



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية التنمية الأهلية بمرية  
ترخيص رقم: ٤٠٥١

## سياسة التواصل مع المعنيين لجمعية التنمية الأهلية بمرية



## ١- أهداف السياسة

تهدف سياسة التواصل مع المعنيين إلى:

١. دعم وتحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية للجمعية.
٢. التعرف على الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعنيين لبناء مشاريع ومبادرات مستقبلية وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
٣. تقديم النتائج والتقارير الدقيقة لشركاء الجمعية من المانحين والجهات الرقابية.
٤. قياس مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية لضمان الجودة المستمرة.
٥. توثيق التجارب الناجحة وتجنب تكرار الأخطاء في المشاريع والأنشطة.

## السياسات ذات الصلة

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

## نطاق التطبيق

### المستفيدون الداخليون

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

### المستفيدون الخارجيون

١. المستفيدون من خدمات الجمعية.
٢. المانحون (رجال أعمال - مؤسسات - أفراد).
٣. عامة المجتمع.
٤. الشركاء و الموردون.



٢- آليات التواصل:

المعيون	طريقة التواصل	المسؤول عن التواصل	دورية التواصل
المستفيدون	• اتصال هاتفي بعد تلقي الخدمة • استبانات قياس رأي رضا 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 رضا 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 رضا 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 دعمتها • التقرير الإعلامي	تنمية الموارد	• سنوي • سنوي • بعد انتهاء المشروع • نصف سنوي
الشركاء	• التقرير السنوي • التقرير الإعلامي • التقارير الدورية • ملف المشاريع • استبانات قياس رأي الشركاء	العلاقات العامة	• سنوي • سنوي • نصف سنوي ربع سنوي • عند الزيارات • نصف سنوي
الموردون	• استبانات قياس رأي رضا الموردين	الخدمات المساندة	• نصف سنوي



المعنيون	طريقة التواصل	المسؤول عن التواصل	دورية التواصل
المتطوعون	• خدمة واتساب الجمعية • المشاريع التطوعية • استبيانات قياس رأي رضا المتطوعين • دليل المتطوع • بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية • أخبار الجمعية	وحدة التطوع	• أسبوعي • أثناء وبعد إنهاء المشروع • نصف سنوي • عند التسجيل في الجمعية
عامة المجتمع	• خدمة واتساب الجمعية • استبيانات قياس رأي رضا عامة المجتمع • بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية • أخبار الجمعية	العلاقات العامة	• مستمر • نصف سنوي • مستمر • الموقع الإلكتروني
وجوه المجتمع	• التقرير السنوي • الحفل السنوي • رسائل التهئة بالأعياد	العلاقات العامة	• سنوي • سنوي • سنوي
الموظفون	• اللقاء الاجتماعي للموظفين • المناسبات الاجتماعية للموظفين • بوابة الاقتراحات والمقترحات • الأداة الوظيفية • المشاركة في تطوير سياسات وإجراءات العمل • استبيانات قياس رأي رضا الموظفين	وحدة الموارد البشرية	• ربع سنوي • حسب المناسبات • مستمر • عند التوظيف • سنوي • نصف سنوي
الجمعية العمومية	• دليل عضو الجمعية العمومية • التقرير السنوي • التقرير الشهري للإنجازات • الاحتفال السنوي • أخبار الجمعية	السكرتارية	• سنوي • سنوي • شهري • سنوي • أسبوعي



### ٣- تنفيذ خطة التواصل

تلتزم جميع الإدارات المعنية في الجمعية (التواصل – التطوع – الموارد البشرية – السكرتارية) بإعداد خطة تواصل ضمن خططها السنوية، وفق التفاصيل الموضحة سابقاً، على أن تتضمن الخطة ما يلي:

- المادة التي يتم إيصالها للمعنيين.
- طرق إيصال المادة للمعنيين.
- جدول توقيت إيصال المادة للمعنيين.
- مؤشرات أداء لقياس فاعلية خطة التواصل.

### ٤- تقييم خطة التواصل

تقوم الإدارات المعنية بقياس فاعلية خطة التواصل مع المعنيين باستخدام مجموعة من المؤشرات، وهي:

- عدد المجتمعات التي تم التواصل معها بشكل فعال.
- عدد الأفراد الذين تم التواصل معهم.
- معدل رضا المعنيين عن خطة التواصل.
- معدل الصورة الذهنية الإيجابية لدى المعنيين.

### ٥- قياس رضا المعنيين

يُعد رضا المعنيين عاملاً جوهرياً في تقييم جودة الخدمات، حيث يُمكن إدارة الجمعية من:

- الاستفادة من آراء المستفيدين والمعنيين لتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات، استناداً إلى نتائج مؤشرات الأداء واستطلاعات الرأي، بما يتوافق مع التوجهات المستقبلية وأهداف الجمعية 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.
- إذا تجاوزت مدة المشروع ستة أشهر، يتم قياس رضا المستفيدين في منتصف الفترة وقياس آخر عند الانتهاء من المشروع.

### آليات قياس رضا المعنيين

تم اعتماد الآليات التالية لقياس مستوى الرضا:

- الاستبانات الإلكترونية.
- الاتصال الهاتفي المباشر.
- المقابلات الشخصية مع المستفيدين.

