الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

0.1

الدليل الإرشادي لتحقيق الكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية

الإصدار الأول

نوفمبر – 2024م

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المحتويات

أولا: مقدمة

ثانيا: قائمة المصطلحات

ثالثا: إرشادات حول أدوار الأطراف المعنية لرفع الكفاءة الفنية

رابعا: بطاقات المؤشرات والأدوات

مساق التوجه

مساق الفريق

مساق الشراكات

مساق البرامج

مساق التأثير

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

أولاً: مقدمة

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

تمهيد

يُعد قطاع الجمعيات الأهلية شريكا أساسيًا في التنمية المجتمعية، حيث يلعب دورًا حيويًا في تلبية احتياجات المجتمع المستفيدة، وتحقيق التنمية المستدامة.

ولتحقيق هذه الغاية، يجب أن تتمتع الجمعيات الأهلية بالكفاءة الفنية اللازمة التي تُمكنها من تصميم وتنفيذ برامج وخدمات عالية الجودة تُلبي احتياجات المستفيدين بفعالية.

يأتي هذا الدليل الإرشادي للكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية، المبني بالأساس على منهجية وأداة التقييم الفني للجمعيات، ليسهم في تعزيز قدرات هذه الجمعيات وتمكينها من أداء دورها التنموي بالكفاءة المطلوبة.

وتعرَف الكفاءة الفنية على أنها قدرة المنظمة على بناء وتقديم برامج وخدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل فعال ومستدام. وتشمل هذه القدرة مجموعة من العناصر الأساسية، بدءًا من تخطيط البرامج وتصميمها، مرورًا بتنفيذها ومتابعتها وتقييمها، وصولا إلى تطويرها وتحسينها باستمرار. ولا يدخل ضمن هذا التعريف الجوانب المتعلقة بالحوكمة والتنظيم والمالية، وإنما يركز على الجوانب الفنية المتعلقة بالعمل مع المستفيدين وتقديم البرامج والخدمات لهم.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

أهمية الكفاءة الفنية

تمثل الكفاءة الفنية حجر الزاوية في نجاح أي جمعية أهلية، حيث تُمكنها من:

- تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتلبية احتياجات المستفيدين.
- تعزيز مصداقيتها وثقة المجتمع بها.
- جذب المزيد من الدعم والتمويل.
- ضمان استدامة عملها وتأثيرها الإيجابي على المدى البعيد.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

أهم التحديات التي تواجه الجمعيات في الكفاءة الفنية

تواجه العديد من الجمعيات الأهلية تحديات في مجال الكفاءة الفنية، من أبرزها:

- نقص الكوادر المؤهلة والمدربة في مجال تخطيط وتنفيذ البرامج.
- ضعف استخدام منهجيات وأدوات التخطيط والتقييم الحديثة.
- صعوبة الوصول إلى المعلومات والبيانات اللازمة لتطوير البرامج.
- قلة الموارد المتاحة لتدريب العاملين وتنفيذ البرامج.
- التحديات التنموية، والتغيرات السريعة في احتياجات المجتمعات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بناء الدليل ومكوناته:

يهدف هذا الدليل إلى مساعدة الجمعيات الأهلية على التغلب على هذه التحديات من خلال توفير إطار عمل واضح ومنهجي لرفع كفاءتها الفنية.

يوفر الدليل أدوات ونماذج وإرشادات عملية تساعد الجمعيات على:

- تخطيط وتصميم برامج فعالة تلبي احتياجات المستفيدين.
- تنفيذ البرامج بكفاءة وفاعلية.
- متابعة وتقييم البرامج وتحسين أدائها باستمرار.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

دور الدليل في مواجهة التحديات:

يهدف هذا الدليل إلى مساعدة الجمعيات الأهلية على التغلب على هذه التحديات من خلال توفير إطار عمل واضح ومنهجي لرفع كفاءتها الفنية.

يوفر الدليل أدوات ونماذج وإرشادات عملية تساعد الجمعيات على:

- تخطيط وتصميم برامج فعالة تلبي احتياجات المستفيدين.
- تنفيذ البرامج بكفاءة وفاعلية.
- متابعة وتقييم البرامج وتحسين أدائها باستمرار.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الفئات المستهدفة من الدليل:

يستهدف هذا الدليل فئات متعددة، منها:

- أعضاء مجالس إدارة الجمعيات الأهلية.
- الإدارة التنفيذية للجمعيات الأهلية.
- العاملون في الجمعيات الأهلية.
- المتطوعون في الجمعيات الأهلية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

منهجية إعداد الدليل:

الاستفادة من الماضي	مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة في مجال الكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية.
دراسة الممارسات العالمية	الاستفادة من أفضل الممارسات والتجارب الناجحة في هذا المجال.
رأي الخبراء	استشارة خبراء ومتخصصين في مجال العمل الأهلي.
التكامل	استخدام التتابع المنطقي مع منهجية ومعايير قياس الأداء الفني للجمعيات غير الربحية.
الخصوصية الفنية	مراعاة الاحتياجات والخصائص الفنية بالجمعيات الأهلية في المملكة العربية السعودية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

كيفية استخدام الدليل

يُعد دليل الكفاءة الفنية أداة مرجعية شاملة تهدف إلى مساعدة الجمعيات في تعزيز أدائها وتحقيق متطلبات مؤشرات الكفاءة الفنية. ويقدم الدليل شرحًا واضحًا للمؤشرات وأدوات تنفيذها، مع توفير نماذج مرنة يمكن تكييفها لتناسب طبيعة عمل الجمعية ومستوى نضج نظامها. كما يُتيح الدليل قوائم تحقق وإرشادات عملية لضمان سهولة الاستخدام، مما يُسهم في دعم الجمعيات لتطبيق أفضل الممارسات بكفاءة وفعالية ، وفيما يلي توضيح لكيفية استخدام الدليل في يتعلق ببطاقة المؤشر وبطاقة الأداة بالإضافة إلى قوائم التحقق:

أولا: الاطلاع على بطاقة المؤشر

- ابدأ بقراءة شرح المؤشر لفهم الهدف منه.
- راجع القضايا التي يركز عليها المؤشر من أجل فهم أفضل للمتطلبات.
- تأكد من فهم المتطلبات الأساسية للمؤشر وكيفية تحقيقها.

ثانيا: الاستفادة من الأدوات والنماذج المرفقة

- استخدم النماذج المرفقة كبداية لفهم الآليات المطلوبة، مع التأكيد أنها ليست إلزامية للتطبيق.
- قم بمراجعة بطاقة الأداة للحصول على شرح مفصل حول استخدامها.
- إذا كانت بطاقة الأداة تحتوي على نموذج، يمكن الوصول إليه بسهولة عبر رمز الاستجابة السريعة (QR Code).

ثالثا: تكييف النماذج مع احتياجات الجمعية

- قم بتعديل النماذج لتتناسب مع طبيعة عمل الجمعية ومستوى نضج نظامها.
- إذا لاحظت تكرارًا في محتويات النماذج أو الأدوات، قم بدمجها واختيار الأنسب لضمان الوضوح وتجنب التداخل.

رابعا: التطبيق العملي

- استخدام قوائم التحقق لتنفيذ التقييم الذاتي ومعرفة المتطلبات التفصيلية لكل مؤشر.
- استخدم النماذج أو الأدوات كدليل استرشادي لتطبيق المؤشرات.
- إذا لم يكن هناك نموذج مرفق وكان الشرح كافيًا، اعتمد على الإرشادات المرفقة لتطوير آلية التنفيذ.

- **النماذج والأدوات المرفقة بهذا الدليل تهدف إلى توضيح متطلبات مؤشرات مقياس الكفاءة الفنية، وهي أمثلة لتسهيل الفهم، وليست أدلة أو شواهد حصرية يجب توفيرها.**
- **ينبغي على الجمعية تعديل النماذج والأدوات بما يتناسب مع طبيعة عملها ومستوى تطور نظامها، ولا يُشترط تطبيقها كما هي.**
- **إذا وُجد تكرار في محتويات بعض النماذج أو الأدوات، فإن مسؤولية الجمعية هي دمجها واختيار الأنسب لضمان الوضوح وتخفيف العبء وتجنب التداخل.**

الاجتماعية © 2024

ثانيًا: قائمة المصطلحات

(مرتبة أبجديا)

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
الأداء الفني	فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال تقديم خدمات وبرامج ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين.
المنظمات غير الربحية	منظمات أهلية غير هادفة للربح، تعمل على تحقيق منفعة عامة للمجتمع، وتعرف أيضا بمنظمات المجتمع المدني، أو المنظمات غير الحكومية.
اتفاقية الشراكة	وثيقة تُحدد شروط وأحكام الشراكة بين المنظمات، وتوضح أدوار ومسؤوليات كل طرف.
الابتكار	تطوير أفكار، أو أساليب، أو منتجات، أو خدمات جديدة، أو مُحسّنة، وتطبيقها لتحقيق قيمة مضافة وتلبية احتياجات مُتغيرة.
الاستدامة	القدرة على الحفاظ على استمرارية البرنامج أو الخدمة وأثره على المدى الطويل، من خلال تأمين الموارد اللازمة وتعزيز الملكية المحلية.
الإجراءات	خطوات مُحددة يجب اتباعها لتنفيذ مهمة أو نشاط مُعين.
الإدارة	عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة الموارد البشرية والمادية لتحقيق الأهداف، بكفاءة وفعالية.
الأثر	التغيير الذي يُحدثه البرنامج أو الخدمة في حياة المستفيدين أو المجتمع، ويُمكن قياسه باستخدام مؤشرات مُحددة.
الأخلاقيات	مجموعة من القيم والمبادئ التي تُوجه سلوك الأفراد والمنظمات.
البرامج	مجموعة من الأنشطة والخدمات المنظمة التي تقدمها المنظمة لتحقيق أهداف محددة.
البيانات	معلومات خام تُجمع من مصادر مُختلفة، وتُستخدم لإجراء التحليلات واتخاذ القرارات.
التحليل	عملية فحص وتقييم البيانات والمعلومات لتحديد الأنماط والعلاقات، وفهم المشكلات، ودعم عملية اتخاذ القرارات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
التخطيط الاستراتيجي	عملية تُحدد أهداف المنظمة على المدى الطويل، وترسم خططًا لتحقيق هذه الأهداف، وتُخصص الموارد اللازمة.
التدريب	عملية مُنظمة لنقل المعرفة والمهارات وتطوير القدرات، بهدف تحسين أداء الأفراد وتمكينهم من القيام بمهامهم بكفاءة.
التطوير المهني	الأنشطة التي تُساهم في نمو الفرد وتطوره في مجال عمله، وتشمل التدريب والتعليم واكتساب الخبرات وتوسيع شبكة العلاقات المهنية.
التطوير المؤسسي	عملية مُستمرة لتحسين أداء المنظمة في جميع المجالات، بما في ذلك الإدارة والتخطيط والتمويل والموارد البشرية والبرامج والخدمات.
التعلم	عملية اكتساب المعرفة والمهارات والخبرات من خلال الدراسة أو التدريب أو الممارسة، مما يؤدي إلى تغيير في السلوك أو الأداء.
التعلم التنظيمي	قدرة المنظمة على التعلم من الخبرات والتكيف مع التغيرات، وتحسين أدائها باستمرار.
التغيير التنظيمي	التكيف مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، وتطوير استراتيجيات لتنفيذ التغيير بنجاح.
التقارير	وثائق تُقدم معلومات حول أداء المنظمة أو البرنامج، وتُساعد على اتخاذ القرارات والمساءلة.
التقييم	عملية منهجية لجمع وتحليل البيانات والمعلومات، بهدف تقييم الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ القرارات.
التكنولوجيا	استخدام الأدوات والتقنيات والأنظمة لتحسين كفاءة العمل وتحقيق الأهداف، وتشمل الأجهزة والبرامج والعمليات الرقمية.
التمكين	عملية مُتعددة الأبعاد تُمكن الأفراد والجماعات من التحكم في حياتهم، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تُؤثر عليهم، وتحقيق كامل إمكاناتهم. وتحمل المسؤولية عن تلك القرارات

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
التنمية المستدامة	التنمية هي عملية تطوير تهدف إلى تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها، وهي مفهوم اقتصادي اجتماعي أممي رسمت من خلاله هيئة الأمم المتحدة خارطة للتنمية البيئية والاجتماعية والاقتصادية على مستوى العالم.
التواصل	عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد أو الجماعات، باستخدام وسائل لفظية وغير لفظية، بهدف تحقيق التفاهم.
التوجيه (الإرشاد)	تقديم الدعم والإرشاد للأفراد لمساعدتهم على تطوير مهاراتهم، واتخاذ القرارات الصحيحة، وتحقيق أهدافهم المهنية والشخصية.
الحوكمة	مجموعة من القواعد والمبادئ والعمليات التي تُنظم عمل المنظمة، وتُحدد كيفية اتخاذ القرارات، وتُعزز المساءلة والشفافية.
الخدمات	الأنشطة التي تُقدمها المنظمة للمستفيدين، بهدف تلبية احتياجاتهم وتحسين حياتهم.
السياسات	مبادئ وإرشادات تُحدد كيفية عمل المنظمة واتخاذ القرارات.
الشراكات	علاقات تعاون بين منظمتين أو أكثر لتحقيق أهداف مُشتركة، وتُساهم في تبادل الموارد والخبرات وتعزيز الأثر.
الشفافية	الإفصاح عن المعلومات للجمهور بشكل واضح ودقيق وفي الوقت المناسب، لضمان المساءلة وبناء الثقة
العمل الجماعي	التعاون والتنسيق بين الأفراد في فريق لتحقيق هدف مشترك، ويتطلب ذلك التواصل الفعّال وتوزيع الأدوار والمسؤوليات.
القيادة	القدرة على التأثير على الآخرين وتحفيزهم لتحقيق الأهداف، وتشمل صفات مثل الرؤية والتواصل واتخاذ القرارات وبناء العلاقات.
الكفاءة	القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات والخبرات اللازمة لأداء المهام بكفاءة وفعالية. تشمل القدرة على التحليل وحل المشكلات واتخاذ القرارات.
الكفاءة الفنية	القدرة على استخدام مواردها بشكل أمثل لتحقيق أقصى استفادة ممكنة منها في تقديم خدماتها.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
المخاطر	احتمال وقوع حدث سلبي مُعين، قد يُؤثر على تحقيق أهداف المنظمة. وتشمل المخاطر جميع العوامل الداخلية والخارجية التي قد تُعيق عمل المنظمة أو تُسبب لها خسائر.
المساءلة	تحمل المسؤولية عن القرارات والأفعال، وتقديم تفسير واضح للأداء والنتائج، والالتزام بمعايير الشفافية.
المشاركة	إشراك الأفراد والجماعات في عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم، لضمان تمثيل احتياجاتهم وأولوياتهم.
المعلومات	بيانات تم معالجتها وتحليلها وتنظيمها، بحيث تُصبح مفيدة لأغراض مُحددة.
الموارد	الأصول التي تستخدمها المنظمة لتحقيق أهدافها، وتشمل الموارد البشرية والمالية والمادية.
الميزانية	خطة مالية تُحدد الإيرادات والمصروفات المُتوقعة لفترة زمنية مُحددة.
الهيكل التنظيمي	إطار عمل يُحدد كيفية تنظيم وتوزيع العمل داخل المنظمة، ويوضح العلاقات بين الإدارات والوظائف.
الوصف الوظيفي	وثيقة تُحدد مهام ومسؤوليات كل وظيفة في المنظمة، والمهارات والمؤهلات اللازمة لشغلها.
إجراءات تقديم الخدمات	الخطوات التي يجب اتباعها لتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفعالية..
إدارة الأداء	عملية متابعة وتقييم أداء الأفراد والفرق والمنظمة ككل.
إدارة الشراكات	عملية بناء وتطوير وإدارة علاقات الشراكة، وتشمل تحديد الشركاء المناسبين، ووضع اتفاقيات الشراكة، والتواصل والتنسيق.
إدارة العمليات	تحسين كفاءة وفعالية العمليات الداخلية للمنظمة، وتشمل تحديد وتحليل وتطوير العمليات، وتبسيط الإجراءات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
إدارة المالية	تخطيط وتنظيم ومراقبة الموارد المالية للمنظمة، بما في ذلك إعداد الميزانيات، وإدارة النفقات، وجمع التبرعات.
إدارة المخاطر	عملية تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تُواجه المنظمة، بهدف تقليل احتمالية حدوثها أو تأثيرها.
إدارة المعرفة	عملية منهجية لجمع وتنظيم وتخزين ومشاركة المعرفة داخل المنظمة، بهدف تحسين الأداء وتعزيز التعلم التنظيمي.
إدارة الموارد البشرية	جذب وتوظيف وتطوير وإدارة الأفراد في المنظمة، بهدف تحقيق أهدافها، وتشمل التوظيف والتدريب والتقييم والمكافآت.
برنامج التهيئة	برنامج يُساعد الموظفين الجدد على التكيف مع بيئة العمل وثقافة المنظمة، وفهم سياساتها وإجراءاتها.
تصميم البرامج	عملية تطوير إطار عمل متكامل للبرنامج، يشمل الأهداف والأنشطة والمؤشرات والميزانية والجدول الزمني.
تقييم الاحتياجات	عملية تحديد الفجوات في المعرفة أو المهارات، وتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للأفراد.
تقييم البرامج	عملية فحص منهجية لفعالية البرنامج في تحقيق أهدافه، وتحديد نقاط القوة والضعف والدروس المُستفادة..
تقييم الشراكة	عملية تقييم فعالية الشراكة في تحقيق الأهداف، وتحديد نقاط القوة والضعف والدروس المُستفادة.
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات المنظمة، وتشمل أجهزة الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال.
تنفيذ البرامج	عملية وضع خطط البرنامج موضع التنفيذ، وتقديم الخدمات للمستفيدين.
ثقافة المنظمة	القيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة بين أعضاء المنظمة، وتُؤثر على كيفية التفاعل واتخاذ القرارات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
جودة الخدمات	مدى تلبية الخدمات المُقدمة لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين، وتوافقها مع المعايير المُحددة.
حل المشكلات	عملية إبداعية لتحديد المشكلات، وتحليل أسبابها، وتطوير حلول فعّالة قابلة للتطبيق، وتقييم نتائجها.
اتخاذ القرارات	عملية اختيار أفضل مسار للعمل من بين عدة خيارات، بناءً على المعلومات المُتاحة والأهداف المراد تحقيقها.
رضا المستفيدين	مدى شعور المستفيدين بالرضا عن الخدمات المُقدمة، ويُقاس من خلال استطلاعات الرأي أو مقابلات التغذية الراجعة.
سياسة حماية البيانات	مجموعة من الإجراءات والمبادئ التي تهدف إلى حماية بيانات المستفيدين والحفاظ على خصوصيتهم.
سياسة حماية الطفل	مجموعة من الإجراءات والمبادئ التي تهدف إلى حماية الأطفال من جميع أشكال الإساءة والاستغلال.
شكاوى المستفيدين	التعليقات السلبية أو الشكاوى التي يتقدم بها المستفيدين حول الخدمات المُقدمة.
فوائد الشراكة	المزايا التي تحققها المنظمات من خلال الشراكة، مثل توسيع نطاق الخدمات، وتحسين الجودة، وتقليل التكاليف.
متابعة البرامج	عملية جمع البيانات والمعلومات حول أداء البرنامج، ومقارنتها مع الأهداف والمؤشرات المُحددة..
مخاطر الشراكة	التحديات التي قد تُواجه المنظمات في الشراكة، مثل عدم التوافق في الأهداف أو صعوبات التنسيق.
معالجة الشكاوى	عملية استقبال وتحليل ومعالجة شكاوى المستفيدين، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
معايير الخدمة	مجموعة من المعايير التي تُحدد مستوى جودة الخدمات المُقدمة، وتُساعد على قياس الأداء وتحسينه.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المصطلح	التعريف
المساق	هو مجال أو موضوع رئيسي ضمن دليل الكفاءة الفنية، ويتناول جانبًا محددًا من جوانب عمل المنظمة، والمساق يتكون من عدد من المعايير.
المعيار	هو بيان يُحدد مستوى أداء مُتوقع من المنظمة في مجال مُعين، ويُساعد على قياس مدى كفاءتها في تحقيق أهدافها، والمعيار يتكون من عدد من المؤشرات
المؤشر	هو مقياس كمّي أو نوعي يُستخدم لقياس مدى تحقيق المعيار، ويُوفر معلومات حول أداء المنظمة، وقد تم تحديد وصف المؤشر والقضايا التي يركز عليها المؤشر، والمتطلبات الأساسية ذات الصلة بالمؤشر، والأدوات والشواهد ذات الصلة بالمؤشر، وقائمة التحقق لكل مؤشر
القضايا التي يركز عليها المؤشر	هي المشكلات أو التحديات التي يسعى المؤشر إلى قياسها أو معالجتها، وهي توضح معنى مكونات المؤشر لزيادة فهمه واستيعابه.
الأدوات	هي الوسائل والأساليب التي تُستخدم لجمع المعلومات وتحليلها، بهدف دعم عملية اتخاذ القرارات وتحقيق متطلبات المؤشر.
الشواهد	هي الأدلة التي تُثبت أن المنظمة قد حققت المؤشر، مثل المنهجيات والتقارير والنماذج والبيانات وقصص النجاح.
قائمة التحقق	هي أداة تُستخدم لتقييم مدى تحقيق المنظمة للمؤشر، وتتضمن مجموعة من المتطلبات التي يجب على المنظمة الوفاء بها لتحقيق المؤشر.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

ثالثا: إرشادات حول أدوار الأطراف المعنية لرفع الكفاءة الفنية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

إرشادات حول أدوار الأطراف المعنية لرفع الكفاءة الفنية

مجموعة من التوجيهات الإرشادية لأدوار الأطراف الفاعلة داخل المنظمة في مساهمتها لرفع الكفاءة الفنية للمنظمة

الأطراف المعنية من داخل المنظمة

- مجلس الإدارة
- الإدارة التنفيذية
- الأقسام الفنية
- إدارة الموارد البشرية
- إدارة الشراكات
- الجودة والتميز المؤسسي
- إدارة المتطوعين
- نظم وتقنية المعلومات
- الإدارة المالية

مكونات البطاقة

الهدف	مؤشرات النجاح
الهدف من البطاقة والنتيجة التي يمكن أن يحققها الطرف المعني في رفع الكفاءة الفنية	مجموعة من المؤشرات التي بتحقيقها يتحقق الهدف.
الأدوار والممارسات	**الموارد المساعد**
الأدوار والممارسات التي ينبغي القيام بها للمساهمة في تعزيز الكفاءة الفنية للمنظمة مقسمة على المساقات التالية: 1. التوجه 2. الفريق 3. الشراكات 4. البرامج 5. التأثير	مجموعة من الموارد والمواد التي تسهم في تمكين الطرف المعني من ممارسة الأدوار والممارسات المحددة له في البطاقة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

مجلس الإدارة

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى إرشاد مجلس الإدارة نحو الممارسات الفاعلة التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة الأهلية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية، وتقديم إطار للممارسات الفاعلة التي تغطي جوانب العمل الفنية للمنظمة، ويمكن استخدامها كأساس لمتابعة وتقييم دور مجلس الإدارة في رفع الكفاءة الفنية.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- التوجيه لإجراء تحليل شامل للسياق الداخلي والخارجي للمنظمة.
- التوجيه لتحديد أهداف البرامج والخدمات بناءً على نتائج التحليل.
- التوجيه لتحديد لوضع خطة لإدارة المخاطر المحتملة.

ثانيا: الفريق

- اعتماد خطة للموارد البشرية تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية.
- التأكد من وجود سياسات وإجراءات فعالة لإدارة الموارد البشرية.
- متابعة أداء الفريق وتقديم الدعم اللازم.

ثالثا: الشراكات

- التوجيه لتحديد لوضع خطة للشراكات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- بناء علاقات شراكة فاعلة مع الجهات ذات العلاقة.
- متابعة وتقييم الشراكات بشكل دوري.

رابعا: البرامج

- اعتماد خطة البرامج والخدمات بناءً على تحليل الاحتياجات.
- التوجيه لتحديد لضمان تقديم الخدمات بالشكل المطلوب وفق الخطة.
- التوجيه لتحديد لوضع معايير لقياس جودة الخدمات المقدمة.

خامسا: التأثير

- متابعة مؤشرات أداء الفريق وكفاءته.
- تقييم كفاءة العمليات والإجراءات المتبعة.
- قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

مؤشرات النجاح

- اكتمال تحليل السياق وخطة إدارة المخاطر.
- تحقق معايير التخطيط والإدارة الفاعلة للموارد البشرية.
- وجود شراكات فاعلة ومتنوعة.
- تنفيذ البرامج والمشاريع وفق الخطط المعتمدة.
- تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الفريق والعمليات والمستفيدين.

