

سياسة التواصل مع المعنيين

الإصدار الأول
٢٠٢٤م



بسم الله الرحمن الرحيم



المحتويات:

٤	أهداف السياسة
٤	السياسات ذات العلاقة
٤	أولاً/ مجال التطبيق
٥	ثانياً/ آليات التواصل
٨	ثالثاً/ تنفيذ خطة التواصل
٨	رابعاً/ تقييم خطة التواصل
١٤	أعضاء المجلس الإشرافي

أهداف السياسة:

- ١- المساهمة في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية.
- ٢ - معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعنيين لبناء المشاريع والمبادرات المستقبلية وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
- ٣- تقديم النتائج لشركاء الوقف من المانحين والجهات الرقابية.
- ٤- الوقوف على مدى رضا المستفيدين من خدمات الوقف.
- 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- مكتب الناظر.
- ٢- أعضاء المجلس الإشرافي.

المستفيدون الخارجيون:

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

ثانيًا/ آليات التواصل:

المعنيون	طريقة التواصل	المسؤول عن التواصل	دورية التواصل
المستفيدون	• اتصال هاتفي بعد تلقي الخدمة • استبانات قياس رأي ورضا المستفيدين • بوابة الاقتراحات والشكاوى	• خدمة المستفيدين • الباحث الاجتماعي • موظف الاستقبال	• قبل تقديم الخدمة • من أجل المعاينة • بعد تلقي الخدمة • مستمرة
المتبرعون الأفراد	• رسائل واتساب الوقف • التقرير السنوي • التقرير الإعلامي • استبانات قياس رأي ورضا المجتمع	• الناظر • فريق التسويق	• 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

• سنوي • سنوي • بعد انتهاء المشروع • نصف سنوي	تنمية الموارد	• التقرير السنوي • الحفل السنوي • تقرير تفصيلي • بالمشاريع التي دعمها • التقرير الإعلامي	المؤسسات المانحة
• سنوي • نصف سنوي • ربع سنوي • عند الزيارات • نصف سنوي	العلاقات العامة	• التقرير السنوي • التقرير الإعلامي • التقارير الدورية • ملف المشاريع • استبانات قياس رأي • ورضا الشركاء	الشركاء
نصف سنوي	الخدمات المساندة	استبانات قياس رأي ورضا الموردين	الموردون
• أسبوعي • أثناء وبعد انتهاء • المشروع • نصف سنوي • عند التسجيل في • الوقف • مستمر • شهري	وحدة التطوع	• خدمة واتساب الوقف • المشاريع التطوعية • استبانات قياس رأي • ورضا المتطوعين • دليل المتطوع • بوابة الاقتراحات على • موقع الوقف • أخبار الوقف	المتطوعون
• مستمر • نصف سنوي • مستمر • الموقع الالكتروني	العلاقات العامة	• خدمة واتساب الوقف • استبانات قياس رأي • ورضا عامة المجتمع • بوابة الاقتراحات على • موقع الوقف • أخبار الوقف	عامة المجتمع

• سنوي • سنوي	• الناظر • فريق التسويق	• التقرير السنوي • الحفل السنوي • رسائل التهنئة بالأعياد	وجهاء المجتمع
• ربع سنوي • حسب المناسبات • مستمر • عند التوظيف • سنوي • نصف سنوي	• الناظر • خدمة المستفيدين	• اللقاء الاجتماعي للموظفين • المناسبات الاجتماعية للموظفين • بوابة الاقتراحات والشكاوى • الأدلة الوظيفية • المشاركة في تطوير سياسات وإجراءات العمل • استبانات قياس رأي ورضا الموظفين	الموظفون
• سنوي • سنوي • شهري • سنوي • أسبوعي	• مشرف مكتب الناظر	• سياسة المجلس الإشرافي • التقرير السنوي • التقرير الشهري للإنجازات • الاحتفال السنوي • أخبار الوقف	المجلس الإشرافي

ثالثاً/ تنفيذ خطة التواصل:

- تلتزم جميع الإدارات المعنية (التواصل- التطوع- خدمة المستفيدين- مشرف مكتب الناظر) في الوقف 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 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 الوقف على:
- الاستفادة من آراء المستفيدين والمعنيين لتحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين.
 - تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة، ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين، وبما يحقق توجهات المنشأة المستقبلية وأهدافها الاستراتيجية.

توقيت قياس رضا المعنيين:

يتم قياس رضا المستفيدين من أي مشروع أو مبادرة للوقوف بعد انتهاء تقديم الخدمة للمستفيدين.

