

التاريخ / / 20م
الموافق / / 14هـ
الموضوع

الخير
جمعية بواذر الخير
للخدمات الإنسانية بالجاوة
BAWADER ALKHAIR ASSOCIATION

الملك عبدالعزيز آل سعود
جمعية بواذر الخير
للخدمات الإنسانية بالجاوة
BAWADER ALKHAIR ASSOCIATION
ترخيص الجمعية
1 0 0 0 8 0 8 8 0

سياسة التواصل الداخلي

بجمعية بواذر الخير للخدمات الإنسانية بالجاوة

١٤٤٧هـ - ٢٠٢٥م

جمعية بواذر الخير
للخدمات الإنسانية بالجاوة
BAWADER ALKHAIR ASSOCIATION

سياسة التواصل الداخلي

بجمعيّة بواذر الخير للخدمات الإنسانية بالجاوة

١٤٤٧هـ - ٢٠٢٥م

أهداف السياسة:

١. المساهمة في تحقيق أهداف
٢. معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعنيين لبناء المشاريع والمبادرات المستقبلية وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
٣. تقديم النتائج الشركاء الجمعيّة من المانحين والجهات الرقابية.
٤. الوقوف على مدى رضا المستفيدين من خدمات الجمعيّة.
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 الجمعيّة العمومية.

المستفيدون الخارجيون

١. المستفيدون.

٢. المانحون (رجال أعمال - مؤسسات - أفراد).

٣. عامة المجتمع.

٤. الشركاء.

٥. الموردون.

ثانياً: تنفيذ خطة التواصل

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

١. ما المادة التي يتم ايصالها للمعنيين.

٢. كيف يتم إيصال المادة للمعنيين.

٣. متى يتم إيصال المادة للمعنيين.

٤. مؤشرات أداء لخطة التواصل.

ثالثاً: تقييم خطة التواصل

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

١. عدد المجتمعات التواصل الفعالة.

٢. عدد الأفراد الذين تم التواصل معهم.

٣. قياس معدل رضا المعنيين عن خطة التواصل.

٤. معدل الصورة الذهنية الإيجابية لدى المعنيين.

رابعاً: قياس رضا المعنيين

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

١. الاستفادة من آراء المستفيدين والمعنيين لتحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين.

٢. تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين وبما يحقق توجهات المنشأة المستقبلية وأهدافها الاستراتيجية.

خامساً: توقيت قياس رضا المعنيين

١. يتم قياس رضا جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بصورة دورية كل ستة أشهر.
٢. 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 الرأي للمستفيدين أثناء المشروع في منتصف الفترة وقياس آخر عند الانتهاء من المشروع.

سادساً: آليات قياس رضا المعنيين

تم اعتماد الآليات التالية لقياس الرضاء:

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

سابعاً: أبعاد قياس رضا المعنيين

يجب أن تحوي استبانة قياس رضا المعنيين على الأبعاد التالية في عملية قياس الرضاء.

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

ثامناً: 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 لاحقاً.

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 صباغة الاسئلة بشكل جيد. يحقق أهداف التواصل ويغطي كافة جوانب قياس الرضا.

إرسال الاستبانات للمعنيين

1. يقوم أخصائي التواصل في إدارة التواصل بالجمعية وحسب الخطة التشغيلية بعملية الإرسال لجميع المعنيين بواسطة جوال الجمعية الرسمي.
2. يقوم الأخصائي بطباعة نتائج الاستبيان وإرسالها إلى إدارة الجودة والتطوير العمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.

تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا

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

تاسعاً: 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 المعرفة مستوى التحسن في الأداء

بعد تنفيذ القياس 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 .

الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الاول) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ١٢/٠٧/١٤٤٧هـ الموافق ٠١/٠١/٢٠٢٦ م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات قواعد السلوك الموضوعة سابقا حال وجودها.

الخير
جمعية بواذر الخير
للخدمات الإنسانية بالجاوة
BAWADER ALKHAIR ASSOCIATION