الموارد المساعد

- أدوات التحليل الاستراتيجي(SWOT)، (PESTEL)، وغيرها..
- سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية.
- أدلة بناء الشراكات الفاعلة.
- معايير تقييم جودة الخدمات.
- أدوات قياس الأثر والعائد الاجتماعي.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الإدارة التنفيذية

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه الإدارة التنفيذية نحو الممارسات الفاعلة التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة الأهلية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية، وتقديم مجموعة من الإرشادات العملية التي تغطي الأدوار الرئيسية في تنفيذ الخطط والبرامج، وإدارة الموارد، وبناء الشراكات، وتحقيق النتائج والأثر وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. ويمكن استخدام هذه البطاقة كأساس لتوجيه عمل الإدارة التنفيذية ومتابعة أدائها في تحقيق الكفاءة الفنية للمنظمة.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- الإشراف على تحليل السياق الداخلي والخارجي للمنظمة.
- وضع الخطط التشغيلية المنبثقة من الأهداف الرئيسية.
- تنفيذ خطة إدارة المخاطر ومتابعة فاعليتها.

ثانيا: الفريق

- تنفيذ خطة الموارد البشرية وفق السياسات المعتمدة.
- تطبيق إجراءات إدارة الموارد البشرية بكفاءة.
- متابعة أداء الفريق وتقديم التدريب والتطوير اللازم.

ثالثا: الشراكات

- تنفيذ خطة الشراكات الاستراتيجية.
- إدارة علاقات الشراكة بفاعلية وكفاءة.
- رفع التقارير الدورية حول أداء الشراكات.

رابعا: البرامج

- الإشراف على إعداد الخطط التفصيلية للبرامج والخدمات.
- الإشراف على تقديم الخدمات وفق المعايير المحددة.
- متابعة مؤشرات جودة الخدمات وتطبيق التحسينات اللازمة.

خامسا: التأثير

- متابعة مؤشرات أداء الفريق بشكل دوري.
- تحليل كفاءة العمليات والإجراءات وتحديد فرص التحسين.
- قياس مستوى رضا المستفيدين والعمل على تحسينه.

مؤشرات النجاح

- نسبة تحقق الخطط التشغيلية.
- مستوى كفاءة إدارة الموارد البشرية وتطوير الفريق.
- عدد ونوعية الشراكات الفاعلة والمستدامة.
- مستوى جودة البرامج والخدمات المقدمة.
- التحسن في مؤشرات الأداء والأثر على المستفيدين.

الموارد المساعد

- أدوات التخطيط التشغيلي وإدارة المشاريع.
- برامج إدارة الموارد البشرية والتدريب والتطوير.
- نماذج اتفاقيات الشراكة ومذكرات التفاهم.
- أدلة معايير جودة الخدمات وقياس رضا المستفيدين.
- أدوات المتابعة والتقييم وقياس الأداء.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الأقسام الفنية

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه الأقسام الفنية نحو الممارسات الفاعلة التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة الأهلية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية، حيث تركز على الأدوار والممارسات الرئيسية للأقسام الفنية في المنظمة، والتي تشمل التخطيط والتصميم والتنفيذ والمتابعة للبرامج والمشاريع المتعلقة بالمستفيدين، وضمان جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق النتائج والأثر المنشود، وذلك وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. ويمكن استخدام هذه البطاقة لتوجيه عمل الأقسام الفنية وفرق البرامج، ومتابعة أدائها في تحقيق الكفاءة الفنية للمنظمة.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- المشاركة في تحليل السياق المتعلق بالبرامج والخدمات.
- وضع الخطط التشغيلية للبرامج بما يتوافق مع الأهداف.
- تحديد وإدارة المخاطر المرتبطة بتنفيذ البرامج.

ثانيا: الفريق

- تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية للبرامج.
- المشاركة في عمليات التوظيف والتطوير للفريق.
- متابعة أداء الفريق وتقديم الدعم الفني اللازم.

ثالثا: الشراكات

- تحديد الشراكات اللازمة لتنفيذ البرامج بكفاءة.
- المشاركة في بناء وإدارة علاقات الشراكة الفنية.
- تبادل الخبرات والمعارف مع الشركاء.

رابعا: البرامج

- تصميم وتخطيط البرامج والخدمات وفق المعايير الفنية.
- تنفيذ البرامج والخدمات بجودة عالية.
- مراقبة جودة الخدمات وتطبيق آليات التحسين المستمر.

خامسا: التأثير

- قياس نتائج ومخرجات البرامج والمشاريع.
- تقييم كفاءة العمليات الفنية للبرامج.
- متابعة مؤشرات رضا المستفيدين وجودة الخدمة.

مؤشرات النجاح

- جودة تصميم وتخطيط البرامج والمشاريع.
- مستوى تنفيذ البرامج والخدمات وفق المعايير الفنية.
- مدى تحقيق البرامج للنتائج والمخرجات المستهدفة.
- مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- الاستفادة الفاعلة من الشراكات الفنية في تنفيذ البرامج.

.

الموارد المساعد

- معايير ونماذج تصميم وتخطيط البرامج والمشاريع.
- أدلة المعايير الفنية لتقديم الخدمات وضبط الجودة.
- أدوات متابعة وتقييم البرامج والمشاريع.
- أدوات قياس رضا المستفيدين وتقييم الخدمات.
- قواعد بيانات الشركاء والخبراء في المجالات الفنية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الموارد البشرية

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه إدارة الموارد البشرية نحو الممارسات الفاعلة التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة الأهلية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية، حيث تهتم بالممارسات الفاعلة في تخطيط واستقطاب وتطوير وإدارة الفريق، بما يسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. وتغطي البطاقة الأدوار الرئيسية من تحليل الاحتياجات ووضع الخطط، وحتى متابعة الأداء وتقييم الأثر على الفريق والمنظمة. ويمكن استخدام هذه البطاقة كإطار عمل لإدارة الموارد البشرية لتحقيق الكفاءة في إدارة رأس المال البشري في المنظمة.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- إدارة عملية تحليل الاحتياجات من الموارد البشرية.
- وضع خطة الموارد البشرية بما يتوافق مع الأهداف.
- تحديد المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها.
- .

ثانيا: الفريق

- تنفيذ عمليات التوظيف وفق الخطة والمعايير المحددة.
- تطبيق سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية.
- تصميم وتنفيذ برامج التدريب والتطوير للفريق.

- **ثالثا: الشراكات**
  - بناء شراكات مع جهات التوظيف والتدريب المتخصصة.
  - الاستفادة من الخبرات الخارجية في تطوير الفريق.
  - تبادل الممارسات الجيدة مع الشركاء في إدارة الموارد البشرية.

رابعا: البرامج

- دعم الأقسام الفنية في تحديد احتياجاتها من الموارد البشرية.
- توفير الكفاءات البشرية اللازمة لتنفيذ البرامج والخدمات.
- متابعة أداء الفريق في البرامج والخدمات وتقديم الدعم اللازم.

خامسا: التأثير

- قياس مؤشرات أداء وكفاءة الموارد البشرية.
- تقييم أثر برامج التدريب والتطوير على أداء الفريق.
- متابعة مستوى رضا الفريق ومعدلات الدوران الوظيفي.

مؤشرات النجاح

- توافق خطة الموارد البشرية مع الاحتياجات والأهداف الفنية للمنظمة.
- فاعلية عمليات التوظيف في استقطاب الكفاءات الفنية المناسبة.
- كفاءة تطبيق سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية.
- جودة برامج التدريب والتطوير الفني وأثرها على أداء الفريق.
- تحسن مؤشرات الأداء والرضا والاستقرار الوظيفي للفريق.

الموارد المساعد

- نماذج تخطيط الموارد البشرية وتحليل الاحتياجات.
- سياسات وإجراءات التوظيف والتعيين وإدارة الأداء.
- أدلة ومنهجيات التدريب والتطوير للفريق.
- أدوات قياس مؤشرات أداء الموارد البشرية.
- قواعد بيانات الشركاء والخبراء في مجال الموارد البشرية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الشراكات

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه إدارة الشراكات نحو الممارسات الفاعلة التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة الأهلية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية، حيث تركز على الأدوار والممارسات الرئيسية لإدارة الشراكات، والتي تشمل تحليل السياق وتخطيط الشراكات، وبناء وإدارة علاقات الشراكة الفاعلة، ودمج الشركاء في دعم البرامج والمشاريع، وتقييم الأداء والأثر للشراكات، وذلك وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. ويمكن استخدام هذه البطاقة لتوجيه عمل إدارة الشراكات، ومتابعة أدائها في تعزيز الكفاءة الفنية للمنظمة من خلال شراكات استراتيجية مستدامة وذات قيمة مضافة.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- تحليل السياق والفرص للشراكات الاستراتيجية.
- المشاركة في وضع توجهات وخطط الشراكات.
- تحديد وإدارة المخاطر المتعلقة بالشراكات

ثانيا: الفريق

- المشاركة في بناء قدرات الفريق في مجال إدارة الشراكات.
- تحديد أدوار ومسؤوليات فريق إدارة الشراكات.
- تمكين الفريق من أدوات وموارد إدارة الشراكات الفاعلة.

ثالثا: الشراكات

- تحديد وتصنيف الشركاء المحتملين وفق المعايير.
- بناء وتوثيق الشراكات الاستراتيجية والتشغيلية.
- إدارة وتنمية علاقات الشراكة بكفاءة وفاعلية.

رابعا: البرامج

- تحديد الشراكات اللازمة لدعم البرامج والخدمات.
- دمج الشركاء في عمليات تصميم وتنفيذ البرامج والخدمات.
- تبادل الخبرات والموارد مع الشركاء لتعزيز كفاءة البرامج والخدمات.

خامسا: التأثير

- متابعة وتقييم أداء وفاعلية الشراكات بشكل دوري.
- قياس الأثر والقيمة المضافة من الشراكات على المنظمة.
- تحديد فرص التحسين والتطوير المستمر لإدارة الشراكات.

مؤشرات النجاح

- نسبة تحقيق خطة الشراكات.
- عدد ونوعية الشراكات الفاعلة والمستدامة.
- مستوى مساهمة الشركاء في دعم البرامج والمشاريع.
- القيمة المضافة من الشراكات على المنظمة والمستفيدين.
- كفاءة إدارة وتنمية علاقات الشراكة..

الموارد المساعد

- أدوات تحليل السياق وتخطيط الشراكات.
- معايير وإجراءات تحديد وتصنيف واختيار الشركاء.
- نماذج اتفاقيات ومذكرات تفاهم الشراكات.
- أدلة إدارة وتنمية علاقات الشراكة الفاعلة.
- أدوات متابعة وتقييم أداء وأثر الشراكات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الجودة والتميز المؤسسي

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه إدارة الجودة والتميز المؤسسي في المنظمة نحو الممارسات التي تعزز من الكفاءة الفنية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. وتشمل الممارسات بناء ثقافة الجودة والتميز، وتطبيق معاييره في البرامج والمشاريع، والتعاون مع الشركاء، وتمكين الفريق، وقياس الأداء والأثر المؤسسي. ويمكن استخدام البطاقة كدليل عمل لإدارة الجودة والتميز، ومتابعة مستوى تحقيقها لأهداف رفع الكفاءة الفنية للمنظمة من خلال تبني وتطبيق أفضل الممارسات والمعايير في هذا المجال.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- بناء ثقافة الجودة والتميز في المنظمة.
- وضع توجهات وخطط الجودة والتميز المؤسسي.
- تبني معايير ونماذج التميز المؤسسي المناسبة.

ثانيا: الفريق

- نشر مفاهيم وأدوات الجودة والتميز بين الفريق.
- تدريب وتأهيل فريق الجودة والتميز المؤسسي.
- إشراك الفريق في مبادرات وأنشطة الجودة والتحسين.

.

ثالثا: الشراكات

- التعاون مع الشركاء لتبادل الخبرات في مجالات الجودة والتميز المؤسسي.
- مقارنة المعايير مع المنظمات المتميزة وتبني أفضل الممارسات.
- المشاركة في جوائز ومنافسات الجودة والتميز المؤسسي.

رابعا: البرامج

- تطبيق معايير الجودة والتميز في البرامج والخدمات.
- تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والتقييم الذاتي للبرامج.
- تحديد فرص التحسين والابتكار في البرامج والخدمات بشكل مستمر.
- التحكم بحالات عدم المطابقة المكتشفة أثناء تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.

خامسا: التأثير

- قياس مؤشرات الأداء والجودة على مستوى المنظمة.
- متابعة تنفيذ خطط التحسين والتطوير المستمر.
- تقييم الأثر والقيمة المضافة لجهود الجودة والتميز المؤسسي.

.

مؤشرات النجاح

- مستوى تبني وممارسة ثقافة الجودة والتميز في المنظمة.
- تحقيق مستهدفات خطة الجودة والتميز المؤسسي.
- تطبيق مواصفات ومعايير ونماذج الجودة والتميز المؤسسي بكفاءة.
- تحسن مؤشرات الأداء والجودة للبرامج والمشاريع.
- تطبيق المواصفات القياسية والحصول على جوائز وشهادات التميز المؤسسي.

الموارد المساعد

- مواصفات ومعايير ونماذج الجودة والتميز المؤسسي العالمية والمحلية.
- أدوات التقييم الذاتي والتدقيق الداخلي للجودة.
- نماذج تخطيط وتنفيذ مشاريع التحسين والتطوير.
- برامج تدريب وتأهيل فرق الجودة والتميز المؤسسي.
- أدلة ومنهجيات قياس الأداء والجودة والأثر المؤسسي.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المتطوعين

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه إدارة المتطوعين نحو الممارسات الفاعلة التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية للمنظمة وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. حيث تركز على التخطيط للتطوع، واستقطاب وتطوير المتطوعين، ودمجهم في البرامج والشراكات، وقياس الأثر والقيمة المضافة من التطوع، وذلك وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. ويمكن استخدام هذه البطاقة لتوجيه عمل إدارة المتطوعين، ومتابعة أدائها في تعزيز الكفاءة الفنية للمنظمة من خلال تمكين المتطوعين والاستفادة من طاقاتهم ومساهماتهم بالشكل الأمثل.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- وضع توجهات وخطط لإدارة المتطوعين بالمنظمة.
- تحديد الاحتياجات من المتطوعين بما يتوافق مع التوجهات.
- تصميم الأدوار والمهام التطوعية ذات القيمة المضافة.

ثانيا: الفريق

- استقطاب، وتوظيف المتطوعين وفق المعايير والمتطلبات.
- تدريب وتطوير مهارات وقدرات المتطوعين.
- إشراك المتطوعين في فرق العمل والمشاريع المناسبة..

ثالثا: الشراكات

- التعاون مع الشركاء في البرامج التطوعية المشتركة.
- استقطاب المتطوعين من الجهات والمنظمات الشريكة.
- المشاركة في الأحداث والمناسبات التطوعية بالمجتمع.

رابعا: البرامج

- تصميم وتنفيذ البرامج التطوعية ذات الأثر وبما يعزز قدرة المنظمة على تقديم الخدمات.
- دمج المتطوعين في برامج وخدمات المنظمة.
- توثيق وتقييم مساهمات المتطوعين في البرامج.

خامسا: التأثير

- قياس الأثر والقيمة المضافة من برامج التطوع.
- تقدير وتكريم جهود المتطوعين المتميزين.
- تحسين تجربة التطوع باستمرار بناء على التغذية الراجعة..

مؤشرات النجاح

- نسبة تحقيق خطة استقطاب وتفعيل المتطوعين.
- عدد المتطوعين النشطين والمنتظمين في المنظمة.
- مستوى مشاركة المتطوعين في البرامج والمشاريع.
- مستوى رضا المتطوعين عن تجربة التطوع في المنظمة.
- القيمة المضافة والأثر من مساهمات المتطوعين.

الموارد المساعد

- دليل سياسات وإجراءات إدارة المتطوعين.
- أدوات تخطيط الاحتياجات وتحليل الأدوار التطوعية.
- برامج التدريب وتطوير المتطوعين.
- منصات وأدوات إدارة وتنسيق المتطوعين.
- نماذج متابعة وتقييم مساهمات وأثر التطوع.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

نظم وتقنية المعلومات

الهدف

تهدف هذه البطاقة إلى توجيه إدارة نظم وتقنية المعلومات نحو الممارسات التي ترفع من الكفاءة الفنية للمنظمة، وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. وتشمل هذه الممارسات التخطيط الاستراتيجي للتقنية، وبناء الفريق والقدرات، والشراكات التقنية، ودعم البرامج بالحلول والتحليلات، وقياس الكفاءة والأثر التقني، مع توفير الموارد اللازمة. ويمكن أن تكون البطاقة بمثابة إطار عمل لإدارة نظم وتقنية المعلومات، ومتابعة دورها في تمكين المنظمة تقنيًا، والمساهمة في رفع كفاءتها الفنية بشكل عام.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- وضع استراتيجية وخطة لنظم وتقنية المعلومات.
- تحديد احتياجات المنظمة من التقنيات والأنظمة.
- ضمان محاذاة التقنية مع الأهداف الاستراتيجية.

ثانيا: الفريق

- بناء فريق تقني متخصص ومؤهل.
- تطوير مهارات وقدرات الفريق التقني المستمر.
- دعم وتمكين مستخدمي التقنية من فرق المنظمة.

ثالثا: الشراكات

- التعاون مع الشركاء التقنيين ومزودي الخدمات.
- مشاركة المعرفة والموارد التقنية مع الشركاء.
- تبني التقنيات والأنظمة المناسبة من الشركاء.

.

رابعا: البرامج

- توفير الأنظمة والتطبيقات الداعمة لبرامج وخدمات المنظمة.
- التكامل التقني بين الأنظمة والبيانات للبرامج والخدمات.
- تحليل البيانات والتقارير لدعم تطوير البرامج والخدمات.

خامسا: التأثير

- قياس كفاءة وفعالية الأنظمة والعمليات التقنية.
- تقييم التكلفة والعائد من الاستثمارات التقنية.
- ابتكار حلول تقنية لزيادة الأثر الاجتماعي للمنظمة

مؤشرات النجاح

- مستوى تبني وتكامل التقنيات في المنظمة.
- كفاءة وموثوقية البنية التحتية والأنظمة التقنية.
- رضا المستخدمين الداخليين عن الخدمات التقنية.
- مستوى أمن وحماية البيانات والمعلومات.
- الأثر الإيجابي للتقنية على الأداء والنتائج.

الموارد المساعد

- الاستراتيجيات وأطر عمل نظم وتقنية المعلومات.
- المعايير والشهادات المهنية للفريق التقني.
- أدوات تحليل الاحتياجات والفجوات التقنية.
- الشراكات مع مزودي التقنيات والخدمات السحابية.
- مؤشرات ولوحات متابعة الأداء والأثر التقني.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المالية

الهدف

تهدف هذه البطاقة لتوجيه الإدارة المالية في المنظمة نحو الممارسات التي تعزز كفاءتها الفنية وفق مساقات ومعايير أداة قياس الكفاءة الفنية. وتتضمن الممارسات وضع الاستراتيجية المالية، وبناء فريق مؤهل، وإدارة الشراكات المالية، والرقابة على موازنات البرامج، وقياس الأثر المالي والاجتماعي، مع توفير الموارد والأدوات اللازمة. ويمكن استخدام البطاقة كمرجع لعمل الإدارة المالية، ومتابعة التزامها بالمعايير وتحقيقها للأهداف المالية التي تسهم في رفع الكفاءة الفنية العامة للمنظمة.

الأدوار والممارسات

أولا: التوجه

- وضع التوجهات والسياسات المالية للبرامج والخدمات بالمنظمة.
- تحديد الأهداف والمؤشرات المالية الرئيسية للبرامج والخدمات.
- ضمان الالتزام بالأنظمة والمعايير المحاسبية.

ثانيا: الفريق

- توعية مسؤولي البرامج والخدمات بالجوانب المالية ذات الصلة.
- تطوير مهارات وقدرات الفريق ماليا باستمرار.
- توزيع الأدوار والمسؤوليات بوضوح على الفريق.

ثالثا: الشراكات

- إدارة العلاقات مع الشركاء الماليين والممولين بكفاءة.
- ضمان الامتثال للمتطلبات المالية للجهات المانحة.
- استقطاب شراكات وفرص تمويل تخدم الجانب الفني.

رابعا: البرامج

- إعداد الموازنات التقديرية للبرامج والمشاريع.
- متابعة الأداء المالي والإنفاق على البرامج والخدمات.
- ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المالية في البرامج والخدمات

خامسا: التأثير

- إعداد التقارير المالية الدورية للبرامج والخدمات.
- قياس العائد الاجتماعي والأثر للاستثمارات المالية.
- اتخاذ القرارات المالية المبنية على البيانات والتحليل.

مؤشرات النجاح

- الالتزام بتنفيذ التوجهات والخطط المالية للبرامج والمشاريع.
- تحقيق المستهدفات المالية الرئيسية.
- كفاءة وفعالية الرقابة والضبط المالي الداخلي.
- استدامة وتنوع مصادر التمويل للمنظمة.
- دقة وشفافية التقارير والقوائم المالية.

الموارد المساعد

- السياسات والإجراءات المالية الداخلية.
- الأنظمة والبرامج المحاسبية المتخصصة.
- أدوات إعداد الموازنات والتنبؤ المالي.
- نماذج التقارير والتحليلات المالية.
- الاستشارات المالية وبرامج تطوير الفريق.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

رابعا: بطاقات المؤشرات والأدوات

مقياس تقييم الأداء الفني للجمعيات الأهلية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

مساق التوجه

مقياس تقييم الأداء الفني للجمعيات الأهلية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	رقم المؤشر	1.1.1

المؤشر

تجمع المنظمة بانتظام معلومات عن احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من البرامج والخدمات، وتقوم بتحليلها والاستفادة من نتائجها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يركز هذا المؤشر على أهمية جمع المعلومات عن احتياجات وتوقعات المستفيدين وتوظيف هذه المعلومات لتطوير وتحسين البرامج والخدمات المقدمة ويشمل ذلك:

- **التواصل مع المستفيدين والأطراف المعنية**: يجب على الجمعية أن تتواصل بانتظام (مرة واحدة على الأقل في العام) مع المستفيدين والأطراف المعنية لجمع المعلومات عن احتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمات المقدمة.
- **تحليل البيانات**: بعد جمع المعلومات، يجب على الجمعية أن تقوم بتحليل البيانات لفهم احتياجات المستفيدين بشكل أعمق.
- **التوظيف الفعال للنتائج**: يجب على الجمعية أن تستخدم نتائج التحليل لتطوير وتعديل البرامج والخدمات بحيث تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين بشكل أكثر فعالية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- وجود نظام لجمع البيانات بانتظام (مثل الاستبيانات، والمقابلات، ومجموعات التركيز).
- وجود آلية لتحليل المعلومات والبيانات.
- عملية واضحة ودليل موثق على توظيف نتائج التحليل في تحسين البرامج والخدمات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **استطلاع رضا المستفيدين**: تصميم استبيانات مخصصة لجمع معلومات حول مدى رضا المستفيدين عن البرامج، وتوقعاتهم لتحسينها. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **مجموعات التركيز**: دعوة مجموعات من المستفيدين والأطراف المعنية لعرض آرائهم واحتياجاتهم ومناقشة تجربتهم مع البرامج الحالية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **تحليل بيانات المراجعات الدورية**: مراجعة البيانات الواردة في تقارير الأداء للبرامج والخدمات ومصادر التغذية الراجعة (الاستبيانات، وسجلات المقترحات والشكاوى) لتحديد ما إذا كانت البرامج تلبي احتياجات المستفيدين.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	استطلاع رضا المستفيدين

وصف الأداة

استطلاعات رضا المستفيدين هي استبيانات موجهة للمستفيدين لجمع معلومات حول تجربتهم مع الخدمات المقدمة، ومستوى رضاهم، واحتياجاتهم المستقبلية. وهذه الاستبيانات تستخدم بشكل أساسي لقياس جودة الخدمات وفهم متطلبات المستفيدين بشكل أعمق.

كيفية الاستخدام

أولا: التخطيط لاستطلاع الآراء

تحديد الأهداف بوضوح: قبل إعداد الاستطلاع، حدد بوضوح الغرض من الاستطلاع مثل تقييم الرضا عن الخدمات، أو معرفة احتياجات المستفيدين المستقبلية. هذا يساعد في صياغة الأسئلة المناسبة وتحديد المعلومات المهمة.

