل • استبانات قياس رأي ورضا الموظفين	وحدة الموارد البشرية	• ربع سنوي • حسب المناسبات • مستمر • عند التوظيف • سنوي • نصف سنوي
جمعية العمومية	• دليل عضو الجمعية العمومية • التقرير السنوي • التقرير الشهري للإنجازات • الاحتفال السنوي • اخبار الجمعية	السكرتارية	• سنوي • سنوي • شهري • سنوي • اسبوعي

ثالثاً: تنفيذ خطة التواصل:

تلتزم جميع الإدارات المعنية (التواصل- التطوع- الموارد البشرية - السكرتارية) في الجمعية بعمل خطة تواصل ضمن خططها السنوية - حسب التفصيل السابق- على أن تشمل الخطة على ما يلي:

- ما المادة التي يتم ايصالها 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 المجتمعات 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 الالكترونية.
- الاتصال الهاتفي.

- 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 الكترونية 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 او اقتراحات.

الاستبانات الورقية:

هي إحدى طرق التواصل مع المستفيدين من المشاريع والمبادرات في الميدان بعد تقديم الخدمة مثل القوافل

الصحية والحملات الصحية 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 لاحقا.

تصميم الاستبانات:

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 الاسئلة بشكل جيد يحقق أهداف التواصل ويغطي كافة جوانب قياس الرضا حسب معايير التميز وحسب كل شريحة من شرائح المعنيين

م	المعنيون	الادارة أو الوحدة المختصة
١.	أعضاء مجلس الادارة	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

وذلك حسب التوزيع التالي:

إرسال الاستبانات للمعنيين:

- ✓ يقوم أخصائي التواصل في إدارة التواصل بالجمعية وحسب الخطة التشغيلية بعملية ارسال لجميع المعنيين بواسطة جوال الجمعية الرسمي.
- ✓ ثم يقوم الاخصائي بطباعة نتائج الاستبيان وارسالها إلى إدارة الجودة والتطوير لعمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.
- ✓ تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا:
- ✓ تقوم إدارة الجودة بعمل التحليلات اللازمة وعمل التوصيات والمقترحات المناسبة وترسلها إلى الإدارات المختصة.
- ✓ تتطلع الإدارات على نتائج الاستبانات الخاصة بها وتضع توصياتها ومقترحاتها على النتائج الواردة في الاستبيان.
- ✓ يتم مناقشة نتائج الاستبانات في اجتماع الإدارة التنفيذية مع عمل التوصيات والمقترحات المناسبة ثم ترفع كافة النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

متابعة قرارات مجلس الادارة:

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 ادارة الجودة والتطوير بعمل مقارنة بين الاستبيان الاخير والذي قبله لمعرفة مدى التقدم او التراجع في الأداء وتضاف المقارنة إلى التحليل لعرضه على مجلس الادارة 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 الادارة	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

تم بحمد الله؛

اعتماد مجلس الإدارة

١	حجرف فهيد السبيعي	
٢	حجرف هادي السبيعي	
٣	عبدالله حجرف السبيعي	
٤	راجح هاضل السبيعي	
٥	قشعان عايد السبيعي	