### أبعاد قياس رضا المعنيين

يجب أن تغطي استبانة قياس رضا المعنيين الأبعاد التالية:

- سهولة الوصول إلى الخدمة.
- جودة الخدمة المقدمة.
- مستوى الرضا العام عن الخدمة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات.

### ٦- استبانات التواصل مع المعنيين لقياس الرضا

#### الاستبانات الإلكترونية

تعد الاستبانات الإلكترونية إحدى طرق التواصل الفعال مع المعنيين، ويتم تصميمها عبر نماذج جوجل وإرسال روابطها للمعنيين عبر رسائل 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 لتطوير وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
- الاستماع لصوت المعنيين سواءً شكاوى أو اقتراحات.

### الاستبانات الورقية

تستخدم الاستبانات الورقية كأداة للتواصل مع المستفيدين في الميدان بعد تقديم الخدمة، مثل القوافل والحملات الصحية. تهدف إلى:

- التواصل مع المستفيدين وقياس رضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج المقدمة.
- الحصول على مقترحات لتطوير وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
- بناء قاعدة بيانات عن المستفيدين، تشمل جمع أرقام هواتفهم وإضافتها إلى قواعد بيانات الجمعية للتواصل معهم لاحقاً.

### تصميم الاستبانات

تقوم كل إدارة أو وحدة بتصميم استبانة خاصة بها لقياس رأي ورضا المعنيين من الوحدة، ثم يتم عرض التصميم على إدارة الجودة والتطوير لمراجعته والتأكد من:

- صياغة الأسئلة بشكل واضح وموضوعي.
- تحقيق أهداف التواصل بشكل كامل.
- تغطية جميع جوانب قياس الرضا وفق معايير التميز.
- مراعاة خصوصية كل شريحة من شرائح المعنيين.

### ٧- توزيع المسؤوليات حسب الشرائح:



م	المعنيون	الإدارة أو الوحدة المختصة
1	أعضاء مجلس الإدارة	الإدارة التنفيذية
2	أعضاء الجمعية العمومية	السكرتارية
3	الموظفون	الموارد البشرية
4	المستفيدون	الخدمات والبرامج
5	المتطوعون	التطوع
6	المانحون (مؤسسات - أفراد)	التسويق
7	وجهاء المجتمع	العلاقات العامة
8	عامّة المجتمع	العلاقات العامة
9	الشركاء	العلاقات العامة
10	الموردون	الخدمات

#### ٨- إرسال وتحليل استبانات التواصل مع المعنيين

##### إرسال الاستبانات للمعنيين

- يقوم أخصائي التواصل في إدارة التواصل بالجمعية، وفق الخطة التشغيلية، بإرسال الاستبانات لجميع المعنيين باستخدام جوال الجمعية الرسمي.
- بعد جمع الردود، يقوم الأخصائي بطباعة نتائج الاستبانات وإرسالها إلى إدارة الجودة والتطوير لإجراء التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.



### تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا

- تقوم إدارة الجودة والتطوير بإجراء التحليلات اللازمة، وإعداد التوصيات والمقترحات المناسبة، ثم إرسالها إلى الإدارات المختصة.
- تطلع كل إدارة على نتائج الاستبانات الخاصة بها وتضع توصياتها ومقترحاتها استناداً إلى النتائج الواردة.
- تُناقش نتائج الاستبانات في اجتماع الإدارة التنفيذية، مع إعداد التوصيات والمقترحات المناسبة، ثم تُرفع كافة النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

### ٩- متابعة قرارات مجلس الإدارة

- يقوم المدير التنفيذي بتعميم قرارات وتوصيات مجلس الإدارة على جميع الإدارات المعنية.
- يتابع المدير التنفيذي تنفيذ هذه التوصيات مع مديري الإدارات من خلال تقارير الأداء واجتماعات الإدارة التنفيذية.

### مقارنة الاستبانات لمعرفة مستوى التحسن في الأداء

- بعد تنفيذ القياسات لجميع المستفيدين وتحليلها، تقوم إدارة الجودة والتطوير بمقارنة الاستبيان الأخير مع الاستبيان السابق لمعرفة مدى التقدم أو التراجع في الأداء.
- تُضاف نتائج المقارنة إلى التحليل النهائي ليتم عرضها على مجلس الإدارة ضمن جلسة تقييم الخطة السنوية.

الاستفادة من نتائج تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا

تُستخدم مخرجات خطة التواصل كمدخلات لتحسين الأداء الحالي للخطط التشغيلية، وتطوير الخطط الاستراتيجية المستقبلية، والأنظمة، والسياسات، والخدمات، وفق التالي:



م	مدخلات التحسين في خطط الإدارات	المخرجات
1	تحسين أداء الإدارة التنفيذية	نتائج استبانات مجلس الإدارة
2	تحسين أداء الجمعية ومجلس الإدارة	نتائج استبانات الجمعية العمومية
3	تحسين المشاريع التنموية	نتائج استبانات المستفيدين
4	تحسين أداء الموارد البشرية	نتائج استبانات الموظفين
5	تحسين برامج الجمعية	نتائج استبانات المتطوعين
6	تحسين أداء التواصل والتسويق	نتائج استبانات الشركاء والمانحين وعامة المجتمع
7	تحسين أداء الخدمات المساندة	نتائج استبانات الموردين

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس ادارة جمعية التنمية الأهلية بمرية بتاريخ ١٢ رجب ١٤٤٧ هـ  
الموافق ٢٠٢٦/١/١ م