ثانيا: تصميم استبيان شامل:

- **استخدام أسئلة متنوعة: من الأفضل أن يتضمن الاستطلاع مزيجا من الأسئلة المغلقة (مثل الأسئلة التقييمية بنظام التقييم من 1 إلى 5) والأسئلة المفتوحة التي تتيح للمستفيدين التعبير عن آرائهم بحرية.**
- **صياغة الأسئلة بوضوح: يجب أن تكون الأسئلة مباشرة وسهلة الفهم، وتجنب الأسئلة المركبة أو الغامضة.**
- **تحديد مجالات محددة: يمكن تقسيم الاستبيان إلى أقسام مثل جودة الخدمة، تجربة المستفيد، التفاعل مع العاملين، والتوقعات المستقبلية لضمان جمع بيانات شاملة.**
- **اختيار القنوات المناسبة: يختلف تفضيل المستفيدين في كيفية تقديم استجاباتهم. يمكن توزيع الاستبيان عبر البريد الإلكتروني، المنصات الرقمية، تطبيقات الهاتف المحمول، أو تقديم نسخ ورقية في مواقع الجمعية. من الأفضل توفير خيارين على الأقل للمستفيدين.**

ثالثا: جمع البيانات ومعالجتها

- استخدام أدوات جمع البيانات: يمكن استخدام أدوات مخصصة لجمع البيانات وتحليلها مثل Google Forms، أو SurveyMonkey MS Form، أو أي أدوات أخرى مناسبة.
- ضمان الشمولية والتمثيل: لضمان دقة البيانات، حاول الوصول إلى عينة تمثيلية من المستفيدين تشمل الفئات العمرية والخلفيات المختلفة، لضمان أن النتائج تعكس جميع المستفيدين.
- تقديم حوافز للمشاركة: تحفيز المستفيدين من خلال تقديم حوافز بسيطة مثل شهادات تقدير أو الدخول في سحب، مما قد يزيد من استجابة المستفيدين.

رابعا: تحليل البيانات وتوظيف النتائج

- تحليل الاستجابات: باستخدام الأدوات التحليلية مثل Excel أو Google Sheets أو برامج تحليل إحصائي، يمكن تحليل الردود لتحديد الاتجاهات والأنماط.
- استخدام المؤشرات الرئيسية: يمكن تحديد مؤشرات رئيسية مثل مستوى الرضا العام، نسبة التحسن في مهارات المستفيدين، واستجابة الجمعية للاحتياجات، مما يوفر صورة واضحة حول الأداء ومدى تلبية احتياجات المستفيدين.
- تقديم تقرير بالنتائج: يجب مشاركة النتائج مع فريق العمل ووضع خطة لتطوير البرامج بناءً على النتائج، مع متابعة التقدم للتحسين المستمر.

نموذج توضيحي

في استطلاع رضا المستفيدين، يمكن استخدام مجموعة من الأسئلة التي تركز على جوانب متعددة لفهم احتياجات وتوقعات المستفيدين بشكل أفضل وهنا بعض الأمثلة للأسئلة التي يمكن أن تكون مفيدة:

1. أسئلة حول جودة الخدمة المقدمة

- ما مدى رضاك عن جودة الخدمة التي حصلت عليها من الجمعية؟
- هل تعتقد أن الخدمة المقدمة تلبي احتياجاتك بشكل كامل؟ يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا".
- هل تجد أن وقت الاستجابة من الجمعية كان مناسبًا لاحتياجاتك؟

2. أسئلة حول الفائدة المحققة من الخدمة

- ما مدى تأثير الخدمة أو البرنامج على حياتك؟ (مثلا، تحسن الوضع التعليمي، أو الاجتماعي، أو الصحي)
- إلى أي درجة تعتقد أن الخدمة ساهمت في تحقيق أهدافك؟
- ما هي أهم فائدة أو تغيير لاحظته منذ بدء الاستفادة من الخدمة؟

3. أسئلة حول التوقعات والاحتياجات المستقبلية

- هل هناك خدمات إضافية تتمنى أن تقدمها الجمعية لتلبية احتياجاتك؟
- ما هي توقعاتك المستقبلية من الجمعية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة؟
- هل هناك أي برامج أو مواضيع معينة تشعر أنها مهمة وتود أن تُضاف إلى خدمات الجمعية؟

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	مجموعات التركيز

وصف الأداة

مجموعات التركيز هي جلسات نقاش موجهة تجمع مجموعة صغيرة من المستفيدين او الأطراف المعنية(عادة ما بين 6-10 أشخاص) لمناقشة تجربتهم مع البرامج أو الخدمات المقدمة. تساعد هذه الأداة في الحصول على تعليقات عميقة وغير متوقعة حول الخدمة.

كيفية الاستخدام

أولا: التخطيط لمجموعات التركيز

- **اختيار المشاركين المناسبين:** من الأفضل اختيار مجموعة متنوعة من المستفيدين بحيث يمثلون مختلف الخلفيات والآراء، مع الأخذ في الاعتبار عدد المشاركين المناسب، عادة من 6 إلى 10 أشخاص لتحقيق التوازن بين التفاعل الجيد وإتاحة الفرصة لكل فرد للتعبير.
- **تحديد أهداف الجلسة:** ينبغي تحديد الهدف بوضوح، سواء كان فهم توقعات المستفيدين، أو تقييم تجربة المستفيدين مع البرامج/ الخدمات، أو اكتشاف التحديات التي يواجهونها.
- **إعداد قائمة الأسئلة:** يجب إعداد قائمة من الأسئلة المفتوحة والمركزة لطرحها أثناء الجلسة. ومن المهم أن تكون الأسئلة متدرجة تبدأ بالأسئلة العامة ثم تتدرج نحو الأسئلة الأعمق والأكثر تحديدًا.

ثانيا: إدارة جلسة مجموعة التركيز

- **اختيار مُيسر محترف:** لضمان تفاعل سلس ومثمر، من المهم اختيار مُيسر لديه خبرة في إدارة مجموعات التركيز يعرف كيف يحفز المشاركين على التفاعل ويحافظ على تركيز النقاش.
- **توفير بيئة مريحة:** يجب أن تكون بيئة الجلسة مريحة وغير رسمية، مما يساعد المشاركين على الشعور بالراحة والانفتاح في التعبير عن آرائهم، ويمكن أن تكون الجلسة حضورية أو عبر منصات افتراضية لتيسير الوصول.
- **التركيز على التفاعل والتفاعل بين المشاركين:** على الميسر أن يشجع النقاش بين الأفراد ويشجعهم على مشاركة تجاربهم الشخصية، مما يتيح الحصول على رؤى متنوعة.
- **تدوين ملاحظات شاملة:** من الضروري تسجيل الجلسة أو تدوين ملاحظات شاملة لضمان عدم فقدان أي ملاحظات هامة، مع الحصول على موافقة المشاركين.

ثالثا: تحليل النتائج واستخدامها

- **تحليل البيانات:** بعد الجلسة، يجب تحليل الملاحظات والنقاط المشتركة التي نوقشت، ويمكن تجميع التعليقات وفقا للمواضيع المختلفة مثل التوقعات، والتحديات، والجوانب الإيجابية، والنقاط التي تحتاج إلى تحسين.
- **استخراج الأفكار الرئيسية:** تحديد الأفكار الرئيسية التي طرحت خلال الجلسة والتي تساعد في تحسين البرنامج/ الخدمة وتطويره لتلبية الاحتياجات.
- **توظيف النتائج:** إعداد تقرير شامل يعرض التوصيات الرئيسية الناتجة عن الجلسة، وتقديمه للإدارة لتطبيق التحسينات المناسبة.

نموذج توضيحي

لنأخذ مثالا عمليا على مجموعة تركيز لجمعية تقدم برامج تدريبية للشباب لتحسين مهاراتهم الوظيفية وتأهيلهم لسوق العمل. وهدف الجمعية من مجموعة التركيز هو فهم احتياجات وتوقعات الشباب المستفيدين من البرنامج التدريبي، بهدف تحسين البرنامج وتطويره ليكون أكثر ملاءمة وفعالية.

الحالة العملية

الجمعية نظمت جلسة لمجموعة تركيز تضم عشرة شباب من المستفيدين الحاليين للبرنامج التدريبي، وتنوعت خلفياتهم لتشمل تخصصات ومراحل وظيفية مختلفة. وكان الهدف من الجلسة الحوارية هو جمع ملاحظاتهم حول عدة جوانب في البرنامج، بدءًا من محتوى التدريب وانتهاءً بالتحديات التي تواجههم بعد التدريب. وأدار الجلسة مُيسر قام بطرح أسئلة مفتوحة لاستكشاف تجارب المشاركين وأخذ ملاحظاتهم حول النقاط الأساسية.

من أمثلة الأسئلة التي وجهت للمستفيدين في الجلسة الحوارية:

1. أسئلة حول ملاءمة محتوى التدريب

- ما رأيكم في المحتوى الذي تم تقديمه خلال التدريب؟
- هل كان شاملا وملائمًا لتطلعاتكم الوظيفية؟
- هل هناك مواضيع أو مهارات معينة تشعرون أنها كانت غير مغطاة بالشكل الكافي وتودون إدراجها مستقبلا؟

2. أسئلة حول توقعات المستفيدين وتطلعاتهم المستقبلية

- بالنظر إلى تجربتكم مع البرنامج، ما هي توقعاتكم من الجمعية فيما يتعلق بالبرامج المستقبلية؟
- ما هي الأمور التي ترونها مهمة لتعزيز تجربة المستفيدين الجدد من البرنامج وتطويره؟

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	المؤشر	1.1.1

المؤشر
تجمع المنظمة بانتظام معلومات عن احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من البرامج والخدمات، وتقوم بتحليلها والاستفادة من نتائجها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	لدى الجمعية نظام لجمع البيانات بانتظام مثل: استبيانات، أو لقاءات مخططة مع المستفيدين.		
2	قامت الجمعية بجمع معلومات عن احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم		
3	حللت الجمعية البيانات لتحديد توقعات المستفيدين ومدى رضاهم.		
4	لدى الجمعية تقرير/ سجل موثق عن توقعات واحتياجات المستفيدين.		
5	التقرير/ السجل حديث ومتاح.		
6	تمت مناقشة التقرير ويوجد توثيق للمناقشة (محضر اجتماع أو تقرير ورشة عمل داخلية).		
7	استخدمت الجمعية المعلومات في تحسين وتطوير البرامج والخدمات ويوجد دليل موثق يظهر ذلك.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	رقم المؤشر	2.1.1

المؤشر

تملك المنظمة سجلاً موثقاً بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالمستفيدين والخدمات، وتستطيع شرح تأثيرها على برامجها وخدماتها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن يكون لدى المنظمة سجل موثق وشامل بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالمستفيدين والخدمات التي تقدمها، مع القدرة على فهم وتوضيح تأثير هذه القوانين على البرامج والخدمات ويشمل ذلك:

- **توثيق الأنظمة والتشريعات**: يجب على الجمعية الاحتفاظ بسجل منظم يضم جميع الأنظمة واللوائح التي تؤثر على المستفيدين والخدمات المقدمة لهم، بحيث يكون مرجعًا يسهل تحديثه.
- **فهم وتحليل تأثير القوانين**: ينبغي على الجمعية تحليل مدى تأثير هذه القوانين على برامجها وخدماتها، من حيث التعديلات المطلوبة لتتوافق مع المتطلبات النظامية وتقديم الخدمات بشكل ملائم.
- **التحديث الدوري للسجل القانوني**: على الجمعية أن تتأكد من تحديث السجل بانتظام بناءً على التغيرات التشريعية الجديدة، لضمان الالتزام الكامل بالأنظمة واللوائح السارية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام موثق لتسجيل الأنظمة**: وجود نظام مخصص لتوثيق وتحديث الأنظمة واللوائح ذات الصلة.
- **آلية لتحليل تأثير الأنظمة**: تحليل تأثير هذه الأنظمة على البرامج والخدمات وتوثيق التعديلات اللازمة لضمان الامتثال.
- **التحديث الدوري للسجل**: مراجعة السجل بشكل دوري لضمان تحديثه ومطابقته لأحدث اللوائح.
- **التدريب والتوعية**: تدريب فريق العمل بانتظام على المتطلبات النظامية وكيفية تطبيقها لضمان الالتزام وتقديم خدمات متوافقة قانونيا

أدوات وشواهد مقترحة

- **سجل المتطلبات النظامية**: وثيقة فيها تسجيل لجميع الأنظمة واللوائح المتعلقة بأنشطة وخدمات المنظمة. يتضمن معلومات شاملة حول الأنظمة التي تؤثر على المستفيدين وتفاصيل محددة لتسهيل فهم المتطلبات النظامية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **تدريب وتوعية الفريق**: تدريب وتوعية الفريق هي مبادرة تهدف إلى تزويد أعضاء الفريق بالمعرفة اللازمة حول الأنظمة المؤثرة على المنظمة وخدماتها، وتدريبهم على كيفية تنفيذ الأنشطة بما يضمن الامتثال الكامل. ويجب أن توثق الجمعية أنشطة التدريب والتوعية في تقرير خاص ويمكن أن يكون جزءا من التقرير الخاص بتنفيذ خطة التعلم والتطوير.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	سجل المتطلبات النظامية

وصف الأداة

سجل المتطلبات النظامية هو وثيقة أو قاعدة بيانات شاملة توثق جميع الأنظمة واللوائح التي تؤثر على أنشطة وخدمات الجمعية، بما في ذلك ما يتعلق بالمستفيدين والخدمات المقدمة. وهذا السجل يتيح للجمعية فهم الالتزامات النظامية المطلوبة وتطبيقها بشكل منظم ومتجدد، ويساعد في الحفاظ على الامتثال للأنظمة والتشريعات ذات الصلة.

كيفية الاستخدام

أولا: إنشاء السجل

- جمع كل الأنظمة المتعلقة بأنشطة الجمعية، مثل قوانين حماية البيانات، وتراخيص الخدمات، وأنظمة السلامة.
- تنظيم السجل حسب فئات الأنظمة وتسجيل التفاصيل الأساسية (اسم النظام، والوصف، والجهة المُصدرة، وتاريخ السريان).

ثانيا: التحديث الدوري

- تعيين مسؤول لتحديث السجل بشكل منتظم، وفقا لأي تغييرات نظامية جديدة.
- إعداد جدول زمني لمراجعة السجل (مثلا، كل 6 أشهر).

ثالثا: تحليل تأثير الأنظمة

- عند تحديث السجل، يتم تقييم تأثير الأنظمة الجديدة على الأنشطة والخدمات.
- وضع خطة لتعديل العمليات بما يتوافق مع المتطلبات النظامية.

رابعا: توعية الفريق

- تدريب الفريق على استخدام السجل وفهم المتطلبات النظامية، لتعزيز الالتزام.

خامسا: التدقيق والمتابعة

- استخدام السجل خلال التدقيق الداخلي لمراجعة الامتثال.
- تحديث وضع الامتثال لكل نظام (متوافق، وقيد المراجعة، وغير متوافق).

سادسا: التقارير

- تقديم السجل كدليل للامتثال للجهات الرقابية والداعمين، لتعزيز الشفافية والمصداقية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يتضمن نموذج السجل العناصر الأساسية التالية:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	المؤشر	2.1.1

المؤشر
تملك المنظمة سجلا موثقا بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالمستفيدين والخدمات، وتستطيع شرح تأثيرها على برامجها وخدماتها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تستخدم الجمعية سجلا موثقا بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالمستفيدين والخدمات.		
2	السجل شامل لكل الأنظمة والقوانين ذات الصلة.		
3	حلل الجمعية تأثير الأنظمة والقوانين على خدماتها وهذا التحليل موثق في السجل.		
4	جميع العاملين/ المتطوعين ذوي العلاقة لديهم وعي بالقوانين والأنظمة ذات الصلة.		
5	سجل القوانين والأنظمة محدث ومتاح.		
6	السجل مراجع من جهة / شخص مختص (محامي / أخصائي الحوكمة والامتثال).		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	رقم المؤشر	3.1.1

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تحلل المنظمة المتطلبات الفنية اللازمة للبرامج والخدمات، لتحديد معايير تقديمها والموارد الضرورية لتلبية احتياجات المستفيدين.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية تحليل المتطلبات الفنية اللازمة لتقديم البرامج والخدمات، بحيث يتم تحديد معايير واضحة لجودة التنفيذ والموارد الضرورية لتلبية احتياجات المستفيدين ويشمل ذلك: ▪ **تحليل المتطلبات الفنية**: يجب على الجمعية تحليل المتطلبات الفنية المرتبطة بالبرامج، مثل المعدات، والبنية التحتية، والكوادر المؤهلة، والتقنيات المستخدمة. ▪ **تحديد معايير التقديم**: يجب وضع معايير واضحة لجودة تقديم الخدمات، وتشمل معايير الأداء، والسلامة، والفعالية لضمان تقديم الخدمة بأعلى جودة. ▪ **تحديد الموارد الضرورية**: يجب حصر وتحديد الموارد اللازمة، مثل التمويل، والموظفين، والأدوات التقنية لضمان استمرارية الخدمة وفعاليتها	▪ **نموذج تحليل المتطلبات الفنية**: نموذج يساعد المنظمة على تحديد المتطلبات الفنية التفصيلية لكل برنامج أو خدمة، ويشمل العناصر الأساسية مثل المعدات، الكوادر، الأدوات، والتقنيات. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **آلية لتحديد وتحليل المتطلبات الفنية**: وجود نظام أو عملية واضحة لتحديد الاحتياجات الفنية للبرامج والخدمات. ▪ **إعداد وتوثيق معايير التقديم**: وضع وتوثيق معايير تقديم الخدمة لضمان الاتساق والجودة. ▪ **تقييم الموارد المتاحة وتخطيطها**: تحليل الموارد المتاحة وتحديد الموارد الإضافية المطلوبة لتحقيق أهداف البرامج.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	نموذج تحليل المتطلبات الفنية

وصف الأداة

نموذج تحليل المتطلبات الفنية للخدمات هو أداة منظمة تُستخدم لتحديد وتوثيق الجوانب الفنية الضرورية لتنفيذ الخدمات الخيرية بفعالية وكفاءة. ويغطي هذا النموذج جميع التفاصيل اللازمة لضمان أن الموارد متوفرة وأن الخدمة تُقدم وفقاً لمعايير الجودة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد نطاق الخدمة

- **تعريف الخدمة**: ابدأ بتحديد الخدمة المستهدفة وتقديم وصف موجز لأهدافها. على سبيل المثال، إذا كانت الخدمة هي توزيع سلال غذائية، فيجب توضيح الغرض من الخدمة (مثل تقديم دعم غذائي للأسر ذات الدخل المحدود) والفئات المستهدفة (الأسر المحتاجة في المناطق المستهدفة).
- **تحديد المسؤولين**: سجل اسم القسم أو الموظف المسؤول عن تنفيذ الخدمة، مما يسهل المتابعة والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية.

ثانيا: تحليل وتحديد المتطلبات الفنية

- **تحديد المعدات اللازمة**: سجل كل المعدات الضرورية لتقديم الخدمة بفعالية. على سبيل المثال، في حالة توزيع السلال الغذائية، قد تتضمن المتطلبات ثلاجات لحفظ المواد القابلة للتلف، ووسائل نقل لتوصيل السلال، وأدوات للتعبئة.
- **تحديد الأنظمة الرقمية والبرمجيات**: سجل الأنظمة أو البرمجيات المطلوبة. على سبيل المثال، قد تحتاج الجمعية إلى نظام لإدارة بيانات المستفيدين أو تطبيق لتسجيل المعلومات اللوجستية وتتبع عملية التوزيع.
- **تحديد المواد التوعوية والترويجية**: إذا كانت الخدمة تتطلب مواد توعوية (مثل نشرات حول التوجيه الغذائي)، يجب تسجيل هذه المتطلبات ضمن المتطلبات الفنية.

ثالثا: تحليل الموارد البشرية والكفاءات المطلوبة

- **تحديد الكوادر الفنية**: سجل العدد والمواصفات المطلوبة للموظفين أو المتطوعين الذين سيشاركون في تنفيذ الخدمة. على سبيل المثال، في خدمة تقديم استشارات نفسية، قد تحتاج إلى استشاريين متخصصين ومساعدين في الدعم اللوجستي.
- **تحديد المؤهلات والخبرات**: تأكد من تسجيل المؤهلات والخبرات المطلوبة لكل فرد من الفريق لضمان تقديم الخدمة بجودة عالية. مثلاً، يجب على الاستشاريين النفسيين أن يحملوا شهادات معتمدة وأن يكون لديهم خبرة عملية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يتضمن نموذج السجل العناصر الأساسية التالية:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	نموذج تحليل المتطلبات الفنية

كيفية الاستخدام

رابعا: تحديد المواقع والمرافق اللازمة

- **اختيار الموقع المناسب**: حدد موقع تقديم الخدمة بناءً على احتياجات المستفيدين. على سبيل المثال، إذا كانت الجمعية تقدم فحوصات صحية، فيجب تحديد أماكن ملائمة لتقديم الفحوصات مثل المراكز الصحية أو العيادات المتنقلة.
- **توفير المواصفات الفنية للمرافق**: تأكد من أن الموقع يلبي المتطلبات الفنية مثل التهوية، ووجود دورات مياه، وأماكن للانتظار، ووجود منافذ كهرباء إن لزم.
- **التصاريح والتراخيص**: إذا كانت الخدمة تتطلب تصاريح نظامية مثل إذن للتجمع أو تصريح لإقامة نشاط صحي، تأكد من توثيق ذلك في النموذج لضمان عدم حدوث أي تأخير بسبب المتطلبات النظامية.

خامسا: تحديد معايير تقديم الخدمة

- **وضع معايير الجودة**: ضع معايير واضحة لضمان الجودة أثناء تقديم الخدمة. مثلاً، إذا كانت الخدمة هي تقديم مساعدات طبية، قد تشمل معايير الجودة سرعة الاستجابة، نوعية الأدوية المقدمة، أو عدد المستفيدين الذين يجب خدمتهم في كل زيارة.
- **مؤشرات الأداء**: حدد مؤشرات الأداء التي سيتم استخدامها لتقييم كفاءة الخدمة ورضا المستفيدين. قد تشمل المؤشرات نسبة رضا المستفيدين، وعدد المستفيدين الذين تم خدمتهم، ومدى تحقيق الأهداف.

سادسا: تحديد التكلفة التقديرية للمتطلبات

- **تقدير تكاليف الموارد**: حدد التكلفة التقديرية لكل مورد فني (مثل المعدات، والموظفين، والمواد) بناءً على الكميات المحددة.
- **حساب التكلفة الإجمالية**: قم بحساب التكلفة الإجمالية اللازمة لتنفيذ الخدمة بشكل فعال وتقديمها على النحو المخطط.

سابعا: التوثيق المستمر والتحديث الدوري

- **مراجعة وتحديث السجل بانتظام**: من المهم مراجعة السجل بانتظام لكل برنامج/ خدمة (مثلاً، كل ثلاثة أشهر أو بعد كل حملة) لضمان مواكبة المتطلبات الفنية لأي تغييرات في الظروف أو احتياجات المستفيدين.
- **التأكد من توافر المتطلبات الفنية**: بعد توثيق المتطلبات، تأكد من أن جميع المعدات، والكوادر، والمرافق المطلوبة متوفرة ومناسبة لتقديم الخدمة بالشكل المخطط.