آليات قياس رضا المعنيين:

تم اعتماد الآلية التالية لقياس الرضا:

- الاستبانات الالكترونية.

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 الوقف الرسمي.

تهدف هذه الاستبانات إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي يقدمها الوقف.
- 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 وتهدف إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي يقدمها الوقف.
- الحصول على مقترحات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.
- بناء قاعدة بيانات عن المستفيدين بالحصول على أرقام جوالاتهم، وإضافتهم لقواعد البيانات الحالية والتواصل معهم لاحقاً.

تصميم الاستبانات:

تقوم وحدة الإشراف على المنتجات والمشاريع وخدمة المستفيدين بتصميم استبانة التواصل لقياس رضا ورأي المعنيين.

م	المعنيون	الإدارة أو الوحدة المختصة
١	أعضاء المجلس الإشرافي	مكتب الناظر
٢	الموظفون	خدمة المستفيدين
٣	المستفيدون	خدمة المستفيدين
٤	المتطوعون	التطوع
٥	المانحون (مؤسسات - أفراد)	التسويق
٦	وجهاء المجتمع	مكتب الناظر + خدمة المستفيدين
٧	عامة المجتمع	خدمة المستفيدين
٨	الشركاء	مكتب الناظر + خدمة المستفيدين
٩	الموردون	الخدمات المساندة

إرسال الاستبانات للمعنيين:

تقوم وحدة خدمة المستفيدين بالتواصل مع المعنيين، وإرسال استبانات لهم، ثم تقوم وحدة خدمة المستفيدين بطباعة نتائج الاستبانات وإرسالها لمكتب الناظر لعمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.

تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا:

- يقوم مكتب الناظر بعمل التحليلات اللازمة وعمل التوصيات والمقترحات المناسبة وترسلها إلى الإدارات المختصة.
- تطلع الإدارات على نتائج الاستبانات الخاصة بها، وتضع توصياتها ومقترحاتها على النتائج الواردة في الاستبيان.
- يتم مناقشة نتائج الاستبانات في اجتماع المجلس الإشرافي، مع عمل التوصيات والمقترحات المناسبة، ثم ترفع كافة النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

متابعة قرارات المجلس الإشرافي:

يقوم رئيس المجلس الإشرافي بالتعميم لكافة الإدارات المعنية بتنفيذ توصيات مجلس الإدارة، ويتابع التنفيذ مع مدراء الإدارات من خلال تقارير الأداء واجتماعات المجلس الإشرافي.

مقارنة الاستبانات لمعرفة مستوى التحسن في الأداء:

بعد تنفيذ القياس التالي لجميع المستفيدين ووصوله إلى مرحلة التحليل يقوم مكتب الناظر 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.

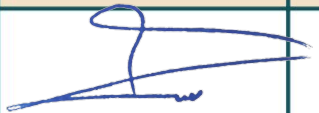
الاستفادة من نتائج تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا:

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 المجلس الإشرافي	تحسين أداء مكتب الناظر
٢	نتائج استبانات المستفيدين	تحسين المشاريع التنموية
٣	نتائج استبانات الموظفين	مكتب الناظر
٤	نتائج استبانات المتطوعين	تحسين برامج الوقف
٥	نتائج استبانات الشركاء والمانحين والمتبرعين وعامة المجتمع	تحسين أداء التواصل والتسويق
٦	نتائج استبانات الموردين	تحسين أداء الخدمات المساندة

المراجع

اعتمد المجلس الإشرافي هذه السياسة في الاجتماع الأول من الدورة الأولى بتاريخ: ١ / ١ / ١٤٤٦هـ. الموافق: ٧ / ٧ / ٢٠٢٤م

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	أ. أسماء بنت معلا بن عايض الأحمدي	رئيس المجلس الإشرافي	
٢	أ.د. علي بن إبراهيم بن عبد الرحمن الزهراني	نائب رئيس المجلس الإشرافي	
٣	أ. أنس بن موسى بن محمد برناوي	عضو المجلس الإشرافي	
٤	أ. فارس بن سعد بن مطر العوفي	عضو المجلس الإشرافي	

الختم



حرر في: ١ / ١ / ١٤٤٦هـ. الموافق: ٧ / ٧ / ٢٠٢٤م

✉ Waqf.sublalsalam@gmail.com

📷✈✂👤 @soubulassalam

☎ +966566010729 (واتس اب)



وقف سبل السلام
WAQF SOUBUL ASSALAM