

جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

منهجية إشراك المعنيين والتواصل الفعال

رمز المنهجية

ONZ\SEM

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : نجلاء البدوي المسمى الوظيفي: مدير إدارة التميز التوقيع :	الاسم : فهد بن علي الوهبي المسمى الوظيفي: الأمين العام التوقيع :	الاسم : فهد بن علي الوهبي المسمى الوظيفي: الأمين العام التوقيع :

بيان التعديلات

م	بيان التعديل	تاريخ التعديل	رقم الصفحة
1	إضافة منهجية التواصل الفعال مع المستفيدين و معايير منهجية (التمرکز حول المستفيد و ادواتها)	2020-07-28	4
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

قائمة المحتويات

م	الموضوعات	الصفحة
1	الفصل الأول: المقدمة	
	١. مقدمة	1
	٢. الغرض	2
	٣. مجال التطبيق	3
	٤. المراجع القياسية	3
	٥. التعاريف والمصطلحات	3
	٦. السياسات العامة (GENERAL POLICES)	3
	٧. قائمة التوزيع	4
2	الفصل الثاني: إدارة عملية إشراك المعنيين	
	١. تحديد المعنيين	5
	٢. التخطيط لإشراك المعنيين	6
	٣. إدارة عملية إشراك المعنيين	6
	٤. متابعة مشاركة المعنيين	7
	٥. الوثائق ذات الصلة (Related Documents)	8
	٦. قائمة المعنيين	8
	٧. منهجية التقييم والتحسين	9

الفصل الأول

المقدمة

١. مقدمة:

يُعرف إشراك المعنيين على أنه العنصر الرئيسي في أهمية، وفعالية، ومصداقية النجاح الكلي لرحلة التميز بالمؤسسة والتي تتصف بأسلوب تشاركي، وشامل وشفاف. وفي إطار تنفيذ برامج وأنشطة ومبادرات ومشاريع وسياسات واستراتيجيات التميز المؤسسي، فإن المعنيين يكونون هم الأفراد المؤسسات والمنظمات أو المجموعات التي يمكنها أن تسهم في أنشطة ومشاريع وبرامج التميز المؤسسي من خلال خبراتها ودرايتها والمعارف المتوافرة لديها والبيانات والمعلومات؛ تستخدم أو تستفيد من نتائج برنامج العمل؛ تشجع، وتيسر وتدعم، مشاركة الأفراد ذوى الصلة في أنشطة المؤسسة.

تنفيذ المؤسسات المتميزة استراتيجيات ومنهجيات مختلفة تشمل الأنشطة ذات الصلة بتشجيع وتيسير إشراك المعنيين من أجل التواصل، وإخطار، وإشراك مختلف المعنيين، ويتم استعراضها وتحديثها بصورة منتظمة ينبغي لإشراك المعنيين أن يكون شاملاً وشفافاً، ويضمن التمثيل المتوازن في مشاركة المعنيين على اختلاف مشاركتهم ويساهم في تحديد توقعات واحتياجات كل المعنيين ويمكن ان يتم ذلك من خلال:

المبادرة إلى تحديد المعنيين بالنسبة لكل نشاط وعملية او مشروع يرتبط بالمؤسسة

تطوير نهج موجهة لتلبية احتياجات المعنيين المحددين وتيسير مساهماتهم؛

كفالة المشاركة النشطة والفعالة من جانب المعنيين للمساعدة لتعزيز استفادة المؤسسة من درايتهم وخبراتهم؛

السعي لإيجاد طرق مبتكرة لزيادة إشراك المعنيين وذلك عن طريق نهج أفضل الممارسات.

تشجيع المعنيين بصورة نشطة ومستقلة على المشاركة في أنشطة واستراتيجيات المؤسسة المختلفة.

منهجية الجمعية في تفعيل التواصل الفعال مع كافة أصحاب المصلحة:

لتحقيق أقصى مستويات التواصل الفعال مع جميع أصحاب المصلحة تبنت قيادة الجمعية توجهها استراتيجياً لانسيابية صناعة القرار الرشيد عبر اسلوبية الحوار الشفاف بلا قيود ودون حجب من خلال اتاحتها الفرص للتفاوض معها والاجتماع بها في نسق ميسر وأبواب مشرعة ومرحبة ولم تلزم القيادة نفسها فقط بسياسة الباب المفتوح بل في ظل سعيها للتحويل المؤسسي الشامل جعلت هذه السياسة مرتكزا أساسيا من مرتكزات تقييم الأداء الإداري لجميع المسؤولين بالجمعية ووضعت منهجيات رقابية صارمة لضمان تنفيذها وقياسها بغرض فحص ما قد

تحتاجه مخرجاته من ضبط أو إجراءات تحسينية هذا فيما يخص سياساتها لتعزيز التواصل الفعال مع المستفيد الداخلي وهو فريق العمل