نموذج توضيحي

يمكن أن يتضمن نموذج السجل العناصر الأساسية التالية:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	المؤشر	3.1.1

المؤشر

تُحلل المنظمة المتطلبات الفنية اللازمة للبرامج والخدمات، لتحديد معايير تقديمها والموارد الضرورية لتلبية احتياجات المستفيدين.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	لدى الجمعية آلية/ عملية لتحليل المتطلبات الفنية للبرامج والخدمات.		
2	يتضمن التحليل تحديد المتطلبات والموارد الضرورية لتقديم الخدمات.		
3	يتضمن التحليل تحديد معايير تقديم الخدمات.		
4	يتضمن التحليل الموارد البشرية والمؤهلات والخبرات المطلوبة.		
5	التحليل موثق ومتاح.		
6	التحليل محدث ويغطي كل البرامج والخدمات.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	رقم المؤشر	4.1.1

المؤشر

تُحدد المنظمة جميع الجهات المعنية بخدماتها وبرامجها، وتُحلل مدى تأثيرهم، وتدرس توقعاتهم واحتياجاتهم، وتضعها في الاعتبار عند التخطيط وتقديم الخدمات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تحديد وتقييم الجهات المعنية بخدمات وبرامج الجمعية، وتحليل تأثيرهم وفهم توقعاتهم واحتياجاتهم، ودمج هذه النتائج في عملية التخطيط وتقديم الخدمات، ويشمل ذلك:

- **تحديد الجهات المعنية**: يجب على الجمعية تحديد جميع الأطراف التي لها علاقة بخدماتها وبرامجها. هذه الجهات قد تشمل المستفيدين المباشرين (مثل الأفراد أو الفئات المجتمعية المستفيدة من الخدمات) وكذلك الجهات الأخرى (مثل الممولين، الشركاء، والجهات الحكومية).
- **تحليل التأثير**: يجب على الجمعية أن تحلل كيف تؤثر خدماتها وبرامجها على هذه الجهات المعنية، سواء كان التأثير إيجابيًا أو سلبيًا، وما هو مدى التأثير.
- **فهم التوقعات والاحتياجات**: يجب على الجمعية دراسة توقعات واحتياجات الجهات المعنية لفهم ما ينتظرونه من الجمعية وخدماتها.
- **التخطيط بناءً على الفهم**: بعد فهم توقعات واحتياجات الجهات المعنية، على الجمعية أن تدمج هذه المعطيات في عملية التخطيط وتقديم الخدمات، لضمان أن تكون الخدمات المقدمة ملائمة وتلبي احتياجات المستفيدين والجهات ذات الصلة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية لتحديد وتوثيق الجهات المعنية**: وجود سجل يحتوي على معلومات حول الجهات المعنية وأدوارهم وتأثيرهم في الجمعية.
- **نظام لجمع وتحليل توقعات واحتياجات الجهات المعنية**: استخدام وسائل مثل الاستبيانات أو مجموعات التركيز لجمع البيانات حول توقعات واحتياجات الجهات المعنية بشكل دوري.
- **عملية لإدماج النتائج في التخطيط**: آلية لتطبيق نتائج التحليل في خطط البرامج والخدمات، لضمان استجابة فعالة لتوقعات واحتياجات الجهات المعنية.
- **مراجعة دورية للجهات المعنية**: إجراء مراجعات منتظمة لقائمة الجهات المعنية وتحديث تحليل تأثيرهم واحتياجاتهم لضمان التوافق المستمر مع أهداف الجمعية.

أدوات وشواهد مقترحة

- **خريطة الجهات المعنية**

يمكن استخدام مصفوفة لتحديد الجهات المعنية بناءً على تأثيرها وتأثرها بالمنظمة. والفئات الأساسية هي: المؤثرين المباشرين، والمؤثرين غير المباشرين، والمستفيدين المباشرين، والمستفيدين غير المباشرين. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

- **تحليل أصحاب المصلحة**

بعد تحديد الجهات المعنية، يتم تقييم مصالحهم، ومدى تأثرهم بالبرامج والخدمات، ومستوى تأثيرهم على قرارات المنظمة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

- **استبيانات واستطلاعات الرأي**

يمكن تصميم استبيانات واستطلاعات موجهة للمستفيدين والشركاء لفهم توقعاتهم من الخدمات. ويمكن أن تكون الاستبيانات إلكترونية أو ميدانية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	خريطة الجهات المعنية

وصف الأداة

تعد خريطة الجهات المعنية أداة بصرية تُستخدم لتحديد وتصنيف الجهات المعنية الرئيسية للجمعية بناءً على مستوى تأثيرهم واهتمامهم. والهدف منها هو مساعدة الجمعية على فهم أولوياتها وتخصيص الموارد والجهود حسب مستوى أهمية وتوقعات كل جهة معنية.

كيفية الاستخدام

أولا: جمع المعلومات

تبدأ الجمعية بجمع معلومات حول الجهات المعنية كافة التي قد تؤثر أو تتأثر بخدماتها، مثل المستفيدين المباشرين، المتبرعين، الشركاء، المؤسسات الحكومية، المتطوعين، والمجتمع المحلي.

ثانيا: تصنيف الجهات المعنية

تُصنف الجهات المعنية بناءً على مستوى "تأثيرهم" على الجمعية و"اهتمامهم" بخدماتها وبرامجها. ويستخدم تصنيف التأثير لقياس مدى أهمية هذه الجهة لنجاح الجمعية، بينما يُعبر تصنيف الاهتمام عن مدى ارتباطهم أو تفاعلهم مع برامج الجمعية.

ثالثا: إعداد الخريطة

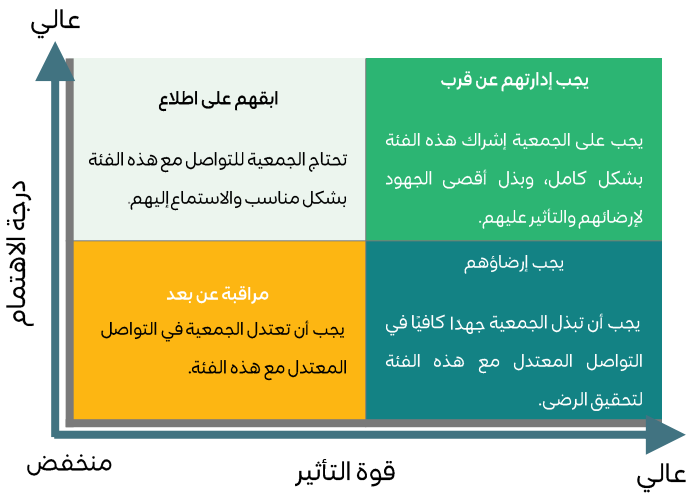
تُنشأ خريطة على هيئة شبكة رباعية الأقسام (كما هو موضح في الشكل)، بحيث تمثل المحاور الأربعة درجات التأثير والاهتمام:

- تأثير مرتفع - اهتمام مرتفع: يجب التركيز على هؤلاء وإشراكهم باستمرار.
- تأثير مرتفع - اهتمام منخفض: مهمون لتنفيذ البرامج، لكن لا يُشركون بانتظام.
- تأثير منخفض - اهتمام مرتفع: يحتاجون للمتابعة وتقديم المعلومات.
- تأثير منخفض - اهتمام منخفض: يتم متابعتهم فقط عند الحاجة.

رابعا: التخطيط للتواصل

بناءً على موقع كل جهة على الخريطة، تُحدد خطة تواصل مخصصة لكل مجموعة لضمان تلبية احتياجاتها وتوقعاتها بشكل متناسب مع أهمية دورها وتأثيرها.

نموذج توضيحي



جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	مصفوفة تحليل الجهات المعنية

وصف الأداة

تستخدم مصفوفة تحليل الجهات المعنية لتوثيق معلومات تفصيلية عن كل جهة معنية، وتحديد مستوى التأثير والاهتمام الخاص بها، إلى جانب احتياجاتها وتوقعاتها وخطة إدارة العلاقة معها. تهدف هذه المصفوفة إلى فهم أكثر عمقا للجهات المعنية وتوفير استراتيجيات تواصل وإشراك مخصصة لكل جهة.

كيفية الاستخدام

أولا: التحديد والتصنيف

تحدد الجمعية الجهات المعنية ذات الصلة بعملها، وتقوم بتصنيفهم حسب تأثيرهم واهتمامهم، كما هو موضح في خريطة أصحاب المصلحة.

ثانيا: تحليل الاحتياجات والتوقعات

لكل جهة معنية، يُحدد الفريق احتياجاتها الأساسية وتوقعاتها من خدمات وبرامج الجمعية، وتسجل في المصفوفة.

ثالثا: وضع استراتيجية للتواصل

بناءً على مستوى التأثير والاهتمام، توضع استراتيجية واضحة للتواصل تتناسب مع أهمية الجهة المعنية، وتشمل نوعية التواصل، تواتر اللقاءات، وأنواع التقارير أو المعلومات التي يتم تقديمها.

رابعا: التحديث الدوري

تُحدّث المصفوفة بانتظام لمواكبة أي تغييرات قد تطرأ على احتياجات الجهات المعنية أو مستوى تأثيرهم، لضمان استجابة مستمرة للتوقعات.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة تحليل الجهات المعنية على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	المؤشر	4.1.1

المؤشر
تحدد المنظمة جميع الجهات المعنية بخدماتها وبرامجها، وتحلل مدى تأثيرهم، وتدرس توقعاتهم واحتياجاتهم، وتضعها في الاعتبار عند التخطيط وتقديم الخدمات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تستخدم الجمعية منهجية لتحليل الجهات المعنية.		
2	حصرت الجمعية كافة الجهات المعنية بخدماتها وبرامجها.		
3	حللت الجمعية مدي تأثير كل جهة من الجهات ذات العلاقة.		
4	درست الجمعية توقعات واحتياجات الجهات ذات العلاقة.		
5	تحليل التأثير ودراسة التوقعات والاحتياجات موثق في سجل أو تقرير متاح.		
6	سجل/ تقرير تحليل الجهات المعنية محدث.		
7	استفادت الجمعية من تحليل الجهات المعنية عند التخطيط وتقديم الخدمات ويوجد دليل موثق يظهر ذلك (محضر اجتماع، أو تقرير، أو بريد إلكتروني، ...)		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	رقم المؤشر	5.1.1

المؤشر

تُجري المنظمة تقييما سنويا لقدرتها على تلبية متطلبات تقديم برامج وخدمات تُناسب احتياجات المستفيدين وتوقعات الجهات المعنية.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية التقييم السنوي لقدرة الجمعية على تلبية متطلبات تقديم برامج وخدمات بجودة عالية، تلبي احتياجات المستفيدين وتوقعات الجهات المعنية. القضايا الرئيسية التي يركز عليها المؤشر تشمل:

- **تقييم الموارد والكفاءة التشغيلية**: يجب على الجمعية إجراء تقييم شامل للموارد المتاحة (مثل التمويل، والكوادر، والمعدات) والكفاءة التشغيلية لضمان تحقيق الأهداف.
- **تقييم جودة الخدمة**: تحليل جودة الخدمات المقدمة ومدى توافقها مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، وتحديد الجوانب التي تتطلب تحسينا.
- **تحديد الفجوات والتخطيط للتحسين**: يجب على الجمعية التعرف على الفجوات في القدرة على تلبية المتطلبات ووضع خطة لتحسين الأداء وضمان استدامة الخدمات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية واضحة لتقييم القدرة السنوية**: وجود نظام أو إجراءات محددة لإجراء تقييم دوري للقدرة التشغيلية والخدمية.
- **عملية متكاملة لتقييم جودة الخدمات**: اعتماد أدوات قياس وتحليل تمكن الجمعية من فهم مستوى جودة البرامج والخدمات.
- **خطة عمل للتحسين**: إعداد وتحديث خطة للتحسين بناءً على نتائج التقييم السنوي، وتشمل تخصيص الموارد وتحديد الإجراءات اللازمة لمعالجة الفجوات

أدوات وشواهد مقترحة

- **تقييم القدرات المؤسسية**: استخدام أي من النماذج والأدوات المحلية أو العالمية (بما في ذلك هذا المقياس) لتقييم القدرات المؤسسية في المجالات المختلفة، مثل الحوكمة، والموارد المالية، والموارد البشرية، ونظام المتابعة والتقييم. والهدف من ذلك تقييم مدى استعداد الجمعية لتلبية المتطلبات الفنية والإدارية لتقديم خدمات ذات جودة.
- **استبيان رضا المستفيدين والجهات المعنية**: يُعد الاستبيان من الأدوات الفعّالة لفهم احتياجات المستفيدين وتوقعات الجهات المعنية، ويتيح للجمعية تقييم جودة خدماتها من منظور المتعاملين معها.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	المؤشر	5.1.1

المؤشر

تُجري المنظمة تقييما سنويا لقدرتها على تلبية متطلبات تقديم برامج وخدمات تُناسب احتياجات المستفيدين وتوقعات الجهات المعنية.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	اختارت الجمعية / طورت أدوات لتقييم القدرات المؤسسية.		
2	لدى الجمعية خطة سنوية لتقييم القدرات تحدد مواعيد التقييم الذاتي أو الخارجي (قد يكون مضمنا في الخطة التشغيلية).		
3	نفذت الجمعية أو شاركت في تقييم للقدرات المؤسسية مرة واحدة على الأقل خلال العام.		
4	يوجد تقرير موثق لنتائج تقييم القدرات المؤسسية.		
5	يوجد خطة للتحسين والتطوير استنادا نتائج التقييم.		
6	يتوفر دليل على متابعة تنفيذ أنشطة خطة التحسين والتطوير.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	رقم المؤشر	6.1.1

المؤشر

تُحلل المنظمة تقارير إنجاز البرامج والخدمات، وتستخدم الدروس المستفادة وآراء الجهات المعنية في تطويرها وتحسينها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تحليل تقارير الإنجاز لتقييم فعالية البرامج والخدمات، والاستفادة من الدروس المستفادة وآراء الجهات المعنية في تعزيز عمليات التطوير والتحسين المستمر، ويشمل ذلك:

- **تحليل الإنجازات مقابل الأهداف**: يجب على الجمعية مقارنة الإنجازات المحققة بالأهداف المحددة لكل برنامج أو خدمة، وذلك لتقييم مدى الفعالية والكفاءة في تحقيق النتائج المرجوة.
- **التعلم من الدروس المستفادة**: يتطلب المؤشر استخدام الملاحظات والخبرات المكتسبة خلال تنفيذ البرامج والخدمات لتفادي تكرار الأخطاء وتعزيز الأداء المستقبلي.
- **التفاعل مع آراء الجهات المعنية**: جمع وتحليل آراء وتقييمات الجهات المعنية (مثل المستفيدين، والممولين، والشركاء) للاستفادة منها في تحسين البرامج والخدمات وتلبية احتياجاتهم.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام لتوثيق تقارير الإنجاز**: وجود عملية مُنظمة لتوثيق ومراجعة تقارير الإنجاز بانتظام.
- **آلية لتحديد الدروس المستفادة**: وجود إجراءات محددة لتحليل الإنجازات والدروس المستفادة من كل برنامج أو خدمة.
- **تفاعل مع الجهات المعنية**: إنشاء آلية منتظمة لجمع آراء وتقييمات الجهات المعنية.
- **خطط تطوير دورية**: ينبغي أن تكون هناك خطط واضحة للتحسين المستمر بناءً على التحليل والتغذية الراجعة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج تحليل تقارير الإنجاز**: يُستخدم هذا النموذج لتحليل تقارير الإنجاز وتقييم ما إذا كانت البرامج والخدمات قد حققت الأهداف المحددة. يتيح النموذج مقارنة النتائج المحققة بالأهداف المقررة وتحديد الجوانب التي نجحت وتلك التي تحتاج إلى تحسين. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج توثيق الدروس المستفادة**: تُعدّ أداة لتسجيل وتوثيق الدروس المستفادة من تنفيذ البرامج والخدمات. يساعد هذا النموذج في جمع الملاحظات الإيجابية والسلبية التي تم تعلمها ويُمكن من إعادة استخدامها لتحسين العمليات في المستقبل. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	نموذج تحليل تقارير الإنجاز

وصف الأداة

يستخدم هذا النموذج لتحليل تقارير الإنجاز وتقييم مدى تحقيق البرامج والخدمات لأهدافها المحددة. ويهدف إلى مقارنة الأهداف المخططة مع الإنجازات الفعلية، وتحديد العوامل التي ساهمت في النجاح أو التحديات التي واجهت البرنامج. يوفر هذا التحليل رؤية شاملة تمكن الجمعية من تحسين استراتيجياتها وتطوير برامجها.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف والإنجازات الفعلية

يمكن البدء بإدراج الأهداف الرئيسية لكل برنامج أو خدمة كما تم تحديدها في خطة البرنامج/ الخدمة، ثم يُسجل الإنجاز الفعلي لكل هدف بناءً على تقارير الإنجاز التي تم جمعها.

ثانيا: تحليل الفجوات

تقارن الأهداف بالإنجازات، ويتم تحديد أي فجوات أو اختلافات بين المتوقع والمنجز فعليا. وتسجل أي أسباب لهذه الفجوات، مثل نقص الموارد، أو التحديات الميدانية، أو العوامل الخارجية.

ثالثا: توثيق الدروس المستفادة

بناءً على تحليل الفجوات، تستخرج الدروس المستفادة من البرنامج/ الخدمة، سواء كانت استراتيجيات ناجحة يمكن تكرارها، أو عقبات يجب معالجتها في المستقبل.

رابعا: إعداد توصيات للتحسين

وضع توصيات محددة وقابلة للتنفيذ لتحسين الأداء المستقبلي، مثل توفير موارد إضافية، أو تعديل أساليب العمل، أو تحسين آليات التقييم.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل تقارير الإنجاز على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	الأداة	نموذج توثيق الدروس المستفادة

وصف الأداة

يعد نموذج توثيق الدروس المستفادة أداة أساسية لتسجيل الدروس المكتسبة من تنفيذ البرامج والخدمات. ويتيح هذا النموذج للجمعية توثيق النجاحات والإخفاقات بشكل منظم، مما يساهم في تعزيز التعلم المؤسسي وتفادي الأخطاء في المشاريع المستقبلية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الدروس من كل نشاط أو مرحلة

بعد إتمام كل نشاط رئيسي أو مرحلة في البرنامج أو تقديم الخدمة، يُعقد اجتماع لتحديد الدروس المستفادة من تلك المرحلة. وتسجيل هذه الدروس في السجل لتوثيقها بشكل واضح.

ثانيا: تصنيف الدروس المستفادة

تصنف الدروس حسب نوعها (نجاح/ تحد/ فرصة) لتسهل متابعتها وفهمها. ويجب التركيز على الدروس التي كان لها تأثير واضح على الأداء.

ثالثا: مشاركة الدروس مع الفريق

تشارك هذه الدروس على نطاق الجمعية بحيث يتعرف الفريق بأكمله على هذه التجارب ويستفيد منها، مما يعزز تحسين العمل الجماعي والاستفادة من خبرات الآخرين.

رابعا: التحديث المستمر

يُنصح بتحديث السجل بعد كل برنامج أو مشروع جديد، وإضافة دروس مستفادة جديدة، لضمان أن يكون السجل شاملا ومحدثا.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل تقارير الإنجاز على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحليل السياق	المؤشر	6.1.1

المؤشر
تُحلل المنظمة تقارير إنجاز البرامج والخدمات، وتستخدم الدروس المستفادة وآراء الجهات المعنية في تطويرها وتحسينها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تقوم الجمعية بتحلل تقارير إنجاز البرامج والخدمات.		
2	توثق الجمعية الدروس المستفادة وتحللها.		
3	توثق الجمعية آراء الجهات المعنية وتحللها.		
4	يتوفر تقرير/ سجل لتحليل التقارير والدروس المستفادة والجهات المعنية.		
5	التقرير محدّث ومتاح.		
6	يوجد دليل موثق على الاستفادة من التحليل في تطوير وتحسين البرامج والخدمات.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	رقم المؤشر	1.2.1

المؤشر

تملك المنظمة وصفا واضحا ودقيقا وموثقا للفئات المستفيدة من برامجها وخدماتها وتحدد الخدمات المقدمة لكل فئة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية وجود وصف واضح ودقيق وموثق للفئات المستفيدة من برامج وخدمات الجمعية، بالإضافة إلى تحديد الخدمات المقدمة لكل فئة لضمان توجيه البرامج بفعالية نحو تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات المستفيدين، ويشمل ذلك:

- **تحديد الفئات المستفيدة**: يجب على الجمعية تحديد الفئات المستفيدة بشكل واضح، مثل الأعمار، والجنس، والوضع الاجتماعي، والحالة الاقتصادية، لتسهيل توجيه الخدمات الملائمة لكل فئة.
- **توثيق احتياجات الفئات المختلفة**: يجب جمع وتحليل معلومات عن احتياجات كل فئة لضمان أن البرامج مصممة بشكل يلبي توقعات المستفيدين ومتطلباتهم.
- **تخصيص الخدمات لكل فئة**: تحديد وتوثيق نوعية الخدمات المقدمة لكل فئة مستفيدة بما يتناسب مع احتياجاتها الخاصة وأهداف الجمعية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وثيقة تعريف الفئات المستفيدة**: إعداد وثيقة تشمل وصفا دقيقا للفئات المستفيدة وتفاصيل خصائصها، مثل عدد الأفراد ونوعية الاحتياجات.
- **تحليل دوري لاحتياجات الفئات المستفيدة**: إجراء تحليلات دورية لاحتياجات الفئات المستفيدة للتأكد من تطابق الخدمات المقدمة مع الاحتياجات المتغيرة.
- **تحديد وتوثيق الخدمات لكل فئة**: إنشاء سجل أو دليل يوضح الخدمات المقدمة لكل فئة مستفيدة وتحديثه بانتظام لضمان فعالية الخدمة والالتزام بأهداف الجمعية.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج تعريف الفئات المستفيدة**: يُستخدم هذا النموذج لتوثيق المعلومات الأساسية حول الفئات المستفيدة، بما في ذلك الخصائص السكانية، والوضع الاجتماعي، والاحتياجات الخاصة. يساعد هذا النموذج في بناء صورة واضحة لكل فئة مستفيدة وفهم احتياجاتها المحددة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **مصفوفة تخصيص الخدمات للمستفيدين**: تُعدّ هذه المصفوفة أداة تساعد على تنظيم وتصنيف الخدمات المقدمة لكل فئة مستفيدة، بناءً على احتياجاتها وأولوياتها. تساهم المصفوفة في التأكد من أن كل فئة تتلقى الخدمات المناسبة لها. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نظام إدارة بيانات المستفيدين**: نظام رقمي يُستخدم لتوثيق ومتابعة بيانات المستفيدين وتحديثها بانتظام. ويُسهل هذا النظام الوصول إلى المعلومات الموثقة وتحديثها وتحليلها بسهولة، مما يساعد في فهم الفئات المستفيدة وتخصيص الخدمات بفعالية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	نموذج تعريف الفئات المستفيدين

بطاقة أداة

وصف الأداة

نموذج تعريف الفئات المستفيدة هو وثيقة تساعد الجمعية على توثيق الخصائص الأساسية لكل فئة مستفيدة، بما في ذلك السمات الديموغرافية والاحتياجات المحددة لكل فئة. يتيح هذا النموذج للجمعية بناء فهم واضح حول من تستهدفهم خدماتها، ويساهم في توجيه البرامج والخدمات بطريقة تلبي احتياجاتهم الخاصة بفعالية.

كيفية الاستخدام

أولا: جمع المعلومات الأساسية عن الفئات:

- تبدأ الجمعية بجمع المعلومات اللازمة لتحديد الفئات المستفيدة من خلال تحليل البيانات المتاحة أو عن طريق استبيانات ومقابلات مع الفئات المستفيدة.
- تشمل هذه المعلومات الخصائص الديموغرافية مثل العمر، والجنس، والموقع الجغرافي، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية.

ثانيا: تحليل وتوثيق الاحتياجات الخاصة:

- تحديد الاحتياجات الخاصة لكل فئة من خلال تحليل معلومات إضافية تشمل الظروف الاجتماعية، والاقتصادية، والصحية، والبيئية.
- يساعد هذا التحليل في فهم ما تحتاجه كل فئة على وجه التحديد وما يجب أن تقدمه الجمعية من خدمات.

ثالثا: إدخال البيانات في النموذج:

- توثيق جميع البيانات في النموذج بشكل منظم، بحيث يشمل وصفا شاملا لكل فئة مستفيدة، ويجب أن يتضمن النموذج معلومات دقيقة ومرتبة لسهولة الرجوع إليها عند التخطيط للخدمات.

رابعا: التحديث الدوري للنموذج:

- يفضل تحديث النموذج بشكل دوري (مثلا، كل ستة أشهر) لضمان مواكبة التغيرات المحتملة في احتياجات الفئات المستفيدة أو خصائصها.
- يمكن تحديث المعلومات حسب الملاحظات أو الدراسات المستمرة التي تجريها الجمعية على الفئات المستفيدة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تعريف الفئات المستفيدة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	مصفوفة تخصيص الخدمات للفئات المستفيدة

وصف الأداة

تُعدّ مصفوفة تخصيص الخدمات للفئات المستفيدة أداة تنظيمية تساعد الجمعية على تنظيم وتصنيف الخدمات المقدمة لكل فئة مستفيدة بناءً على احتياجاتها وأولوياتها. تسهم هذه المصفوفة في التأكد من أن كل فئة تتلقى الخدمات المناسبة والمخصصة لها، كما تساعد في تحديد الموارد والمسؤوليات المرتبطة بتقديم هذه الخدمات.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الفئات والخدمات

- تُحدد الجمعية جميع الفئات المستفيدة وتوثق الخدمات التي يمكن تقديمها لكل فئة بناءً على تحليل الاحتياجات.
- تُجمع هذه المعلومات من نموذج تعريف الفئات المستفيدة وأداة تحليل الاحتياجات لتحديد الخدمات التي تناسب كل فئة.

ثانيا: تخصيص الخدمات بناءً على الاحتياجات

- تُخصّص الخدمات لكل فئة مستفيدة بناءً على احتياجاتها الفريدة.
- توضيح الأهداف من كل خدمة ودورها في تلبية احتياجات الفئة المعنية، ويمكن إضافة مؤشرات لقياس تأثير الخدمة على المستفيدين.

