



سياسة التواصل مع المعنيين

أهداف السياسة:

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

أولاً: مجال التطبيق

المستفيدون الداخليون:

- الموظفون.
- أعضاء مجلس الإدارة.
- المتطوعون.
- أعضاء الجمعية العمومية.

المستفيدون الخارجيون:

- المستفيدون.
- المانحون (رجال أعمال - مؤسسات - أفراد).
- عامّة المجتمع.
- الشركاء.



ثانياً: آليات التواصل

المعنيون	طريقة التواصل	المسؤول عن التواصل	دورية التواصل
المستفيدون	- اتصال هاتفي بعد تلقي الخدمة - استبانات قياس رأي ورضا المستفيدين - صندوق الاقتراحات والشكاوى	- منسق خدمات المرضى - التميز المؤسسي - التميز المؤسسي	- بعد تلقي الخدمة - بعد الخدمة - مستمرة
المتبرعون الأفراد	- رسائل واتساب - التقرير السنوي - التقرير الإعلامي - استبانات قياس رأي ورضا المجتمع	التسويق	- أسبوعية - سنوي - نصف سنوي - سنوي
المتبرعون رجال الأعمال	- التقرير السنوي - تهنئة رمضان والأعياد - تقرير بالمشاريع التي دعمها - الحفل السنوي - التقرير السنوي - التقرير الإعلامي - الزيارات الميدانية - ملف المشاريع - استبانات قياس رأي ورضا رجال الأعمال	مسؤول الشراكات	- سنوي - سنوي - بعد استكمال مبلغ الدعم - سنوي - سنوي - نصف سنوي - نصف سنوي - عند الزيارة الميدانية - سنوي
المؤسسات المانحة	- التقرير السنوي - الحفل السنوي - تقرير تفصيلي بالمشاريع التي دعمها - التقرير الإعلامي - استبانات التواصل وقياس رضا المؤسسات	مسؤول الشراكات	- سنوي - سنوي - بعد انتهاء المشروع - سنوي - سنوي
الشركاء	- التقرير السنوي - الحفل السنوي - التقويم السنوي - التقرير الإعلامي - التقارير الدورية - ملف المشاريع - استبانات قياس رأي ورضا الشركاء	مسؤول الشراكات	- سنوي - سنوي - سنوي - نصف سنوي - ربع سنوي - عند الزيارات - سنوي



المعنيون	طريقة التواصل	المسؤول عن التواصل	دورية التواصل
المتطوعون	• حفل الإفطار الرمضاني • المشاريع التطوعية • استبانات قياس رأي ورضا المتطوعين • دليل المتطوع • بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية	الموارد البشرية	• أسبوعي • سنوي • أثناء وبعد انتهاء المشروع • سنوي • عند التسجيل في البوابة
عامّة المجتمع	• منشورات الوقاية الصحية • جوال يبصرون • استبانات قياس رأي ورضا أصحاب المصلحة • بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية	مسؤول الشراكات	• أسبوعي • نصفي • نصف سنوي • مستمر
وجهاء المجتمع	• التقرير السنوي • الحفل السنوي • رسائل التهنية بالأعياد	مسؤول الشراكات	• سنوي • سنوي • سنوي
الموظفون	• 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	الموارد البشرية	• ربع سنوي • حسب المناسبات • مستمر • عند التوظيف • سنوي • مستمر • سنوي
مجلس الإدارة	• المشاركة في الفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري • دليل عضو مجلس الإدارة • استبانة قياس الرضا • تقييم أعضاء المجلس	الإدارة التنفيذية+السكرتارية	• حسب الفعاليات الخيرية • في أول اجتماع سنوي • نصف سنوي
الجمعية العمومية	• دليل عضو الجمعية العمومية • التقرير السنوي • التقرير الشهري للإنجازات • التقويم السنوي • الاحتفال السنوي • أخبار الجمعية	الإدارة التنفيذية+السكرتارية	• سنوي • سنوي • شهري • سنوي • سنوي • أسبوعي



ثالثاً: تنفيذ خطة التواصل

تلتزم جميع الإدارات المعنية في الجمعية بعمل خطة تواصل ضمن خططها 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.

خامساً: 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.

سادساً: توقيت قياس رضا المعنيين

- يتم قياس رضا جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بصورة دورية بشكل سنوي.
- 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.

سابعاً: آليات قياس رضا المعنيين

تم اعتماد الآليات التالية لقياس الرضا:



- الاستبانات الالكترونية.
- الاستبانات الورقية.
- الاتصال الهاتفي.
- المقابلة الشخصية مع المستفيدين.

ثامناً: 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.

تاسعاً: 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 أو واتساب 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 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 لاحقاً.



عاشراً: تصميم الاستبانات

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

المعنيون	الإدارة أو الوحدة المختصة
1 أعضاء مجلس الادارة	الإدارة التنفيذية
2 أعضاء الجمعية العمومية	السكرتارية
3 الموظفون	الموارد البشرية
4 المستفيدون	الخدمات الصحية
5 المتطوعون	مسؤول التطوع
6 المانحون (مؤسسات – أفراد)	الشؤون الإدارية والمالية
7 وجهاء المجتمع	الشؤون الإدارية والمالية
8 عامة المجتمع	الشؤون الإدارية والمالية
9 الشركاء	التميز المؤسسي

الحادي عشر: إرسال الاستبانات للمعنيين

- يقوم المكلف بالتواصل في كل إدارة/ وحدة بالجمعية وحسب الخطة التشغيلية بعملية الارسال لجميع المعنيين بواسطة جوال الجمعية الرسمي.
- ثم يقوم بطباعة نتائج الاستبيان وارسالها إلى إدارة التميز المؤسسي والتطوير لعمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.

الثاني عشر: تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا

- تقوم إدارة التميز المؤسسي بعمل التحليلات اللازمة وعمل التوصيات والمقترحات المناسبة وترسلها إلى الإدارات المختصة.
- تتطلع الإدارات على نتائج الاستبيان 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.

الثالث عشر: 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.

الرابع عشر: مقارنة الاستبانات لمعرفة مستوى التحسن في الأداء



بعد تنفيذ القياس التالي لجميع المستفيدين ووصوله إلى مرحلة التحليل تقوم ادارة التميز المؤسسي 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.

الخامس عشر: 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 كفاءات الأعضاء
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 والشراكات

أقر مجلس إدارة تحفيظ القرآن الكريم بحذاء هذا في محضر رقم (١٤/٢٦/٤) وعليه جرى الاعتماد.