أما فيما يخص تفعيل التواصل مع المستفيدين الخارجيين من خدماتها فقد تبنت الجمعية مفهوم: التمركز حول العميل (Customer Centricity) في تصميمها لجميع ما تقدمه من خدمات واستخدمت في ذلك عدة أدوات من منهجية (الكايزن) أبرزها (صوت العميل: (VOC) ولأن الجمعية تتبنى غاية استراتيجية طموحة هي (إسعاد جميع المستفيدين) فقد عكفت على استخلاص ملاحظات المستفيدين من خدماتها (على المستويين الداخلي والخارجي) وإعادة تصميم خدماتها على تحليل نتائج هذه الملاحظات التي تم استخلاصها من الاستبيانات العديدة (داخل الجمعية وخارجها) وبناء الخطط التحسينية بناء على النتائج

أما فيما يخص تواصلها الفعال على المستويات الرسمية المتعلقة بما تقدمه من خدمات فهي تشارك في كافة الفعاليات، كما أنها تلتزم وتتابع كل القرارات والموجهات الخاصة بتنظيم الأعمال والخدمات التي تصدرها الجهات المختلفة، ليس هذا فحسب وإنما قامت الجمعية أيضا بتقديم عدة مشروعات وطنية للجهات الرسمية فيما يخص تجويد وتميز خدمة قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة لعل أبرزها مشروع (مساعد الظل)

الغرض:

تضع هذه المنهجية الخطوات العلمية العملية لتعزيز وتيسير إشراك المعنيين بصورة نشطة وفعالة وطويلة الأجل في التميز المؤسسي من أجل:

الإشراك والتواصل مع المعنيين بالمؤسسة

فهم وتوقع ومن ثم تحديد الاستجابة المناسبة للاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية المختلفة لأهم المعنيين بالمؤسسة.

تشجيع المعنيين بالمؤسسة على المشاركة في الأنشطة التي تعود بالفائدة على المجتمع بصورة أوسع وأشمل

السعي لإشراك جميع المعنيين بالمؤسسة والحصول على دعمهم وإسهاماتهم فيما ينبغي إحداثه من تغيير هام ومطلوب لضمان تحقيق النجاح المستدام للمؤسسة.

تجميع الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية لجميع المعنيين بالمؤسسة كمدخل أساسي لتطوير ومراجعة الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها، مع البقاء في حالة تأهب لأيّة متغيرات محتملة.

تعميم الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها على المعنيين وفق ما تقتضيه الحاجة.

إشراك المعنيين بالمؤسسة ذوي العلاقة في تطوير وتطبيق تقنيات حديثة تهدف لتعظيم الفوائد الناتجة منها.

تأسيس مناهج لإشراك المعنيين بالمؤسسة ذوي العلاقة، واستخدام معرفتهم التراكمية في إنتاج أفكار وإبداع.

السماح للعاملين والمستخدمين الخارجيين بالاطلاع على المعلومات والمعرفة ذات الصلة، والقيام بمراقبة ذلك مع ضمان حماية أمن وحقوق الملكية الفكرية للمؤسسة

مجال التطبيق:

حيثما كانت هنالك حوجة لإشراك المعنيين وحسب ما تقتضيه الخطة الاستراتيجية والسنوية للجمعية

المراجع القياسية (STANDARD REFERENCES):

الاستراتيجية

نموذج التميز

منهجيات التواصل الفعال

التعاريف والمصطلحات:

لا توجد.

السياسات العامة (GENERAL POLICES):

من خلال هذه السياسة المعنية بإشراك المعنيين تلتزم الجمعية بـ:

إشراك كل المعنيين بالجمعية في القضايا ذات الصلة وبطرق علمية وعملية تسهم في تحقيق المنافع المستدامة لكل الأطراف

فهم وتوقع ومن ثم تحديد الاستجابة المناسبة للاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية المختلفة لأهم المعنيين بالمؤسسة.

تعميم الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها على المعنيين وفق ما تقتضيه الحاجة.

تأسيس مناهج لإشراك المعنيين بالمؤسسة ذوي العلاقة، واستخدام معرفتهم التراكمية في إنتاج أفكار وإبداع.

السماح للعاملين والمستخدمين الخارجيين بالاطلاع على المعلومات والمعرفة ذات الصلة، والقيام بمراقبة ذلك مع ضمان حماية أمن وحقوق الملكية الفكرية للمؤسسة

يتم تقييم وتحسين المنهجية دورياً لتعظيم الفائدة منها

قائمة التوزيع:

م	جهات التوزيع	كود الإدارة	عدد النسخ
1			1
2			1
3			1
4			1
5			1
6			1
7			1
8			1
9			1

الفصل الثاني

إدارة عملية إشراك المعنيين

1. تحديد المعنيين :

يجب لعملية تحديد المعنيين أن تكون صريحة ومرنة وتشمل كل الافراد او المؤسسات او الجهات التي تؤثر او تتأثر بالمؤسسة او قد تتأثر بها ويمكن ان تشمل مجموعات المعنيين كل او بعض الاتي:

الجمعية العمومية؛

العاملين

المتعاملين

السلطات المحلية؛

المجتمعات المحلية؛

منظمات المجتمع المدني والمنظمات الطوعية والمؤسسات غير الربحية

المؤسسات التعليمية ومؤسسات الأبحاث والتطوير ذات الصلة

المانحين

تنظيمات المستهلكين؛

الوكالات الحكومية والمنظمات العاملة في المجالات ذات الصلة

المنظمات الحكومية الدولية العاملة في الميادين ذات الصلة؛

وسائل الإعلام والاتصال

المنظمات غير الحكومية العاملة في الميادين ذات الصلة؛

المنظمات العلمية والتكنولوجية.