ثالثا: تحديد الموارد والمسؤوليات

- يُسجل في المصفوفة الموارد المطلوبة لكل خدمة، مثل التمويل، والموظفين، والمعدات اللازمة.
- يتم أيضًا تحديد المسؤوليات، بحيث يُكلف قسم أو شخص معين بتنفيذ كل خدمة للفئات المستفيدة.

رابعا: التحديث الدوري للمصفوفة

- مثل نموذج تعريف الفئات، يجب تحديث المصفوفة بشكل دوري لضمان ملاءمة الخدمات المقدمة مع الاحتياجات المتغيرة.
- تُحدث المصفوفة بناءً على التقييمات المستمرة والتغذية الراجعة من الفئات المستفيدة لضمان فعالية الخدمات وتحقيق الأهداف المرجوة.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة تخصيص الخدمات للفئات المستفيدة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	المؤشر	1.2.1

المؤشر

تملك المنظمة وصفا واضحا ودقيقا وموثقا للفئات المستفيدة من برامجها وخدماتها وتحدد الخدمات المقدمة لكل فئة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية معرّفة مع تحديد الخصائص الأساسية لكل فئة.		
2	الخدمات المقدمة من الجمعية لكل فئة من فئات المستفيدين محددة.		
3	لدى الجمعية وثيقة محدثة تتضمن توصيف الفئات المستفيدة والخدمات المقدمة لكل فئة.		
4	الوثيقة معتمدة وتاريخ الاعتماد مذكور في الوثيقة.		
5	الوثيقة محدثة ومتاحة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	رقم المؤشر	2.2.1

المؤشر

تحدد المنظمة هيكلية برامجها وخدماتها بدقة، موضحة العلاقة بينها، لضمان التكامل والانسجام في تحقيق الأهداف المشتركة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تحديد هيكلية البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل دقيق، مع توضيح العلاقة بينها لضمان التكامل والانسجام في تحقيق الأهداف المشتركة ويشمل ذلك:

- **تحديد هيكلية البرامج والخدمات**: يجب على الجمعية وضع هيكلية واضحة تُظهر تفاصيل البرامج والخدمات المتاحة، بما في ذلك المجالات التي تغطيها وأهدافها المحددة.
- **توضيح العلاقة بين البرامج والخدمات**: يجب توضيح كيف تتكامل وتترابط البرامج والخدمات فيما بينها لتحقيق الأهداف العامة للجمعية، مما يساعد على تجنب التكرار وتضارب الأدوار.
- **تعزيز التكامل والانسجام**: يجب التأكد من أن جميع البرامج والخدمات تعمل بتناغم لتحقيق الأهداف المشتركة، مما يعزز من الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وثيقة هيكلية البرامج والخدمات**: إعداد وثيقة تشرح هيكلية البرامج والخدمات وتوضح دور كل منها في تحقيق الأهداف العامة.
- **مخطط للعلاقة بين البرامج**: وضع مخطط يوضح العلاقات المتبادلة بين البرامج والخدمات، بحيث يسهل فهم كيفية تكاملها وتفاعلها.
- **مراجعة دورية للهيكلية**: إجراء مراجعة دورية لهيكلية البرامج والخدمات لضمان استمرار التكامل وتحديث الهيكلية بناءً على التغييرات في الاحتياجات والأهداف.

أدوات وشواهد مقترحة

- **خريطة هيكلة البرامج والخدمات**: تُعدّ هذه الخريطة أداة بصرية توضح الهيكلية الكاملة للبرامج والخدمات المقدمة من الجمعية، بما في ذلك الأهداف التفصيلية لكل برنامج والعلاقات بين البرامج والخدمات المختلفة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **مصفوفة تكامل البرامج والخدمات**: تساعد مصفوفة تكامل البرامج على توضيح العلاقات بين البرامج المختلفة ومدى تفاعلها مع بعضها البعض، مما يسهم في تعزيز التنسيق بين الفرق العاملة وضمان انسجام الخدمات المقدمة لتحقيق الأهداف المشتركة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **مخطط تدفق العمليات**: يُعد مخطط تدفق العمليات أداة بصرية تُستخدم لتوضيح كيفية تدفق العمليات بين البرامج والخدمات المختلفة داخل الجمعية، مما يساعد على فهم العلاقة التفاعلية بين كل برنامج وخدمة، ويضمن الانسجام في تحقيق الأهداف.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	خريطة هيكلة البرامج

وصف الأداة

توفر الخريطة رؤية شاملة للإدارة والفريق حول كيفية توجيه الأنشطة المختلفة نحو تحقيق الأهداف المشتركة وتفادي ازدواجية الجهود أو تضاربها. وتُعدّ هذه الخريطة وسيلة لتحديد مسارات العمل، وفهم التداخلات بين البرامج والخدمات، وتعزيز التنسيق بين الفرق المعنية، مما يعزز التكامل في الخدمات.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد قائمة بالبرامج والخدمات

تبدأ الجمعية بتحديد جميع البرامج والخدمات المقدمة، مع توضيح أهداف كل منها والفئات المستهدفة.

ثانيا: تصنيف البرامج والخدمات حسب المجالات

تُصنف البرامج والخدمات بناءً على المجالات التي تغطيها، مثل التعليم، الصحة، الرعاية الاجتماعية، أو التدريب المهني.

ثالثا: إنشاء خريطة هيكلي

يتم إعداد خريطة بصرية تُظهر علاقة البرامج والخدمات مع بعضها البعض ومع الأهداف العامة للجمعية. ويُفضّل استخدام مخطط هرمي أو شبكي يوضح كيف تساهم كل خدمة أو برنامج في تحقيق الأهداف العامة.

رابعا: التحديث الدوري

يجب مراجعة الخريطة وتحديثها بانتظام، خاصة عند إضافة برامج / خدمات جديدة أو تعديل هيكلية البرامج والخدمات القائمة لضمان استمرار التكامل بين الأجزاء المختلفة.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون خريطة هيكلة البرامج على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	مصفوفة تكامل البرامج والخدمات

وصف الأداة

مصفوفة تكامل البرامج هي أداة تنظيمية توضح العلاقات التفاعلية بين البرامج والخدمات المختلفة التي تقدمها الجمعية. تهدف هذه المصفوفة إلى تعزيز فهم التداخلات وتحديد نقاط الدعم المتبادل بين البرامج، مما يساعد في تجنب التكرار وتحقيق استخدام أفضل للموارد. من خلال توضيح كيفية تفاعل كل برنامج مع الآخر (دعم متبادل، تداخل جزئي، لا علاقة)، تساعد المصفوفة الفرق المعنية في تنسيق الجهود وتوجيه الأنشطة بما يتلاءم مع أهداف الجمعية. كما أنها تعزز التواصل بين الفرق المختلفة، مما يتيح للجمعية تقديم خدمات متكاملة ومتسقة تحقق الأثر المطلوب بفعالية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد جميع البرامج والخدمات

جمع معلومات شاملة حول كل برنامج أو خدمة تقدمها الجمعية، مع توضيح الأهداف والفئات المستفيدة. يتم إدراج هذه البرامج في الصفوف والأعمدة للمصفوفة.

ثانيا: تحليل العلاقة بين البرامج

لكل برنامج/ خدمة، يتم تحليل كيفية ارتباطه بالبرامج/ الخدمات الأخرى، وتحديد نوع العلاقة، مثل:

- **دعم متبادل**: إذا كان البرنامج/ الخدمة يعزز أو يكمل الأهداف المشتركة للبرامج/ الخدمات الأخرى.
- **تداخل جزئي**: إذا كان هناك جزء من الأنشطة أو الموارد المشتركة بين البرنامجين/ الخدمتين.
- **لا علاقة**: إذا لم يكن هناك تفاعل مباشر بين البرنامجين/ الخدمتين.

ثالثا: تحديد نقاط التكامل

تحديد نقاط التفاعل المحتملة أو الحالية بين البرامج/ الخدمات، مما يتيح للجمعية تعزيز التعاون بين الفرق، مثل تنظيم لقاءات مشتركة أو تبادل الموارد.

رابعا: تخطيط التنسيق بين البرامج

بناءً على نقاط التكامل، توضع خطة لتنسيق الأنشطة والموارد. وقد يشمل ذلك تخصيص مسؤوليات مشتركة أو إنشاء فرق عمل مختصة لتفعيل التعاون بين البرامج/ الخدمات المتداخلة.

خامسا: المراجعة والتحديث

مراجعة وتحديث المصفوفة بانتظام، خاصة عند إضافة برامج / خدمات جديدة أو تعديل البرامج/ الخدمات القائمة، لضمان استمرار التكامل وتوافق الجهود نحو الأهداف المشتركة.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة تكامل البرامج والخدمات على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	المؤشر	2.2.1

المؤشر

تحدد المنظمة هيكلية برامجها وخدماتها بدقة، موضحة العلاقة بينها، لضمان التكامل والانسجام في تحقيق الأهداف المشتركة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	جميع البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية معرّفة بدقة.		
2	العلاقة بين البرامج والخدمات وتأثيرها على بعضها محدد بوضوح.		
3	يتوفر دليل موثق لهيكلة البرامج والخدمات.		
4	وثيقة الدليل معتمدة وتاريخ الاعتماد مذكور في الوثيقة.		
5	الوثيقة محدثة ومتاحة والوصول إليها سهل.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	رقم المؤشر	3.2.1

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تطوّر المنظمة وصفا شاملا لكل برنامج/خدمة يتضمن معلومات عن أهدافه، والمخرجات والنتائج المتوقعة، والفئة المستهدفة.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تطور الجمعية وصفا شاملا لكل برنامج أو خدمة تقدمها، يشمل معلومات تفصيلية تساعد على توجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف بفعالية ويشمل ذلك: ▪ **تحديد أهداف واضحة**: يجب أن يتضمن الوصف أهداف البرنامج أو الخدمة المحددة، مما يوجه الأنشطة ويضمن اتساق الجهود لتحقيق النتائج المطلوبة. ▪ **توضيح المخرجات والنتائج المتوقعة**: يُوضح الوصف النتائج النهائية والمخرجات التي يُتوقع تحقيقها، ما يساعد في قياس نجاح البرنامج وفعاليته. ▪ **تعريف الفئة المستهدفة**: يجب أن يحدد الوصف الفئات المستفيدة من البرنامج أو الخدمة لضمان أن الأنشطة موجهة نحو المستفيدين المناسبين وتلبي احتياجاتهم.	• **بطاقة وصف برنامج أو خدمة**: يُستخدم هذا النموذج لتوثيق جميع المعلومات الأساسية حول البرنامج أو الخدمة، بما في ذلك الأهداف والمخرجات والنتائج المتوقعة والفئة المستهدفة. يساعد النموذج على بناء فهم مشترك بين جميع المعنيين، ويعزز التخطيط والتنفيذ الفعالين. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **نموذج موحد للوصف الشامل**: إعداد نموذج موحد يحتوي على أقسام واضحة لكل برنامج أو خدمة، يشمل الأهداف، المخرجات، النتائج، والفئة المستهدفة. ▪ **توثيق ومراجعة الأهداف والمخرجات**: توثيق أهداف ومخرجات كل برنامج ومراجعتها بانتظام لضمان التوافق مع التغيرات في احتياجات المستفيدين وأهداف الجمعية. ▪ **تواصل داخلي وخارجي فعال**: توفير المعلومات لفريق العمل والشركاء الرئيسيين لضمان وضوح الأهداف والمخرجات والفئة المستهدفة لكل برنامج.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	بطاقة وصف برنامج/ خدمة

وصف الأداة

يُعد نموذج بطاقة وصف البرنامج أداة أساسية تستخدمها الجمعيات لتوثيق التفاصيل المهمة لكل برنامج أو خدمة. تساعد البطاقة على توضيح الأهداف، والمخرجات، والنتائج المتوقعة، والفئة المستهدفة، إضافة إلى مؤشرات الأداء. استخدام هذا النموذج يُسهم في توحيد فهم الفريق والأطراف المعنية حول رؤية البرنامج وطريقة تنفيذه، مما يسهل المتابعة والتقييم ويساعد في تحقيق أهداف البرنامج بكفاءة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد اسم البرنامج ومجال العمل

- اسم البرنامج: يُحدد الاسم الرسمي للبرنامج، والذي يعبر بوضوح عن طبيعة البرنامج ومجاله.
- مجال العمل: يُحدد المجال الأساسي للبرنامج مثل التعليم، الصحة، الرعاية الاجتماعية، أو التمكين الاقتصادي.

ثانيا: وصف البرنامج

وصف موجز للبرنامج: يُكتب وصف مختصر يوضح فكرة البرنامج وسبب إنشائه، وكيف يسهم في تحقيق أهداف الجمعية.

ثالثا: تحديد الأهداف الرئيسية

- الأهداف: تُسجل الأهداف الرئيسية للبرنامج، وهي النتائج طويلة المدى التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها. على سبيل المثال: "رفع مستوى التحصيل الدراسي للأطفال"، "تحسين الوعي الصحي لدى الأمهات".
- ترابط الأهداف مع أهداف الجمعية: يمكن أيضًا توضيح كيفية مساهمة هذه الأهداف في تحقيق رؤية الجمعية وأهدافها الشاملة.

رابعا: تحديد المخرجات والنتائج المتوقعة

- المخرجات (Outputs): تشمل الأنشطة أو المنتجات المباشرة للبرنامج، مثل "توزيع كتب تعليمية"، "تنظيم ورش عمل تدريبية".
- النتائج المتوقعة (Outcomes): تُحدد النتائج المتوقعة من البرنامج على المستفيدين، وهي التأثيرات الإيجابية على المدى القصير والمتوسط، مثل "تحسين القراءة لدى الأطفال بنسبة 20%"، "زيادة وعي الأمهات بالصحة العامة".

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون بطاقة وصف برنامج / خدمة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	بطاقة وصف برنامج/ خدمة

بطاقة أداة

كيفية الاستخدام

خامسا: تحديد الفئة المستهدفة

- الوصف التفصيلي للفئة المستهدفة: تُحدد بوضوح الفئات التي يستهدفها البرنامج، مع ذكر الخصائص الديموغرافية مثل العمر، الموقع الجغرافي، الوضع الاقتصادي، أو الحالة الاجتماعية.

احتياجات الفئة: يتم توثيق احتياجات الفئة المستهدفة الرئيسية، وذلك لتوجيه الأنشطة والخدمات نحو تلبية تلك الاحتياجات بفعالية.

سادسا: مؤشرات النجاح (Key Performance Indicators - KPIs)

- مؤشرات الأداء الأساسية: تُحدد مؤشرات قابلة للقياس لتقييم نجاح البرنامج وتحقيق أهدافه، مثل "نسبة زيادة التحصيل الدراسي"، "مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة".
- مقاييس الجودة: يمكن أيضًا إضافة مقاييس جودة أو معايير لضمان تقديم الخدمة بالشكل المطلوب وتحقيق الأهداف.

سابعا: التوقيت والإطار الزمني

- مدة البرنامج: تحديد المدة الزمنية للبرنامج، سواء كانت قصيرة الأجل (مثلا شهر)، متوسطة الأجل (6 أشهر)، أو طويلة الأجل (سنة أو أكثر).
- الجدول الزمني للأنشطة: يُضاف جدول زمني مختصر يوضح توقيت تنفيذ الأنشطة الرئيسية.

ثامنا: الميزانية والموارد

- الموارد المطلوبة: يتم تسجيل الموارد البشرية والمادية المطلوبة لتنفيذ البرنامج، مثل عدد الموظفين والمتطوعين، والتجهيزات، والدعم التقني.
- التقدير المالي: يتم توضيح الميزانية المخصصة لكل جزء من البرنامج لضمان التخطيط المالي الجيد وتجنب نقص التمويل.

تاسعا: المخاطر والتحديات المحتملة

- تحديد المخاطر المحتملة: تحليل بعض التحديات التي قد تواجه تنفيذ البرنامج، مثل نقص التمويل، صعوبة الوصول إلى المستفيدين، أو تأخر المواد.
- خطة الاستجابة: وضع خطة لكيفية التعامل مع المخاطر، مثل استراتيجيات بديلة أو وسائل دعم إضافية.

عاشرا: جهات التنسيق والشركاء

- جهات التنسيق: تحديد الشركاء الرئيسيين الذين سيسهمون في تنفيذ البرنامج، مثل منظمات المجتمع المحلي، والمؤسسات الحكومية، أو الجهات المانحة.
- آلية التواصل: توضيح طرق التواصل والتنسيق مع الشركاء لتفعيل التعاون المشترك.

نموذج توضيحي

يمكن أن يتضمن النموذج العناصر الأساسية التالية:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	المؤشر	3.2.1

المؤشر

تطوّر المنظمة وصفا شاملا لكل برنامج/خدمة يتضمن معلومات عن أهدافه، والمخرجات والنتائج المتوقعة، والفئة المستهدفة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	يتوفر لدى الجمعية وثيقة وصف لكل برنامج/ خدمة تقدمها.		
2	تتضمن الوثيقة أهداف كل برنامج أو خدمة.		
3	تتضمن الوثيقة تحديد النتائج المستهدفة والتي تذكر بوضوح التغيرات الإيجابية المتوقعة على المستفيدين.		
4	تتضمن الوثيقة تحديد للأنشطة والمنتجات المباشرة لكل برنامج أو خدمة.		
5	تتضمن الوثيقة تحديد الفئة/ الفئات المستفيدة من البرنامج أو الخدمة.		
6	تتضمن الوثيقة تحديدا للمخاطر ذات الصلة بالبرنامج أو الخدمة.		
7	تتضمن الوثيقة تحديدا لمؤشرات النجاح ذات الصلة بالبرنامج أو الخدمة.		
8	تتضمن الوثيقة تحديدا للشركاء ذوي العلاقة وأدوارهم المرتبطة بالبرنامج أو الخدمة.		
9	الوثيقة معتمدة ومحدثة ويظهر فيها تاريخ الاعتماد وآخر تحديث.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	رقم المؤشر	4.2.1

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تتضمن وثائق وصف البرامج/الخدمات مؤشرات واقعية لقياس مدى تحقيق النتائج على المستفيدين وتحدد المسؤوليات وطريقة جمع البيانات لكل مؤشر.	• **مصفوفة مؤشرات الأداء**: تُعدّ مصفوفة مؤشرات الأداء أداة تُستخدم لتحديد وتوثيق المؤشرات الخاصة بكل برنامج أو خدمة، بما في ذلك الأهداف، وطرق القياس، والمسؤوليات، وآلية جمع البيانات لكل مؤشر. هذه المصفوفة تساعد في وضع هيكل تنظيمي لقياس الأداء، وتحسين متابعة تقدم البرامج. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية تضمين مؤشرات قياس واقعية وملموسة في وثائق وصف البرامج والخدمات، لتقييم مدى تحقيق النتائج وتأثيرها على المستفيدين، مع تحديد المسؤوليات وآليات جمع البيانات بدقة، ويشمل ذلك: ▪ **تحديد مؤشرات واقعية لقياس النتائج**: يجب أن تتضمن وثائق البرامج مؤشرات قابلة للقياس لتقييم الأثر على المستفيدين ومدى تحقيق الأهداف. ▪ **تحديد المسؤوليات**: يجب توضيح من هو المسؤول عن متابعة كل مؤشر لضمان الالتزام وتحقيق نتائج دقيقة. ▪ **وضع آلية لجمع البيانات**: تحديد طريقة جمع البيانات لكل مؤشر، مثل الاستبيانات أو المقابلات، وتوثيقها لضمان استمرارية وموثوقية عملية التقييم.	
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **وجود مؤشرات قياس واقعية وقابلة للتحقيق**: اختيار مؤشرات تكون قابلة للقياس وتعكس الأثر الفعلي للبرامج على المستفيدين. ▪ **توزيع واضح للمسؤوليات**: تحديد الأشخاص أو الأقسام المسؤولة عن متابعة المؤشرات وجمع البيانات. ▪ **إجراءات موثقة لجمع البيانات وتحليلها**: إعداد نظام واضح لجمع البيانات وتحليلها بما يتماشى مع متطلبات كل مؤشر.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	مصفوفة مؤشرات الأداء

وصف الأداة

تُعدّ مصفوفة مؤشرات الأداء أداة مركزية لتحديد وقياس نجاح البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية. تُستخدم هذه المصفوفة لتوثيق مؤشرات الأداء، وتحديد طريقة قياس كل مؤشر، وتعيين المسؤوليات، وتحديد آلية جمع البيانات. من خلال تنظيم هذه المعلومات، تسهم المصفوفة في تحسين عملية المتابعة والتقييم، وتوفر مرجعًا موحدًا للجميع حول كيفية قياس التقدم ومدى تحقيق الأهداف.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف الأساسية لكل برنامج

يجب البدء بتحديد الأهداف الأساسية للبرنامج أو الخدمة التي سيتم قياسها. ويجب أن تكون الأهداف محددة وقابلة للقياس.

مثال: إذا كان البرنامج يستهدف تحسين التعليم، يمكن أن يكون الهدف الأساسي هو "رفع معدل التحصيل الدراسي للأطفال بنسبة 20%".

ثانيا: اختيار مؤشرات الأداء لكل هدف

تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي ستُستخدم لقياس مدى تحقيق الأهداف. ويجب أن تكون المؤشرات واضحة وقابلة للقياس، وتعكس بشكل مباشر الأثر المتوقع.

مثال: "نسبة التحسن في نتائج الطلاب" أو "نسبة تحسن الدخل".

ثالثا: تحديد طريقة القياس لكل مؤشر

لكل مؤشر، يجب تحديد طريقة القياس المستخدمة، مثل النسبة المئوية، أو العدد، أو المتوسط، أو القياس النوعي.

مثال: لقياس "نسبة التحسن في الأداء الدراسي"، يمكن اعتماد النسبة المئوية، ولقياس "مستوى رضا المستفيدين"، يمكن استخدام متوسط نقاط التقييم.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة مؤشرات الأداء على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	الأداة	مصفوفة مؤشرات الأداء

كيفية الاستخدام

رابعا: تعيين المسؤوليات

تحديد الأشخاص أو الفرق المسؤولة عن جمع البيانات الخاصة بكل مؤشر وتحليلها. يُفضل أن تكون المسؤولية موزعة حسب تخصصات الفريق لضمان دقة وجودة البيانات.

مثال: يمكن أن يكون "مدير البرنامج" مسؤولاً عن جمع بيانات الأداء الدراسي، بينما يكون "فريق التقييم" مسؤولاً عن قياس رضا المستفيدين.

خامسا: تحديد آلية جمع البيانات

يتم اختيار الطريقة المناسبة لجمع البيانات لكل مؤشر، مثل استبيانات، والمقابلات، ومراجعة سجلات، أو المتابعة الميدانية. ويساعد هذا التحديد في توحيد إجراءات جمع البيانات.

مثال: لجمع بيانات التحسن الدراسي، يمكن استخدام استبيانات وتقييمات دراسية تُجرى كل ثلاثة أشهر.

سادسا: تحديد التكرار الزمني لجمع البيانات

يتم تحديد وتيرة جمع البيانات لكل مؤشر، سواء كان يوميًا، أو أسبوعيًا، أو شهريًا، أو ربع سنوي، بناءً على طبيعة المؤشر واحتياجات البرنامج/ الخدمة.

مثال: جمع بيانات رضا المستفيدين يمكن أن يكون "نصف سنوي" بينما يكون التحصيل الدراسي "ربع سنوي".

سابعا: التحديث الدوري للمصفوفة

يتم مراجعة وتحديث مصفوفة مؤشرات الأداء بانتظام، خصوصًا إذا طرأت تغييرات على الأهداف أو آليات التنفيذ، مما يضمن استمرار المصفوفة في تلبية احتياجات التقييم والتطوير.

نموذج توضيحي

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	تحديد الأهداف	المؤشر	4.2.1

المؤشر

تتضمن وثائق وصف البرامج/الخدمات مؤشرات واقعية لقياس مدى تحقيق النتائج على المستفيدين وتحدد المسؤوليات وطريقة جمع البيانات لكل مؤشر.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تتضمن وثيقة وصف البرنامج / الخدمة تحديدا لمؤشرات تقيس تحقق النتائج على المستفيدين.		
2	يتوفر لكل مؤشرا تحديدا واضح للمسؤوليات ذات الصلة مثل: المسؤولية عن جمع البيانات.		
3	طريقة جمع البيانات محددة لكل مؤشر.		
4	دورية وتكرارية جمع البيانات محددة لكل مؤشر.		
5	المؤشرات معتمدة ويوجد توثيق يظهر تاريخ الاعتماد.		
6	المؤشرات محدثة ومتسقة مع البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	رقم المؤشر	1.3.1

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُحدد المنظمة المخاطر التي قد تؤثر على تقديم البرامج والخدمات وتحقيق النتائج، وتُقيّم مدى تأثير كل خطر.	▪ **سجل المخاطر**: يعدّ سجل المخاطر أداة مركزية لتوثيق جميع المخاطر المحتملة التي قد تواجه البرامج والخدمات، وتسجيل تقييمات المخاطر ووضع خطط للتعامل معها. يوفر السجل نظرة شاملة على المخاطر ويمكن الإدارة من متابعة وتحديث حالة كل خطر بشكل مستمر. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تُحدد الجمعية المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على قدرتها في تقديم البرامج والخدمات وتحقيق النتائج المرجوة. ويساعد هذا التحليل في وضع خطط لتجنب المخاطر أو تقليل تأثيرها على الأداء، ويشمل ذلك:

- **تحديد المخاطر المحتملة**: يجب على الجمعية تحديد جميع المخاطر التي قد تعيق تنفيذ البرامج، مثل المخاطر المالية، والتشغيلية، والبيئية.
- **تقييم تأثير كل خطر**: يتعين تقييم مدى تأثير كل خطر على تحقيق الأهداف، لتحديد مستوى الخطورة وترتيب أولويات التعامل معه.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام لتحديد وتوثيق المخاطر**: إنشاء نظام يساعد في تحديد وتوثيق المخاطر المحتملة بشكل دوري ومنظم.
- **آلية لتقييم تأثير المخاطر**: اعتماد معايير واضحة لتقييم مدى تأثير كل خطر على البرامج والخدمات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	الأداة	سجل المخاطر

وصف الأداة

سجل المخاطر هو أداة أساسية تُستخدم لتوثيق وتقييم وإدارة جميع المخاطر التي قد تؤثر على تقديم البرامج والخدمات في الجمعية. يساعد هذا السجل في تتبع المخاطر وتحديد أولويات التعامل معها ووضع خطط استجابة فعّالة، كما يتيح للإدارة متابعة حالة كل خطر بشكل مستمر وتحديثه حسب الحاجة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد المخاطر المحتملة

تبدأ عملية إنشاء السجل بتحديد جميع المخاطر المحتملة التي قد تواجه الجمعية في تقديم برامجها وخدماتها. ويُفضل إشراك أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة الذين لديهم فهم عميق للبرنامج أو المشروع. ويجب التفكير في أنواع مختلفة من المخاطر، مثل:

مخاطر تشغيلية

- نقص الموارد أو الإمدادات: عدم توفر المواد أو الأدوات اللازمة لتنفيذ الأنشطة المخططة (مثل المواد التعليمية، والمعدات الطبية، أو المواد الغذائية) قد يؤدي إلى تأخير أو توقف تقديم الخدمة.
- تأخر في عملية التوريد أو التسليم: تأخر وصول المواد من الموردين يؤثر على تقديم الخدمات في الوقت المحدد.
- فشل البنية التحتية أو المعدات: تعطل المعدات أو الأدوات المستخدمة في البرامج/ الخدمة قد يؤدي إلى توقف الأنشطة أو تقليل جودة الخدمة.

المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية:

- نقص الكوادر أو المتطوعين: قلة عدد الموظفين أو المتطوعين قد يؤدي إلى عبء عمل زائد على الفريق المتاح، مما يعيق تقديم الخدمات بالكفاءة المطلوبة.
- نقص المهارات أو الخبرات اللازمة: عدم وجود الكوادر المؤهلة أو المدربة قد يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.
- معدل دوران الموظفين: فقدان موظفين أساسيين خلال مدة البرنامج قد يؤدي إلى تعطل تقديم الخدمات وعدم استمراريتها.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون سجل المخاطر على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	الأداة	سجل المخاطر

كيفية الاستخدام

المخاطر المتعلقة بالمستفيدين:

- تغيّر احتياجات المستفيدين: تغيّر متطلبات المستفيدين أو عدم توافق البرامج مع احتياجاتهم الجديدة قد يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المخططة.
- انخفاض مستوى مشاركة المستفيدين: انخفاض نسبة الحضور أو التفاعل من قبل المستفيدين قد يؤثر سلبًا على نتائج البرنامج ويقلل من تأثيره.

المخاطر التقنية:

- فشل الأنظمة أو الأدوات الرقمية المستخدمة: تعطل النظام الإلكتروني الذي يُستخدم في إدارة البرنامج أو جمع بيانات المستفيدين قد يؤثر على تقديم الخدمة ويؤدي لفقدان البيانات.
- ضعف الاتصال بالإنترنت أو انقطاعه: قد يؤدي انقطاع الإنترنت إلى تعطيل التواصل مع المستفيدين أو إدارة البرنامج بشكل سليم، خاصة في حالة تقديم خدمات عن بُعد.

ثانيا: تقييم احتمال حدوث المخاطر وتأثيرها

- لكل خطر، يجب تقييم احتمالية وقوعه (منخفضة، متوسطة، مرتفعة) ودرجة تأثيره على البرامج (منخفضة، متوسطة، مرتفعة).
- يتم تحديد مستوى الخطورة لكل خطر باستخدام مصفوفة احتمالية التأثير، حيث يُحسب مستوى الخطورة وفقا للمعادلة التالية:

مستوى الخطورة = الاحتمال × التأثير

المستوى	مستوى الإجراءات
منخفض	يمكن التعامل معه في مستوى الأنشطة
متوسط	يجب أن تتدخل الإدارة للتخفيف من الخطر
عالي	يجب أن يتدخل مجلس الإدارة والتوعية مطلوبة

وهذا التقييم يساعد في ترتيب المخاطر حسب أولويتها وتركيز الموارد على المخاطر التي تشكل تهديدا أكبر.

نموذج توضيحي

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	المؤشر	1.3.1

المؤشر

تُحدد المنظمة المخاطر التي قد تُؤثر على تقديم البرامج والخدمات وتحقيق النتائج، وتُقيّم مدى تأثير كل خطر.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق نتائج كل برنامج/ خدمة محددة بوضوح.		
2	تحديد المخاطر شامل ويغطي كل الجوانب المتعلقة بالبرنامج/ الخدمة ـ على سبيل المثال: تشغيلية، وتقنية، وموارد بشرية، وغيرها.		
3	يوجد تقييم لمستوى تأثير كل خطر.		
4	يوجد توثيق لمشاركة أصحاب المصلحة في تحديد المخاطر.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	رقم المؤشر	2.3.1

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تضع المنظمة خطة لإدارة المخاطر، وتحدد إجراءات مناسبة لمنعها أو تقليل تأثيرها، وتحدد المسؤول عن تنفيذ كل إجراء.	• **خطة إدارة المخاطر**: خطة إدارة المخاطر هي وثيقة شاملة توضح جميع المخاطر المحتملة وكيفية التعامل معها، وتشمل الإجراءات الوقائية وتقليل التأثير، إضافة إلى تحديد المسؤوليات. تساعد هذه الخطة على تنظيم الجهود وتوجيه الموارد بفعالية للتعامل مع المخاطر. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تضع الجمعية خطة شاملة لإدارة المخاطر، تشمل تحديد الإجراءات المناسبة لمنع المخاطر أو تقليل تأثيرها، وتعيين مسؤوليات واضحة لتنفيذ هذه الإجراءات، ويشمل ذلك:

- **وضع خطة لإدارة المخاطر**: يجب أن تتضمن الخطة تحديد المخاطر المحتملة، وتقييم تأثيرها واحتمالية حدوثها، وتحديد الإجراءات اللازمة للتعامل معها.
- **تحديد إجراءات الوقاية والتقليل من التأثير**: يجب وضع استراتيجيات واضحة لمنع وقوع المخاطر أو تقليل تأثيرها على البرامج والخدمات.
- **تعيين المسؤوليات**: تحديد مسؤول واضح لكل إجراء لضمان التنفيذ الفعّال والمساءلة في إدارة المخاطر.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وجود خطة موثقة لإدارة المخاطر**: إعداد خطة تشمل جميع المخاطر المحتملة، وتحدد الإجراءات الوقائية والاستجابات المناسبة.
- **إجراءات واضحة للوقاية وتقليل التأثير**: تحديد الخطوات اللازمة للتعامل مع المخاطر، وتوثيقها ضمن الخطة لضمان فهم الجميع لكيفية التصرف في حال وقوع المخاطر.
- **توزيع المسؤوليات**: تعيين أفراد أو فرق محددة لتنفيذ كل إجراء، مما يعزز المساءلة والمتابعة الفعّالة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	الأداة	خطة إدارة المخاطر

وصف الأداة

يهدف نموذج خطة إدارة المخاطر إلى توثيق جميع المخاطر المحتملة وتحديد استراتيجيات للتعامل معها بشكل منظم. من خلال هذا النموذج، يمكن للجمعية تخطيط الاستجابات المناسبة للمخاطر وتقليل تأثيرها على البرامج والخدمات، مع توضيح المسؤوليات لضمان التنفيذ الفعّال.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد المخاطر وتقييمها

سرد جميع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تنفيذ البرامج، مع تقييم احتمالية وقوعها وتأثيرها على الأهداف.

ثانيا: وضع استراتيجيات الاستجابة

يُحدد لكل خطر استراتيجيات وقائية أو إجراءات استجابة في حال وقوعه، مثل تجنب الخطر أو تقليل تأثيره.

- إجراء الوقائية: هي الخطوات الوقائية التي سيتم اتخاذها لمنع وقوع الخطر، مثل تأمين مصادر تمويل احتياطية أو الصيانة الدورية للمعدات.
- إجراء الاستجابة: الإجراءات التي سيتم تنفيذها في حال وقوع الخطر، لتقليل تأثيره وضمان استمرارية الخدمة، مثل تفعيل بدائل تمويلية أو توفير موارد احتياطية.

ثالثا: تحديد المسؤوليات:

تعيين لكل إجراء شخص أو فريق مسؤول لضمان المتابعة وتنفيذ الاستراتيجيات.

رابعا: مراجعة وتحديث الخطة

تُراجع الخطة بانتظام للتأكد من ملاءمتها للتغيرات في البيئة أو البرامج.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون خطة إدارة المخاطر على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	المؤشر	2.3.1

المؤشر

تضع المنظمة خطة لإدارة المخاطر، وتُحدد إجراءات مناسبة لمنعها أو تقليل تأثيرها، وتُحدد المسؤول عن تنفيذ كل إجراء.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	إجراءات التعامل مع كل خطر موثقة وواضحة.		
2	الخطة تتضمن إجراءات لمنع حدوث الخطر أو تقليل تأثيره.		
3	يوجد تحديد واضح للمسؤول عن تنفيذ إجراءات التعامل مع الخطر.		
4	خطة إدارة المخاطر معتمدة ويظهر تاريخ الاعتماد وجهته.		
5	خطة إدارة المخاطر محدثة ويظهر تاريخ آخر تحديث.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	رقم المؤشر	3.3.1

المؤشر

تراجع المنظمة إجراءات التعامل مع المخاطر باستمرار وتُحدّثها بناءً على نتائج المراجعة والتغيرات في بيئة العمل.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية المراجعة المستمرة لإجراءات إدارة المخاطر وتحديثها لضمان فعاليتها في ظل التغيرات في بيئة العمل والظروف المحيطة. الهدف هو التأكد من أن إجراءات التعامل مع المخاطر تبقى مناسبة وقابلة للتطبيق، مما يُعزز من قدرة الجمعية على مواجهة التحديات والاستجابة للتغيرات بسرعة وفعالية، ويشمل ذلك :

- **المراجعة الدورية لإجراءات المخاطر**: يجب أن تقوم الجمعية بمراجعة شاملة ومنتظمة لإجراءات التعامل مع المخاطر لتقييم فعاليتها وتحديد الحاجة لأي تحسينات.
- **التحديث بناءً على نتائج المراجعة**: يجب على الجمعية إجراء تعديلات على إجراءات التعامل مع المخاطر استنادا إلى نتائج المراجعة لتحسين الكفاءة والاستجابة للتحديات الجديدة.
- **الاستجابة للتغيرات في بيئة العمل**: يجب أن تكون إجراءات المخاطر مرنة وتتسم بالتكيف مع التغيرات المستجدة في بيئة العمل، سواء كانت تغيرات داخلية أو خارجية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **خطة مراجعة دورية**: وجود جدول زمني منتظم لمراجعة إجراءات المخاطر يضمن عدم إهمال أي تغيير قد يؤثر على البرامج.
- **آلية توثيق التحديثات**: وضع نظام لتوثيق أي تحديثات أو تعديلات تُجرى على إجراءات التعامل مع المخاطر، لتكون مرجعًا للفريق.
- **متابعة التغيرات البيئية**: إنشاء نظام لمراقبة التغيرات في بيئة العمل وتحليلها، بما يشمل الظروف الاقتصادية، القانونية، أو التقنية، لتحديث إجراءات المخاطر بما يتناسب مع هذه التغيرات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **جدول مراجعة إجراءات التعامل مع المخاطر**:

يمكن أن يكون هذا الجدول جزءا من سجل المخاطر أو خطة إدارة المخاطر . ويستخدم هذا الجدول لتحديد مواعيد المراجعة الدورية لإجراءات إدارة المخاطر، حيث يُساعد في تنظيم ومتابعة المراجعات بشكل مستمر ومنتظم. من خلال هذا الجدول، يمكن للجمعية تحديد التكرار الزمني المناسب للمراجعة وتوثيقها لضمان عدم إغفال أي من المخاطر. ويمكن أن يكون محتوى الجدول على النحو التالي:

الخطر	التكرار الزمني للمراجعة	تاريخ آخر مراجعة	تاريخ المراجعة التالية	هل هناك تعديلات مطلوبة	المسؤول
انخفاض مشاركة المستفيدين	ربع سنوي	01/01/2025	01/04/2025	نعم	مدير البرنامج

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التوجه	المعيار	إدارة المخاطر	المؤشر	3.3.1

المؤشر

تُراجع المنظمة إجراءات التعامل مع المخاطر باستمرار وتُحدّثها بناءً على نتائج المراجعة والتغيرات في بيئة العمل.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	يوجد توثيق يظهر تخطيط الجمعية لمراجعة إجراءات التعامل مع المخاطر.		
2	يوجد توثيق يظهر تنفيذ الجمعية لمراجعة إجراءات التعامل مع المخاطر.		
3	العاملين في الجمعية لديهم وعي بآخر تحديث على إجراءات التعامل مع المخاطر.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

02

مساق الفريق

مقياس تقييم الأداء الفني للجمعيات الأهلية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	رقم المؤشر	1.1.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تصمم المنظمة هيكلا تنظيميا يعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتجري تحليلا دقيقا وشاملا لجميع عملياتها الرئيسية لضمان تحقيق الفاعلية والتوافق بين الهيكل التنظيمي وتلك العمليات.	▪ **نموذج تحليل التكامل**: يهدف هذا النموذج إلى مساعدة الجمعية في تحديد جميع العمليات الرئيسية التي تمثل جوهر عملها، وتحديد كيفية تصميم هيكل تنظيمي يتماشى مع هذه العمليات لضمان تغطية شاملة وفعّالة لجميع الأنشطة. وبعد تحديد العمليات الأساسية، يتم تصميم هيكل تنظيمي يدعم تنفيذ هذه العمليات ويتسق معها لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تصميم هيكل تنظيمي للجمعية يعزز من قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة، مع ضمان التوافق والفاعلية بين الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للجمعية، ويشمل ذلك:

- **التحليل الشامل للعمليات الرئيسية**: يجب أن تقوم الجمعية بتحليل شامل لعملياتها الأساسية للتأكد من أن الهيكل التنظيمي يدعم تنفيذها بفاعلية.
- **تصميم هيكل تنظيمي يدعم الأهداف الاستراتيجية**: يجب أن يكون الهيكل التنظيمي مرنا وملائما لتحقيق الأهداف المحددة، مع توزيع واضح للمسؤوليات.
- **ضمان التوافق بين الهيكل التنظيمي والعمليات**: يجب أن يكون هناك توافق وتكامل بين الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لتحقيق الانسجام وسلاسة العمل في الجمعية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **تحليل العمليات**: إجراء تحليل دوري وشامل لجميع العمليات الرئيسية لضمان توافقها مع الأهداف والهيكل التنظيمي.
- **وثيقة الهيكل التنظيمي**: إعداد وتوثيق هيكل تنظيمي واضح يشمل توزيع الأدوار والمسؤوليات بما يدعم الأهداف الاستراتيجية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	نموذج تحليل التكامل

وصف الأداة

يُستخدم هذا النموذج لبدء تحليل شامل للعمليات الرئيسية في الجمعية بهدف فهم المتطلبات والكفاءات اللازمة لتنفيذها، ومن ثم تصميم هيكل تنظيمي يدعم هذه العمليات ويتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للجمعية. ويساعد النموذج على تحسين فاعلية العمليات من خلال تخصيص أدوار ومسؤوليات واضحة، وتوفير الموارد اللازمة لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد العمليات الرئيسية المرتبطة بالمستفيدين

ابدأ بتحديد العمليات الأساسية التي تساهم مباشرة في تقديم الخدمة للمستفيدين، والتي تُعد جزءًا أساسيًا من سلسلة القيمة، وتشمل هذه العمليات على سبيل المثال:

- تحديد الاحتياجات : دراسة احتياجات المستفيدين وتطوير برامج تلبي هذه الاحتياجات.
- تصميم وتطوير البرامج:
- تنفيذ البرامج والخدمات: تنفيذ الأنشطة والخدمات التي تستجيب لاحتياجات المستفيدين.
- التقييم والمتابعة: قياس أثر البرامج والخدمات على المستفيدين ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة.

ثانيا: توضيح الهدف من كل عملية

لكل عملية رئيسية، يتم تحديد الهدف الأساسي منها وكيفية مساهمتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية. هذا التوضيح يسهم في التأكد من أن كل عملية تُساهم بوضوح في تحقيق القيمة المضافة للمستفيدين.

ثالثا: مقارنة الهيكل التنظيمي الحالي بالعمليات الأساسية

بعد تحديد العمليات الرئيسية وأهدافها، يتم تحليل الهيكل التنظيمي الحالي للجمعية للتأكد من وجود وحدات أو أقسام تغطي هذه العمليات بشكل كامل. يتضمن ذلك التأكد من أن كل عملية رئيسية مدعومة بفعالية ضمن الهيكل التنظيمي.

رابعا: تصميم الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع العمليات الرئيسية

بناءً على التحليل السابق، يتم تصميم أو تعديل الهيكل التنظيمي بحيث يدعم العمليات الرئيسية بفعالية. يُركز التصميم الهيكلي على توضيح الأدوار والمسؤوليات لكل عملية رئيسية، والعلاقات بين الوحدات المختلفة التي تتكامل معًا لتحقيق أهداف الجمعية.

خامسا: المراجعة والتحديث الدوري للنموذج

مع تطور احتياجات المستفيدين أو تغير الأهداف الاستراتيجية، ينبغي إجراء مراجعة دورية للهيكل التنظيمي ومدى توافقه مع العمليات الرئيسية. وهذه المراجعات تضمن استمرارية التكامل بين العمليات والهيكل التنظيمي، بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات في بيئة العمل.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل التكامل على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	المؤشر	1.1.2

المؤشر

تصمم المنظمة هيكلا تنظيميا يعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتُجري تحليلا دقيقا وشاملا لجميع عملياتها الرئيسية لضمان تحقيق الفاعلية والتوافق بين الهيكل التنظيمي وتلك العمليات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	حددت الجمعية العمليات الرئيسية بشكل دقيق		
2	طورت الجمعية هيكلا تنظيميا يحدد الأدوار والمسؤوليات بوضوح		
3	الهيكل التنظيمي متسق ومتوافق مع العمليات الرئيسية		
4	يوجد توثيق للهيكل التنظيمي وجميع العمليات الرئيسية بشكل واضح		
5	وثائق للهيكل التنظيمي وجميع العمليات الرئيسية متاحة وسهلة الوصول لجميع الأطراف المعنية		
6	الهيكل التنظيمي معتمد ويظهر تاريخ الاعتماد وجهته		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	رقم المؤشر	2.1.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُراجع المنظمة هيكلها التنظيمي وتُحدّثه بشكل دوري، لمواكبة التغيرات في الأهداف والاستراتيجيات والمتطلبات.	▪ **نموذج جدول المراجعة الدورية للهيكل التنظيمي**: يُستخدم جدول المراجعة الدورية لتحديد مواعيد منتظمة لمراجعة الهيكل التنظيمي، حيث يساعد في تنظيم عملية التقييم الدوري ويضمن عدم إغفال التحديثات اللازمة. يعتمد التكرار على طبيعة الجمعية، ويمكن أن يكون سنويًا أو نصف سنوي. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يركز هذا المؤشر على أهمية أن تقوم الجمعية بمراجعة وتحديث هيكلها التنظيمي بانتظام، لضمان توافقه مع التغيرات المستجدة في الأهداف، الاستراتيجيات، والمتطلبات. وهذا التحديث الدوري يساهم في تحسين كفاءة الأداء ومرونة الجمعية في الاستجابة للتغيرات المحيطة، ويشمل ذلك:

- **الاستجابة للتغيرات الاستراتيجية**: يجب أن يعكس الهيكل التنظيمي التغيرات في الأهداف والاستراتيجيات، لضمان تحقيق الأهداف الجديدة بفعالية.
- **المرونة في مواكبة المتطلبات المتغيرة**: يتطلب تحديث الهيكل تنظيم الجمعية بطريقة مرنة تدعم التغيرات في الموارد، المهام، واحتياجات المستفيدين.
- **تحسين الكفاءة التنظيمية**: يساهم التحديث الدوري للهيكل في تقليل التعقيدات وتحسين تدفق العمل، مما يعزز من كفاءة الجمعية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام مراجعة دورية للهيكل التنظيمي**: وضع جدول زمني لمراجعة الهيكل التنظيمي بشكل دوري، سواء سنويًا أو حسب الحاجة.
- **آلية تقييم توافق الهيكل مع الأهداف**: تطوير معايير لتقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي مع الأهداف والاستراتيجيات الحالية.
- **توثيق التعديلات والتحديثات**: الحفاظ على سجل للتعديلات التي أجريت على الهيكل التنظيمي، مع توضيح الأسباب لضمان وضوح الإجراءات وتحسين التواصل داخل الجمعية.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	جدول المراجعة الدورية للهيكل

وصف الأداة

يهدف هذا الجدول إلى تنظيم عملية مراجعة الهيكل التنظيمي للجمعية بشكل منتظم، مما يضمن توافقه المستمر مع الأهداف والاستراتيجيات المتغيرة. يشمل الجدول تواريخ المراجعة، الأقسام المعنية، التوصيات للتحديثات، والمسؤولين عن التنفيذ، مما يعزز مرونة الهيكل وكفاءته في دعم الأهداف.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد دورية المراجعة

وضع مواعيد محددة لمراجعة الهيكل التنظيمي (سنويًا، نصف سنوي)، استنادا إلى حجم الجمعية ومدى التغيرات المتوقعة.

ثانيا: اختيار الأقسام المعنية

تحديد الأقسام الرئيسية المشاركة في المراجعة، مثل إدارة البرامج والموارد البشرية، لضمان جمع آراء شاملة حول فعالية الهيكل.

ثالثا: جمع وتحليل البيانات

جمع الملاحظات حول التحديات والأداء، باستخدام استبيانات أو اجتماعات دورية، لتحديد نقاط التحسين في الهيكل التنظيمي مع مراعاة:

- جمع الملاحظات والتحديات من كل قسم حول مدى فعالية الهيكل التنظيمي. يمكن الاعتماد على استبيانات أو اجتماعات دورية مع المسؤولين في الأقسام المختلفة لتحديد نقاط القوة والضعف.
- في هذه المرحلة، يمكن أيضا مراجعة بيانات الأداء ومدى تحقيق الأهداف، وذلك لتحديد ما إذا كان الهيكل التنظيمي يحتاج إلى تعديل لدعم الأهداف بشكل أفضل.

رابعا: توثيق التوصيات

تسجيل التوصيات المقترحة لتحديث الهيكل بناءً على التحليل، مثل إضافة وحدات جديدة أو تحسين التنسيق بين الأقسام.

خامسا: تعيين المسؤولين عن التنفيذ

تعيين مسؤول لكل توصية لضمان تنفيذ التحديثات في الوقت المحدد.