ويمكن ان تشمل مرحلة تحديد المعنيين كل او بعض الأنشطة التالية:

تحديد كافة المعنيين بالمؤسسة

تحديد المعلومات ذات الصلة بالمعنيين مثل احتياجاتهم وتوقعاتهم وأدوارهم وأقسامهم ومستوى تأثيرهم

تحليل الأثر المحتمل أو الدعم الذي يوفره كل واحد من المعنيين بالمشروع وتصنيفهم حتى يتسنى الوقوف على الاستراتيجية المناسبة

تحديد الاستجابة المناسبة للاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية المختلفة لأهم المعنيين بالمؤسسة

تحديد المخاطر المتعلقة بعملية إشراك المعنيين

متطلبات الاتصال بالمعنيين،

المعلومات المطلوب توصيلها وإبلاغها بما فيها اللغة والتنسيق والمحتوى ومستوى التفصيل،

سبب توزيع المعلومات،

الشخص أو المجموعات التي تستلم المعلومات.

2. التخطيط لإشراك المعنيين:

تشمل هذه المرحلة وضع خطة متكاملة لإشراك المعنيين تشمل الأدوار والمسئوليات والصلاحيات والطرق المتبعة للإشراك وأهم المواضيع المخططة.

3. إدارة عملية إشراك المعنيين:

تتم عملية مشاركة المعنيين بالمؤسسة عبر عملية التواصل مع المعنيين والتعاون معهم لتلبية احتياجاتهم أو توقعاتهم، ورصد المشاكل عند وقوعها، وتعزيز مشاركة المعنيين في أنشطة المؤسسة وأنشطة المجتمع على نحو مناسب. مما يعزز زيادة الدعم المقدم من المعنيين وتقليل المقاومة من المعنيين، وزيادة فرص تحقيق نجاح مستدام.

وتشتمل عملية إشراك المعنيين على أنشطة مثل:

مشاركة المعنيين في الأنشطة المعنية وتأكيد التزامهم المستمر بتحقيق نجاح مستدام،

إدارة توقعات المعنيين من خلال المفاوضات والاتصالات لضمان تحقيق الأهداف المشتركة،

مواجهة المخاوف المحتملة والتي لم تصبح إشكالات بعد وتوقع المشكلات المستقبلية التي تنشأ عن المعنيين.

يلزم تحديد هذه المخاوف ومناقشتها بأسرع وقت ممكن لتقييم المخاطر المتعلقة بالمعنيين

توضيح وحل الإشكالات التي تم الوقوف عليها

4. متابعة مشاركة المعنيين:

من اجل كفاءة وفعالية أنشطة إشراك المعنيين تتم عملية متابعة مشاركة المعنيين عبر المراقبة الشاملة والمستمرة والتواصل الدائم مع المعنيين وفق ما تقتضي الحالة وتعديل الاستراتيجيات والخطط لإشراك المعنيين.

يتم تحديث المعلومات وطرق التواصل والإشراك واستراتيجيات الاستجابة وفق التغييرات التي يمكن ان تنتج في شئون المعنيين وعلمها يمكن ان يتم تحديث الخطط والاستراتيجيات

الوثائق ذات الصلة (Related Documents):

م	اسم النموذج	رقم النموذج	فترة الحفظ	مكان الحفظ
1				

قائمة المعنيين :

المعنيين الداخليين	المعنيين الخارجيين
الأمين العام	الجمعية العمومية
إدارة الجودة	المتعاملين
فريق الجودة و التميز	المجتمع
مدراء الإدارات والاقسام	الجهات التشريعية والرقابية
العاملين	

منهجية التقييم والتحسين:

قامت الجمعية بانتهاج عدة مبادرات لزيادة وتطوير تفاعلها بصورة حيوية ومثمرة مع المجتمع من خلال تفعيلها لإشراك المهتمين بالعمل الطوعي من خلال إدارة مختصة بذلك هي إدارة التطوع التي تشرف على تحليل الاحتياجات الخاصة بالجمعية لمساهمة المتطوعين وتصميم برامج وقنوات خاصة باستثمار العمل الطوعي الذي تعتبره الجمعية من احدى موجبات ودعائم خطتها الاستراتيجية للأعوام 2024-2020

تهتم الجمعية بالتحقيق والتوعية بكافة قضايا وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتخصص ملتقى عالميا كل عامين لمناقشة هذه القضايا وكافة ما يستجد على هذه الصعيد ، وهذا الملتقى تشهده العديد من الدوائر العالمية والإقليمية والوطنية المعنية بهذه الشريحة المجتمعية العريضة ، ويشكل الملتقى قناة تواصلية مهمة للجمعية مع رصيفاتها من الجمعيات ، وبيوت الخبراء والمختصين .

يتم تقييم المنهجية من خلال منهجية قياس فاعلية منهجيات التميز.