سادسا: متابعة وتوثيق النتائج

توثيق نتائج المراجعة وأي تحديثات تمت على الهيكل لضمان متابعة التحسينات واستدامتها.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون جدول المراجعة الدورية للهيكل التنظيمي على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	المؤشر	2.1.2

المؤشر

تُراجع المنظمة هيكلها التنظيمي وتُحدّثه بشكل دوري، لمواكبة التغيرات في الأهداف والاستراتيجيات والمتطلبات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تنفذ الجمعية مراجعات دورية لتقييم كفاءة الهيكل التنظيمي وفعاليته		
2	جميع التعديلات التي تُجرى على الهيكل التنظيمي موثقة بوضوح وتُتاح لجميع الأطراف ذات الصلة.		
3	يوجد دليل على مشاركة ذوي العلاقة في تحديث وتطوير الهيكل.		
4	الهيكل التنظيمي الحالي محدّث ويعكس واقع الجمعية		
5	يظهر في وثيقة الهيكل التنظيمي تاريخ آخر تحديث ورقم الإصدار.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	رقم المؤشر	3.1.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُحدد المنظمة بوضوح الجدارات الفنية اللازمة لإنجاز مهام تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات للمستفيدين.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تُحدد الجمعية بوضوح الجدارات الفنية (المهارات والمعرفة والخبرات) اللازمة لضمان جودة تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات بفعالية. ويهدف ذلك إلى تعزيز قدرات الفريق المسؤول عن تقديم الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين بأعلى مستوى من الكفاءة، ويشمل ذلك. ▪ **تعريف الجدارات الفنية**: يجب تحديد قائمة واضحة بالجدارات الفنية المطلوبة لكل دور أو وظيفة تتعلق بتنفيذ البرامج وتقديم الخدمات، مثل المهارات التقنية والمعرفة المتخصصة. ▪ **تخصيص الجدارات لكل وظيفة مرتبطة بتنفيذ البرامج والخدمات**: من الضروري تحديد الجدارات الفنية المطلوبة لكل دور أو وظيفة مرتبطة بتقديم الخدمات، لضمان أن يمتلك الأفراد المؤهلات المطلوبة. ▪ **تحديث الجدارات بشكل دوري**: لضمان مواكبة التغيرات في متطلبات العمل، يجب مراجعة وتحديث الجدارات الفنية بما يتناسب مع تطور احتياجات المستفيدين.	▪ **نموذج تحديد الجدارات** : يساعد هذا النموذج في توثيق الجدارات الفنية المطلوبة لكل دور وظيفي مرتبط بتنفيذ البرامج وتقديم الخدمات، حيث يحدد المهارات والمعارف المطلوبة بناءً على طبيعة المهام. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **وثيقة تحديد الجدارات الفنية**: إعداد وثيقة تشمل جميع الجدارات الفنية المطلوبة لكل دور مرتبط بتنفيذ البرامج والخدمات. ▪ **آلية لتقييم المهارات**: وضع نظام لتقييم المهارات الفنية للفريق بشكل دوري لضمان امتلاكهم للجدارات اللازمة.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	نموذج تحديد الجدارات الوظيفية

وصف الأداة

يهدف هذا النموذج إلى مساعدة الجمعية في تحديد الجدارات الفنية (المهارات والمعارف والخبرات) اللازمة لكل وظيفة أو دور وظيفي يرتبط بتقديم البرامج والخدمات. ويُسهم هذا النموذج في وضع معايير واضحة للجدارات المطلوبة، مما يساعد على ضمان توافر الكفاءات اللازمة لدى الفريق لتحقيق أهداف الجمعية بكفاءة عالية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الوظائف الرئيسية

- حصر جميع الوظائف المرتبطة بتنفيذ البرامج وتقديم الخدمات للمستفيدين. ويشمل ذلك الأدوار المختلفة في الجمعية التي لها تأثير مباشر على تقديم البرامج، مثل منسق البرامج، والمدرب الميداني، ومسؤول التقييم، وغيرهم.
- يجب تقسيم الوظائف إلى فئات وظيفية بحيث تُحدد الجدارات لكل فئة بناءً على دورها وتأثيرها على تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.

ثانيا: تحديد الجدارات الفنية لكل وظيفة

- لكل وظيفة، يجب تحديد الجدارات المطلوبة. ويمكن أن تشمل الجدارات مهارات فنية ومعرفية، مثل القدرة على تحليل الاحتياج، ومهارات التواصل، وإعداد التقارير.
- يجب أن تكون الجدارات مرتبطة مباشرة بالمهام اليومية للموظف، بحيث تُسهم في تحقيق الأهداف الأساسية للوظيفة.

ثالثا: تحديد مستوى المهارة المطلوب

- لكل جدارة، يتم تحديد مستوى المهارة المطلوب باستخدام مقياس يحدد مدى إتقان المهارة. ويمكن استخدام مقياس بسيط مثل: "مبتدئ"، "متوسط"، "متقدم"، مما يساعد في تحديد الفجوات التدريبية وتقييم مدى توافر المهارات لدى الموظفين.
- هذا التحديد يساعد في إعداد خطط تدريبية لتطوير الموظفين الذين يحتاجون إلى رفع مستواهم في بعض الجدارات.

رابعا: إنشاء ملف الجدارات الوظيفي وتوثيقه

- بعد تحديد الوظائف والجدارات ومستوى المهارات المطلوبة، يجب إنشاء ملف الجدارات الوظيفي وتوثيقه لكل وظيفة. ويساعد هذا الملف في تقييم الأداء المستقبلي وتحديد الجدارات المطلوبة عند التوظيف.
- يُفضل مراجعة الملف دوريًا لضمان توافق الجدارات الفنية مع أي تغييرات في البرامج أو احتياجات المستفيدين.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحديد الجدارات الوظيفية على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	المؤشر	3.1.2

المؤشر

تُحدد المنظمة بوضوح الجدارات الفنية اللازمة لإنجاز مهام تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات للمستفيدين.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	حددت الجمعية الجدارات الوظيفية المطلوبة لإنجاز مهام تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات بدقة.		
2	تحديد الجدارات الوظيفية شامل ويغطي جميع الوظائف الفنية في الهيكل التنظيمي للجمعية.		
3	هناك توثيق للجدارات الوظيفية بوضوح في دليل للجدارات أو وثائق التوصيف الوظيفي أو أي وثيقة أخرى مناسبة.		
4	تراجع الجمعية الجدارات الوظيفية بشكل دوري لتتوافق مع التغيرات في البرامج والخدمات.		
5	وثيقة الجدارات محدثة ويظهر تاريخ آخر تحديث فيها ورقم النسخة.		
6	وثيقة الجدارات الوظيفية متاحة لجميع الموظفين ذوي العلاقة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	رقم المؤشر	4.1.2

المؤشر

تضع المنظمة توصيفات وظيفية لجميع الوظائف الفنية في هيكلها التنظيمي، وتضمن أن مهام ومسؤوليات كل وظيفة، ومتطلبات شغلها، تتوافق مع الأنظمة والمعايير المُعتمدة في مجال عملها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية إعداد توصيفات وظيفية واضحة لجميع الوظائف الفنية في الجمعية، بحيث تتضمن المهام والمسؤوليات ومتطلبات شغل كل وظيفة. والهدف هو ضمان أن تكون هذه التوصيفات متوافقة مع الأنظمة والمعايير المعتمدة في مجال عمل الجمعية، مما يسهم في تحقيق الكفاءة التنظيمية وتوفير إطار عمل مهني ، ويشمل ذلك:

- **إعداد توصيفات وظيفية دقيقة**: يجب على الجمعية إعداد توصيفات وظيفية شاملة توضح بوضوح المهام والمسؤوليات لكل وظيفة فنية ضمن الهيكل التنظيمي.
- **تحديد متطلبات شغل الوظيفة**: يجب تحديد المؤهلات والخبرات والجدارات الفنية اللازمة لكل وظيفة لضمان استقطاب الأفراد المناسبين.
- **التوافق مع الأنظمة والمعايير المعتمدة**: يجب أن تتماشى التوصيفات الوظيفية مع المعايير المعتمدة والأنظمة المهنية ذات الصلة بمجال عمل الجمعية لضمان الامتثال وتعزيز جودة العمل.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وثائق توصيف وظيفي محدثة**: وجود توصيفات وظيفية مكتوبة ومحدثة لجميع الوظائف الفنية، تشمل المهام والمسؤوليات بشكل مفصل.
- **نظام لتحديد المتطلبات الوظيفية**: إعداد آلية لتحديد المؤهلات والمهارات المطلوبة لكل وظيفة وفقا للمعايير المعتمدة.
- **مراجعة دورية للتوصيفات**: التأكد من تحديث التوصيفات الوظيفية دوريًا لتظل متوافقة مع أي تطورات أو تغييرات في الأنظمة والمعايير.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج التوصيف الوظيفي**: يُستخدم هذا النموذج لإنشاء توصيفات وظيفية لجميع الوظائف الفنية، حيث يشمل المهام، المسؤوليات، المؤهلات، والجدارات ومؤشرات الأداء اللازمة لشغل كل وظيفة. يساعد هذا النموذج في ضمان توثيق موحد وشامل يسهل مراجعة وتحديث التوصيفات الوظيفية عند الحاجة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	نموذج التوصيف الوظيفي

وصف الأداة

يُعد نموذج التوصيف الوظيفي أداة أساسية لتحديد المهام والمسؤوليات لكل وظيفة في الجمعية، مع توضيح المهارات المطلوبة، حل المشكلات، ومستوى المساءلة. يهدف النموذج إلى تقديم توصيف واضح وموضوعي لكل وظيفة، مما يسهم في تحسين الأداء والتوافق مع المعايير التنظيمية.

كيفية الاستخدام

أولا: المسمى الوظيفي والموقع التنظيمي

يُبدأ بتحديد المسمى الوظيفي بشكل واضح، وتحديد مكان الوظيفة في الهيكل التنظيمي، مثل القسم الذي تتبع له أو المدير المباشر.

ثانيا: المهام الأساسية

- يشمل هذا الجزء قائمة بالأنشطة أو الواجبات اليومية التي يجب على الموظف القيام بها لإنجاز مهام وظيفته. يتم تقديم هذه المهام بشكل مختصر وواضح، مما يسهل فهم متطلبات الوظيفة.
- يجب أن تكون المهام الأساسية مفصلة بحيث توضح للموظف الأنشطة اليومية أو الأسبوعية المطلوبة منه.

ثالثا: متطلبات شغل الوظيفة

يتضمن هذا الجزء المهارات والمعارف التي يجب أن يمتلكها الموظف لتحقيق أداء فعال. ويمكن تقسيم المتطلبات إلى: المؤهلات والخبرات والمهارات المطلوبة بما فيها مهارات العمل ضمن فريق أو إدارة الفرق ومهارات التواصل.

رابعا: المساءلة

يتناول هذا الجزء مسؤوليات الموظف عن النتائج والأثر الذي تتركه قراراته على الجمعية وأهدافها، حيث يُقيّم مستوى المساءلة بناءً على:

- نطاق التأثير: مدى تأثير قرارات الموظف على النتائج العامة للجمعية أو على المستفيدين.
- الموارد الخاضعة لسيطرته: مثل إدارة الميزانية أو الإشراف على فرق العمل.
- المخرجات المتوقعة: النتائج أو الأهداف التي يجب أن يحققها الموظف.

خامسا: حل المشكلات

- يُركز هذا الجزء على نوع المشكلات التي قد تواجه الموظف، ومدى تعقيدها، ودرجة الاستقلالية التي يتمتع بها في اتخاذ القرارات لحل هذه المشكلات.
- يتم تحديد مستوى المشكلات التي يمكن أن تكون روتينية أو متكررة، وتتطلب تفكيرًا تحليليًا أو إبداعيًا للتعامل معها.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج التوصيف الوظيفي على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	المؤشر	4.1.2

المؤشر

تضع المنظمة توصيفات وظيفية لجميع الوظائف الفنية في هيكلها التنظيمي، وتضمن أن مهام ومسؤوليات كل وظيفة، ومتطلبات شغلها، تتوافق مع الأنظمة والمعايير المُعتمدة في مجال عملها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	التوصيفات وظيفية مكتوبة لجميع الوظائف الفنية في الهيكل التنظيمي.		
2	حُددت المهام والمسؤوليات لكل وظيفة بوضوح ودقة.		
3	حددت المؤهلات والخبرات اللازمة لشغل كل وظيفة فنية.		
4	التوصيفات الوظيفية متوافقة مع الأنظمة والمعايير المُعتمدة ذات العلاقة.		
5	التوصيفات الوظيفية متاحة للموظفين والمسؤولين للاطلاع عليها عند الحاجة.		
6	تُراجع التوصيفات الوظيفية بانتظام لضمان استمرار توافقها مع التغيرات في الهيكل التنظيمي أو الأنظمة.		
7	التوصيفات الوظيفية معتمدة ويمكن إظهار تاريخ الاعتماد.		
8	التوصيفات الوظيفية محدّثة ويظهر فيها تاريخ آخر تحديث ورقم النسخة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	رقم المؤشر	5.1.2

المؤشر

تخطط المنظمة لاحتياجاتها من الموظفين (عددًا وكفاءة)، بما يتوافق مع حجم العمل والمعايير المُعتمدة في مجال عملها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تقوم الجمعية بتخطيط احتياجاتها من الموظفين من حيث العدد والكفاءة المطلوبة، بما يتناسب مع حجم العمل والمعايير المعتمدة في مجال عملها. ويساعد التخطيط الجيد للموارد البشرية على ضمان توافر القوى العاملة الكافية والمؤهلة لدعم الأنشطة والبرامج التي تقدمها الجمعية ويشمل ذلك.

- **تحديد حجم العمل**: يجب أن تحدد الجمعية حجم العمل المطلوب لإنجاز الأنشطة والبرامج، بما يشمل المهام اليومية والمشاريع الخاصة.
- **تحديد عدد الموظفين المطلوب**: بناءً على حجم العمل، يجب أن تحدد الجمعية العدد المثالي للموظفين لتلبية الاحتياجات بدون نقص أو زيادة في الموارد البشرية.
- **تقييم كفاءة الموظفين**: يجب تحديد الكفاءات والجدارات المطلوبة لكل دور وظيفي، لضمان أن الموظفين الحاليين والجدد يمتلكون المهارات اللازمة لتحقيق الأهداف بفعالية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام لتقييم حجم العمل**: تطوير آلية لتقييم حجم العمل الحالي والمستقبلي لتحديد عدد الموظفين اللازم.
- **خطة لتحديد العدد والكفاءة**: وضع خطة توضح احتياجات الموظفين من حيث العدد والكفاءة، تتماشى مع المعايير المعتمدة في القطاع.
- **مراجعة وتحديث منتظم**: التأكد من مراجعة خطة احتياجات الموظفين بشكل دوري لضمان استمرار توافقها مع حجم العمل وتغيرات الجمعية.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج تقدير حجم العمل**: يُستخدم هذا النموذج لتحليل وتقدير حجم العمل المطلوب لتشغيل البرامج والأنشطة الرئيسية للجمعية. يساعد على تحديد عدد المهام اليومية أو الأسبوعية وتحديد الموارد البشرية اللازمة لكل مهمة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **خطة الاحتياجات البشرية السنوية**: تُعد هذه الخطة أداة استراتيجية تتيح للجمعية تحديد احتياجاتها من الموظفين بناءً على الأهداف السنوية والبرامج المتوقع تنفيذها. تشمل الخطة توضيح العدد المطلوب من الموظفين لكل قسم والمستوى الوظيفي لكل دور. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج تحليل فجوات القوى العاملة**: يُستخدم هذا النموذج لتحليل الفجوات بين العدد الفعلي للموظفين والكفاءات المتوفرة والعدد المثالي المطلوب والكفاءات المطلوبة بناءً على خطط البرامج وحجم العمل. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	نموذج تقدير حجم العمل

وصف الأداة

يساعد هذا النموذج على تحليل وتقدير حجم العمل المطلوب لتشغيل الأنشطة والبرامج الأساسية للجمعية. يهدف إلى تحديد الوقت والموارد البشرية المطلوبة لكل نشاط، وبالتالي التوصل إلى العدد الأمثل من الموظفين.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأنشطة والمهام الرئيسية

ابدأ بوضع قائمة شاملة لكل الأنشطة والمهام التي تساهم في تنفيذ البرامج أو تقديم الخدمات. ويمكن أن تشمل هذه الأنشطة مثل التخطيط، والتنفيذ الميداني، والمتابعة والتقييم.

ثانيا: تقدير الوقت المطلوب لكل مهمة

لكل مهمة، قم بتقدير الوقت اللازم لإتمامها بناءً على التعقيد ومتطلبات الأداء. يجب أن يشمل التقدير كل من العمل المباشر وغير المباشر المرتبط بالمهمة.

يمكن تقسيم التقديرات إلى ساعات يومية أو أسبوعية حسب طبيعة العمل.

ثالثا: تحديد العدد المطلوب من الموظفين:

بناءً على الوقت المقدر، حدد عدد الموظفين المطلوبين لإنجاز كل مهمة بكفاءة. ويساعد ذلك على معرفة ما إذا كانت الجمعية بحاجة إلى توظيف إضافي أو إعادة توزيع الموظفين.

رابعا: تقييم المهام المتكررة أو الموسمية

بعض المهام قد تكون موسمية أو متكررة بشكل دوري، مما يتطلب تخصيص موظفين لها بشكل دائم أو مؤقت حسب الحاجة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تقدير حجم العمل على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	خطة الاحتياجات البشرية السنوية

وصف الأداة

تُعد خطة الاحتياجات البشرية السنوية أداة استراتيجية تُستخدم لتحديد العدد والكفاءة المطلوبة من الموظفين للعام القادم بناءً على الأهداف والبرامج المتوقعة. تساهم هذه الخطة في تنسيق الموارد البشرية مع احتياجات الجمعية وأهدافها السنوية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف السنوية للجمعية

ابدأ بتحليل الأهداف الاستراتيجية للجمعية وتحديد الأنشطة أو البرامج التي تحتاج إلى تنفيذ خلال العام.

ثانيا: تحديد الاحتياجات من الموظفين لكل نشاط أو برنامج

لكل هدف أو برنامج، حدد عدد الموظفين اللازم ومستوى الكفاءة المطلوب. يمكن أن يشمل ذلك الأدوار الإدارية والفنية.

ثالثا: وضع تقديرات للميزانية المتعلقة بالموارد البشرية

بناءً على العدد المطلوب ومستوى الكفاءة، ضع تقديرات للميزانية المطلوبة لتغطية الرواتب والتدريب، مع الأخذ بعين الاعتبار التكاليف المحتملة لتوظيف موظفين جدد أو تدريب الموظفين الحاليين.

رابعا: متابعة وتحديث الخطة سنويًا

يتم تحديث الخطة بناءً على الأداء الفعلي وتغيرات الأهداف أو حجم العمل، مما يضمن استمرار توافق الاحتياجات البشرية مع الأهداف.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون خطة الاحتياجات البشرية السنوية على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	الأداة	تحليل فجوات القوى العاملة

وصف الأداة

يُعد نموذج تحليل فجوات القوى العاملة أداة فعّالة تساعد الجمعية على تحديد النقص أو الفائض في عدد الموظفين والمهارات المطلوبة لتحقيق أهدافها. يركز هذا النموذج على تقييم الفجوة بين العدد والكفاءة الحالية للموظفين مقارنة بما هو مطلوب لتحقيق الأهداف والبرامج، مما يساهم في اتخاذ قرارات مدروسة بشأن التوظيف أو التدريب.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد العدد والكفاءات المطلوبة

- تحليل الأهداف والبرامج: ابدأ بمراجعة الأهداف الاستراتيجية والبرامج المخططة للجمعية لتحديد الأنشطة المطلوبة خلال العام. على سبيل المثال، إذا كانت الجمعية تخطط لتوسيع نشاط معين، فقد تحتاج إلى تعيين المزيد من الموظفين أو إضافة كفاءات جديدة.
- تحديد العدد الأمثل للموظفين لكل نشاط أو برنامج: بناءً على حجم العمل المطلوب، قم بتحديد العدد المثالي للموظفين لكل نشاط، مع مراعاة مستوى الكفاءة المطلوب لكل وظيفة (مبتدئ، متوسط، متقدم).

ثانيا: تقييم العدد والكفاءات الحالية

- تحديد الموارد البشرية الحالية: قم بجمع بيانات عن الموظفين الحاليين، مثل العدد، المؤهلات، الخبرات، والمهارات المتوفرة لكل دور وظيفي.
- تحليل الكفاءات المتاحة: قيّم مستوى كفاءة كل موظف لتحديد ما إذا كانت المؤهلات والمهارات الحالية تتماشى مع احتياجات الجمعية. يمكن أن تشمل الكفاءات المعرفة التخصصية، الخبرة العملية، والمهارات الفنية.

ثالثا: تحديد الفجوات العددية والمهارية

- الفجوة العددية: حدد الفجوة بين العدد الحالي للموظفين والعدد المطلوب بناءً على الأهداف. على سبيل المثال، إذا كانت الجمعية بحاجة إلى خمسة منسقي برامج، وموظفيها الحاليين ثلاثة، فإن هناك فجوة عددية قدرها اثنان.
- الفجوة المهارية: قارن المهارات الحالية مع المهارات المطلوبة لتحديد الفجوات. على سبيل المثال، إذا كان الدور الوظيفي يتطلب مهارات تحليل بيانات متقدمة ولا تتوفر هذه المهارات لدى الموظفين الحاليين، فهذه فجوة مهارية يجب سدها.

رابعا: وضع خطة لسد الفجوات

- التوظيف: في حالة وجود فجوة عددية، ضع خطة توظيف لسد هذه الفجوة عن طريق تحديد الأدوار المطلوبة وعدد الموظفين اللازمين لكل دور.
- التدريب والتطوير: إذا كانت الفجوة مهارية، حدد البرامج التدريبية المناسبة لتطوير كفاءة الموظفين الحاليين. يمكن أن تشمل خطط التدريب برامج تطوير المهارات الفنية، التدريب على التواصل، أو المهارات الإدارية.

إعادة توزيع الموظفين: في بعض الحالات، قد يكون من الممكن إعادة توزيع الموظفين بين الأدوار المختلفة لسد الفجوات، خاصة إذا كان لديهم مهارات تناسب متطلبات الدور الجديد.

خامسا: متابعة وتقييم تنفيذ الخطة

- تقييم الأداء بعد سد الفجوات: بعد تنفيذ خطة سد الفجوات (سواء بالتوظيف أو التدريب)، يجب مراقبة الأداء لتقييم مدى نجاح الإجراءات في تحقيق الأهداف.
- التحديث المستمر: ينبغي مراجعة هذا النموذج بشكل دوري، مع تحديثه عند حدوث تغييرات في الأهداف أو حجم العمل لضمان استمرار توافق الموارد البشرية مع احتياجات الجمعية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل فجوات القوى العاملة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	تخطيط الموارد البشرية	المؤشر	5.1.2

المؤشر
تُخطط المنظمة لاحتياجاتها من الموظفين (عددًا وكفاءة)، بما يتوافق مع حجم العمل والمعايير المُعتمدة في مجال عملها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	حللت الجمعية حجم العمل الحالي والمتوقع لتحديد الاحتياجات الفعلية من الموظفين.		
2	حددت الجمعية الفجوات في احتياجاتها من الموظفين عددا ونوعا.		
3	لدى الجمعية خطة واضحة للتوظيف تشمل جدول زمني وأولويات وتحديد للتكاليف المتوقعة.		
4	خطة التوظيف محدّثة بشكل منتظم لمواكبة المستجدات.		
5	خطة التوظيف معتمدة ويظهر تاريخ وجهة الاعتماد.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	رقم المؤشر	1.2.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
لدى المنظمة عدد كافٍ من الموظفين والمتطوعين المؤهلين لتنفيذ البرامج والخدمات وتحقيق النتائج المرجوة.	▪ **نموذج تحليل التناسب بين أعداد الموظفين والخدمات/البرامج:** هذا النموذج يساعد الجمعية في تقييم التناسب بين أعداد الموظفين والخدمات أو البرامج التي تقدمها، حيث يتم تحليل عدد الموظفين المتاحين ومدى كفايتهم لتلبية احتياجات البرامج أو الخدمات. يستخدم هذا النموذج لضمان أن الموارد البشرية متناسبة مع حجم الخدمات المقدمة، مما يضمن كفاءة العمل وجودة النتائج. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على ضرورة أن تمتلك الجمعية عددًا كافيًا من الموظفين والمتطوعين المؤهلين لضمان تنفيذ البرامج والخدمات بفعالية وتحقيق الأهداف المرجوة. ويسهم توفر الكفاءات البشرية الكافية في ضمان استمرارية العمل وجودته، وتحقيق النتائج المطلوبة، ويشمل ذلك: ▪ **التوازن بين العدد والكفاءة:** يجب أن توازن الجمعية بين عدد الموظفين والمتطوعين والكفاءة المطلوبة لضمان تنفيذ البرامج بكفاءة وفعالية. ▪ **تأهيل الكوادر:** يجب أن يتمتع الموظفون والمتطوعون بالمهارات والمعرفة اللازمة لأداء مهامهم، بحيث يتوفر لديهم التدريب والدعم اللازم لضمان تحقيق الأهداف.	
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **تحليل الاحتياجات البشرية:** إعداد تقدير لحجم العمل وعدد الكوادر المطلوبة بشكل دقيق، مع التركيز على المهارات الأساسية اللازمة لكل وظيفة. ▪ **آلية لتوظيف وتدريب الموظفين والمتطوعين:** توفير خطة واضحة لتوظيف وتدريب الكوادر البشرية وتطوير مهاراتهم باستمرار.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	نموذج تحليل التناسب

وصف الأداة

أداة تستخدمها الجمعية لتقييم مدى كفاية عدد الموظفين والمتطوعين مقارنة بحجم العمل ومتطلبات البرامج والخدمات المقدمة للمستفيدين. يساعد النموذج على تحديد ما إذا كانت الموارد البشرية المتاحة كافية لتلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق الأهداف بكفاءة، ويوفر تحليلاً للفجوات العددية، مما يسهم في اتخاذ قرارات مدروسة حول التوظيف أو جذب المتطوعين أو تطوير الكفاءات الحالية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الخدمات أو البرامج الأساسية

- حدد قائمة بالخدمات أو البرامج الأساسية التي تقدمها الجمعية والتي تحتاج إلى دعم من الموظفين.
- لكل خدمة أو برنامج، حدد المتطلبات العامة من الموارد البشرية (مثل عدد ساعات العمل المطلوبة، مستوى الكفاءة، ونوعية التخصصات).

ثانيا: تحديد العدد الحالي من الموظفين لكل خدمة أو برنامج

- ابدأ بجمع بيانات حول عدد الموظفين المخصصين لكل برنامج أو خدمة، سواء كانوا موظفين دائمين أو متطوعين.
- حدد مستوى كفاءة هؤلاء الموظفين ومدى قدرتهم على تلبية احتياجات البرنامج من حيث الجودة والإنتاجية.

ثالثا: حساب نسبة التناسب بين الموظفين والخدمات/البرامج

- قارن العدد الحالي من الموظفين مع حجم العمل أو عدد المستفيدين لكل برنامج، ويمكن أن تستخدم مقاييس مثل عدد الموظفين لكل مستفيد أو لكل نشاط في البرنامج (تحدده الجمعية)
- على سبيل المثال، إذا كان لدى المنظمة برنامج يتطلب خدمة 100 مستفيد أسبوعيًا ويوجد فقط موظفين اثنين يعملان في هذا البرنامج، يمكن حساب نسبة التناسب لمعرفة ما إذا كان العدد كاف أم لا.

رابعا: تحليل النسبة وتحديد الفجوات

- إذا كانت النسبة غير متناسبة (مثل وجود عدد قليل من الموظفين بالنسبة لحجم العمل)، فيجب على الجمعية تقييم الحاجة لتوظيف موظفين إضافيين أو زيادة عدد المتطوعين.
- إذا كانت النسبة أكبر من اللازم، فقد تكون هناك حاجة لإعادة توزيع الموظفين أو تقليل العدد لتوفير الموارد.

خامسا: وضع خطة لتعديل التناسب (إن لزم)

- بناءً على نتائج التحليل، ضع خطة لزيادة أو تقليل عدد الموظفين حسب الحاجة.
- قد تشمل الخطة زيادة التوظيف، جذب المتطوعين، أو حتى تحسين كفاءة الموظفين الحاليين من خلال التدريب لزيادة إنتاجيتهم.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج **تحليل التناسب بين أعداد الموظفين والخدمات/البرامج** على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	المؤشر	1.2.2

المؤشر

لدى المنظمة عدد كاف من الموظفين والمتطوعين المؤهلين لتنفيذ البرامج والخدمات وتحقيق النتائج المرجوة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تتأكد الجمعية أن جميع البرامج والخدمات لديها الكادر البشري اللازم لتحقيق الأهداف.		
2	الكفاءات المطلوبة للموظفين والمتطوعين تتوافق مع المعايير المُعتمدة في مجال عمل المنظمة.		
3	يوجد سجل يوضح أعداد الموظفين/ المتطوعين لكل برنامج أو خدمة.		
4	يوجد تحليل لمناسبة أعداد الموظفين/ المتطوعين مع متطلبات تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	رقم المؤشر	2.2.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تصمم المنظمة وتنفذ برامج تهيئة وتوعية فعّالة للموظفين والمتطوعين، وتتأكد من فهمهم لمتطلبات تقديم الخدمات للمستفيدين والتواصل معهم والحفاظ على سلامتهم.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية إعداد وتنفيذ برامج تهيئة وتوعية شاملة وفعّالة للموظفين والمتطوعين، لضمان جاهزيتهم لتقديم الخدمات للمستفيدين وفقا للمعايير المطلوبة. ويُسهم ذلك في تعزيز فهم الموظفين لمهامهم ومسؤولياتهم، وتطوير قدرتهم على التواصل الفعّال، والالتزام بإجراءات السلامة، ويشمل ذلك: ▪ **توعية الموظفين والمتطوعين بمتطلبات تقديم الخدمات**: يجب أن يتعرف الموظفون والمتطوعون على متطلبات العمل والمعايير التي يجب اتباعها لضمان جودة الخدمة. ▪ **تعزيز مهارات التواصل مع المستفيدين**: يجب تزويد الموظفين والمتطوعين بالمهارات اللازمة للتواصل الفعّال، بما يضمن تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات المستفيدين. ▪ **الالتزام بمتطلبات السلامة**: يجب توجيه الموظفين والمتطوعين حول إجراءات السلامة لحماية أنفسهم والمستفيدين، مما يعزز الثقة ويوفر بيئة عمل آمنة.	▪ **نموذج برنامج التهيئة والتدريب الأساسي**: يقدم هذا النموذج إطارًا شاملاً لبرنامج التهيئة الأساسي الذي يتم تنفيذه عند انضمام الموظفين والمتطوعين إلى الجمعية. يركز البرنامج على تعريف الموظفين بالجمعية، وأهدافها، وسياسات تقديم الخدمات، وإجراءات التواصل والسلامة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **وجود برامج تهيئة وتوعية شاملة**: إعداد برامج تدريبية تهيئ الموظفين والمتطوعين وتقدم لهم المعرفة الأساسية لتقديم الخدمات بكفاءة. ▪ **آلية لتقييم الفهم وتنفيذ التوعية**: وضع نظام لمتابعة وفهم الموظفين والمتطوعين لمتطلبات العمل والتواصل وإجراءات السلامة. ▪ **توثيق عمليات التهيئة والتوعية**: التأكد من توثيق جميع خطوات التهيئة والتوعية لضمان استمراريتها وتحديثها بشكل دوري.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	نموذج برنامج التهيئة

وصف الأداة

يهدف برنامج التهيئة والتدريب الأساسي إلى تعريف الموظفين والمتطوعين الجدد بأهداف الجمعية، وسياساتها، والمعايير المطلوبة لتقديم الخدمات بفعالية. يتضمن البرنامج محتوى تدريبيًا يغطي مهامهم ومسؤولياتهم، مهارات التواصل مع المستفيدين، وإجراءات السلامة الأساسية لضمان تقديم الخدمة بجودة عالية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد محتوى التدريب الأساسي

ابدأ بتحديد المواضيع التي تحتاج الجمعية إلى تغطيتها في برنامج التهيئة والتدريب الأساسي، ومن ذلك على سبيل المثال: :

- **التعريف بالجمعية وأهدافها:**
  - المحتوى: مقدمة عن الجمعية، رسالتها، رؤيتها، الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والجمهور المستفيد.
  - الهدف: يساعد على تعزيز فهم الموظفين والمتطوعين للغرض الأساسي من عملهم، وكيفية مساهمتهم في تحقيق الأهداف.
  - طريقة التدريب: عرض تقديمي أو جلسة تعريفية من قبل أحد المديرين.
- **متطلبات تقديم الخدمة:**
  - المحتوى: شرح شامل للمهام الرئيسية لكل دور وظيفي، وكيفية تقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقا للمعايير المحددة.
  - الهدف: ضمان أن الموظفين والمتطوعين يفهمون مسؤولياتهم ومتطلبات كل نشاط أو خدمة.
  - طريقة التدريب: دليل إرشادي مكتوب، وجلسات تدريب جماعية، أو ورش عمل.
- **مهارات التواصل مع المستفيدين:**
  - المحتوى: تدريب على أساليب التواصل الفعّال، الاستماع، التحدث بوضوح واحترام ثقافة وخصوصية المستفيدين.
  - الهدف: تعزيز قدرة الموظفين والمتطوعين على بناء علاقات إيجابية مع المستفيدين وتقديم الدعم بكفاءة.
  - طريقة التدريب: ورشة عمل تفاعلية مع تمارين وتطبيقات عملية.
- **إجراءات الأمن والسلامة :**
  - المحتوى: تعليمات واضحة حول كيفية الحفاظ على سلامة الموظفين والمستفيدين، بما في ذلك إجراءات الطوارئ وإدارة المخاطر.
  - الهدف: التأكد من أن الموظفين والمتطوعين على دراية بإجراءات السلامة وكيفية تطبيقها لحماية أنفسهم والمستفيدين.
  - طريقة التدريب: عرض فيديو تدريبي، ومراجعة الدليل المخصص لإجراءات السلامة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج برنامج التهيئة والتدريب الأساسي على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	نموذج برنامج التهيئة

كيفية الاستخدام

ثانيا: إعداد خطة التدريب الأساسية وجدولها الزمني

بعد تحديد المحتوى، يُنصح بوضع خطة مفصلة توضح المواضيع، الطرق التدريبية، وتواريخ تنفيذ كل جزء من التدريب. يفضل أن يُتم البرنامج التدريبي خلال أول أسبوع من انضمام الموظف أو المتطوع.

ثالثا: تنفيذ التدريب واستخدام وسائل تعليمية متنوعة

- ورش العمل التفاعلية: يُفضل تقديم تدريب مهارات التواصل وشرح المهام الوظيفية من خلال ورش عمل تفاعلية تتيح للموظفين طرح الأسئلة والمشاركة.
- الوسائل المرئية: يمكن استخدام عروض تقديمية وفيديوهات تدريبية لتعزيز استيعاب المفاهيم، خاصة فيما يتعلق بإجراءات السلامة والتعريف بالجمعية.
- التدريب العملي: يُفضل تقديم جزء من التدريب على شكل تدريب عملي أو محاكاة للمواقف التي قد تواجه الموظفين، مثل حالات الطوارئ أو سيناريوهات التعامل مع المستفيدين.

رابعا: تقييم فهم المتدربين لمحتوى التدريب

بعد انتهاء البرنامج، من المهم تقييم مدى استيعاب الموظفين والمتطوعين للمحتوى من خلال استبيان أو اختبار بسيط. يشمل التقييم أسئلة تغطي المحاور الرئيسية، مما يتيح للجمعية معرفة نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى تعزيز.

مثال على بعض الأسئلة في استبيان التقييم:

- هل تفهم متطلبات تقديم الخدمة؟ (نعم/لا/أحيانا)
- ما هي الخطوات التي يجب اتخاذها في حالة الطوارئ؟ (اجابة مفتوحة)
- كيف يمكن التواصل بفعالية مع المستفيدين؟ (اجابة مفتوحة)
- هل هناك أجزاء من التدريب تحتاج لمزيد من الشرح؟ (اجابة مفتوحة)

خامسا: توثيق التدريب والمتابعة

- توثيق الحضور: توثيق حضور كل موظف أو متطوع في التدريب، بما في ذلك الأنشطة التي شارك فيها ونتائج التقييم.
- التغذية الراجعة: جمع التغذية الراجعة من المتدربين حول البرنامج التدريبي لتحسينه وتطويره بشكل دوري.
- متابعة الأداء: مراقبة أداء الموظفين والمتطوعين خلال الأشهر الأولى بعد التدريب للتأكد من أنهم يطبقون المعايير بشكل صحيح.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج برنامج التهيئة والتدريب الأساسي على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	المؤشر	2.2.2

المؤشر

تُصمم المنظمة وتُنفذ برامج تهيئة وتوعية فعّالة للموظفين والمتطوعين، وتتأكد من فهمهم لمتطلبات تقديم الخدمات للمستفيدين والتواصل معهم والحفاظ على سلامتهم.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	صممت الجمعية برامج تهيئة شاملة للموظفين والمتطوعين تغطي المهام والمسؤوليات الأساسية.		
2	نفذت الجمعية برامج توعية فعّالة تعرّف الموظفين والمتطوعين بمعايير تقديم الخدمات والتواصل مع المستفيدين.		
3	تُدرج متطلبات السلامة وحماية المستفيدين في برامج التهيئة والتوعية.		
4	تدرب الجمعية الموظفين والمتطوعين على أساليب التواصل الفعّال مع المستفيدين.		
5	يتضمن البرنامج توعية الموظفين والمتطوعين بالأنظمة والمعايير المُعتمدة في مجال العمل.		
6	تقيّم الجمعية فهم الموظفين والمتطوعين بعد إتمام برامج التهيئة والتوعية لضمان استيعابهم.		
7	تُراجع برامج التهيئة والتوعية بانتظام لضمان مواكبتها للتغيرات والاحتياجات الجديدة.		
8	توثق الجمعية برامج التهيئة والتوعية ومحتوياتها لضمان الاتساق في التنفيذ.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	رقم المؤشر	3.2.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُجري المنظمة تحليلاً دورياً لاحتياجات التعلم والتطوير للموظفين والمتطوعين، وتخطط برامج التعلم والتطوير استناداً إلى نتائج التحليل.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تقوم الجمعية بإجراء تحليل دوري لاحتياجات التعلم والتطوير للموظفين والمتطوعين، بهدف تصميم برامج تدريبية ملائمة تدعم تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم. ويهدف هذا التحليل إلى تلبية احتياجات الأفراد بما يتماشى مع أهداف الجمعية وتحقيق أعلى مستوى من الأداء، ويشمل ذلك: ▪ **تقييم احتياجات التعلم والتطوير**: يجب على الجمعية إجراء تحليل منتظم لمعرفة المهارات والمعارف التي يحتاجها الموظفون والمتطوعون لتحسين أدائهم ودعم تحقيق أهداف الجمعية. ▪ **تصميم برامج التعلم والتطوير**: ينبغي تخطيط برامج تدريبية وتطويرية تستجيب للاحتياجات المحددة، وتساهم في تعزيز كفاءة الأفراد وفقاً لنتائج التحليل. ▪ **ضمان استمرارية التعلم والتطوير**: يجب أن تكون هناك عملية مستمرة لتقييم وتحديث البرامج التعليمية بناءً على التغيرات في الأهداف والمتطلبات.	▪ **نموذج تحليل احتياجات التعلم**: يستخدم هذا النموذج لتقييم الاحتياجات التدريبية لكل موظف أو متطوع بناءً على متطلبات دوره الوظيفي وأهداف الجمعية. يهدف إلى تحديد الثغرات في المهارات والمعرفة وتحديد أولويات التدريب. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **إجراء تحليل منتظم للاحتياجات**: وضع آلية منتظمة لتحليل وتقييم احتياجات التعلم والتطوير على مستوى الأفراد والأقسام. ▪ **خطة تدريب وتطوير مستندة إلى التحليل**: إعداد خطة تدريبية شاملة تستند إلى نتائج التحليل، مع تحديد الموضوعات والمواعيد والموارد اللازمة.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	نموذج تحليل احتياجات التعلم

وصف الأداة

يُعد نموذج تحليل احتياجات التعلم أداة أساسية لتحديد الفجوات في المهارات والمعارف لدى الموظفين والمتطوعين، مما يساعد الجمعية على تخصيص الموارد بشكل فعال لتلبية هذه الاحتياجات من خلال برامج تدريبية موجهة. يعتمد هذا النموذج على تحليل الأدوار والوظائف، والتعرف على الثغرات في الأداء، ومن ثم تصميم خطة تدريبية تناسب تلك الاحتياجات.

كيفية الاستخدام

أولا: جمع البيانات عن الأدوار والمسؤوليات

1. تحليل الوصف الوظيفي لكل دور:
   - ابدأ بجمع أوصاف جميع الوظائف والأدوار في الجمعية، حيث يحدد كل وصف المهام والمسؤوليات والمهارات المطلوبة لكل وظيفة.
   - يوفر الوصف الوظيفي نقطة انطلاق لفهم المهارات والمعارف التي يجب أن يمتلكها الموظفون والمتطوعون للقيام بمهامهم بفعالية.
2. الاستفسار عن التحديات والصعوبات التي تواجه الموظفون:
   - من خلال الاستبيانات أو المقابلات الشخصية، يمكنك معرفة الصعوبات التي تواجه الموظفون في أداء مهامهم. قد تشمل هذه التحديات ضعفًا في مهارات محددة أو الحاجة إلى تعزيز المعرفة في مجالات معينة.
   - مثال: يمكن سؤال الموظفين: "ما هي المهارات التي تشعر أنك بحاجة لتطويرها لأداء عملك بفعالية أكبر؟"

ثانيا: تقييم الأداء الحالي للموظفين والمتطوعين

1. تحليل تقارير الأداء:
   - استخدم تقارير تقييم الأداء الحالية للتعرف على المهارات التي يظهر فيها نقص أو جوانب الأداء التي تحتاج إلى تحسين. قد تكشف هذه التقارير عن فجوات في المهارات التقنية، مهارات التواصل، أو المهارات الإدارية.
2. مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير المطلوبة:
   - حدد المعايير الوظيفية المثالية لكل دور وقارنها بمستوى أداء الموظفين الفعلي. سيظهر الفرق بين الأداء المطلوب والأداء الحالي جوانب النقص التي تحتاج إلى تدريب أو تطوير.
   - مثال: إذا كان المعيار يتطلب مستوىً عاليًا من مهارات التحليل المالي، وأظهر تحليل الأداء أن هناك ضعفًا في هذه المهارة، فيمكن إدراج "التحليل المالي" كأولوية تدريبية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل احتياجات التعلم على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	نموذج تحليل احتياجات التعلم

كيفية الاستخدام

ثالثا: تحديد الفجوات في المهارات والمعارف

1. تحديد الفجوات النوعية والكمية في المهارات:
   - حدد بدقة الفجوات في المهارات التقنية (مثل استخدام برامج معينة) أو المهارات السلوكية (مثل إدارة النزاعات أو التواصل الفعّال).
2. تصنيف الفجوات حسب الأولوية:
   - صنف الفجوات بناءً على تأثيرها على أداء الجمعية. الأولويات العالية هي الفجوات التي تؤثر بشكل مباشر على تحقيق أهداف الجمعية ونجاح البرامج.
   - مثال: إذا كانت الجمعية تعتمد على تحليل بيانات المستفيدين لاتخاذ قرارات استراتيجية، فإن نقص المهارات التحليلية لدى فريق البيانات يعد فجوة عالية الأولوية.

رابعا: تحديد أهداف التدريب لكل فجوة

1. وضع أهداف واضحة للتدريب:
   - لكل فجوة، حدد هدفا تدريبيًا يصف المهارات أو المعارف التي يجب على الموظفين أو المتطوعين اكتسابها بعد التدريب.
   - مثال: "رفع مستوى مهارات استخدام برامج تحليل البيانات لتعزيز دقة تقارير الأداء الشهري."
2. تحديد النتائج المرجوة من التدريب:
   - حدد كيف سيتم قياس تأثير التدريب بعد إتمامه. على سبيل المثال، يمكن أن يكون الهدف هو تقليل الأخطاء في التقارير بنسبة 20% بعد التدريب على مهارات التحليل.

خامسا: إعداد تقرير تحليل احتياجات التعلم

1. تلخيص الفجوات والأهداف التدريبية:
   - إعداد تقرير يتضمن جميع الفجوات التي تم تحديدها، مع الأهداف التدريبية المحددة لكل منها، والأولوية الخاصة بكل فجوة.
2. مشاركة التقرير مع الإدارة العليا:
   - قدّم التقرير للإدارة العليا لمراجعة النتائج والموافقة على الميزانية والموارد المطلوبة لتلبية الاحتياجات التدريبية المحددة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل احتياجات التعلم على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	نموذج خطة التعلم والتطوير

وصف الأداة

يهدف هذا النموذج إلى تنظيم برامج التدريب والتطوير بناءً على احتياجات الموظفين والمتطوعين المحددة من خلال تحليل الفجوات في المهارات والمعرفة. يساعد النموذج الجمعية على تخطيط وتنسيق التدريبات بشكل منتظم، بحيث تضمن تطوير الكفاءات المطلوبة لدعم تنفيذ البرامج والخدمات وتحقيق الأهداف المؤسسية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية

- اجمع نتائج تحليل الاحتياجات: ابدأ بجمع بيانات تحليل الاحتياجات التدريبية التي تم إجراؤها، سواءً من تقييمات الأداء، استبيانات الموظفين، أو ملاحظات المشرفين.
- تحديد الفجوات في المهارات: قم بتحديد الثغرات الواضحة في المهارات والكفاءات التي يحتاجها الموظفون والمتطوعون، مثل المهارات الفنية، التواصل، القيادة، أو السلامة.
- تحديد الأولويات: بناءً على الفجوات، حدد الموضوعات التي تحتاج إلى التدريب بشكل عاجل حسب الأهمية والأثر المتوقع على الأداء.

ثانيا: تحديد البرامج التدريبية

- تحديد الأهداف التدريبية لكل برنامج: ضع أهدافا واضحة لكل موضوع تدريبي، حيث توضح ما يجب أن يكتسبه المتدربون من المعرفة أو المهارات بنهاية التدريب.
- تحديد الفئة المستهدفة لكل تدريب: قسّم الموظفين والمتطوعين إلى مجموعات حسب أدوارهم أو مستوياتهم الوظيفية لتقديم التدريب المناسب لكل مجموعة.
- اختيار أساليب التدريب المناسبة: حدد طرق التدريب المناسبة لكل موضوع، مثل ورش العمل، والتدريب الإلكتروني، والمحاضرات، أو التدريب العملي في الموقع. ويمكن استخدام أساليب متنوعة لتعزيز استيعاب المتدربين، مثل تطبيقات محاكاة المواقف، وحالات دراسية واقعية.

ثالثا: إعداد الجدول الزمني للبرامج التدريبية

- تحديد مواعيد التدريب وتكراره: أنشئ جدولا زمنيًا للتدريبات بناءً على الأولويات ومدى توفر الموظفين والمتطوعين، وقرر ما إذا كانت هناك حاجة لتكرار التدريب بشكل دوري أو موسمي.
- مدة التدريب: حدد الوقت المطلوب لكل جلسة تدريبية، مع مراعاة عدم تجاوز الوقت المحدد لكل موضوع لتجنب إجهاد المتدربين.

رابعا: تحديد الموارد والمسؤولين عن التدريب

- اختيار المدربين: حدد المدربين لكل موضوع تدريبي، سواءً من داخل الجمعية (مثل خبراء داخليين) أو من خارجها (مدربين محترفين، شركات تدريب). مع مراعاة اختيار المدرب يعتمد على خبرته في الموضوع المستهدف ومستوى مهارته في تقديم التدريب.
- تحديد الموارد اللازمة: جهز الموارد والأدوات التي سيحتاجها التدريب مثل قاعات التدريب، الأدوات التفاعلية، البرامج، والمستلزمات التعليمية.
- التنسيق مع الموظفين والمتطوعين: أخطر المتدربين بمواعيد ومكان التدريب بوقت كافٍ، وتأكد من توفرهم وموافقتهم على الجدول المحدد.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة التعلم والتطوير على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	المؤشر	3.2.2

المؤشر

تُجري المنظمة تحليلاً دورياً لاحتياجات التعلم والتطوير للموظفين والمتطوعين، وتخطط برامج التعلم والتطوير استناداً إلى نتائج التحليل.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تنفذ الجمعية تحليلاً دورياً لاحتياجات التعلم والتطوير للموظفين والمتطوعين.		
2	تصمم الجمعية برامج تعلم وتطوير بناءً على نتائج التحليل لتلبية الاحتياجات المحددة.		
3	يوجد خطة موثقة لبرامج التعلم والتطوير للموظفين والمتطوعين.		
4	تحدد الخطة البرامج التدريبية وبرامج التعلم لجميع الموظفين والمتطوعين.		
5	تتضمن الخطة تحديداً للموارد المطلوبة والتكاليف.		
6	الخطة محدثة ومعتمدة ويظهر تاريخ وجهة الاعتماد.		
7	لدى الموظفين وعي ببرامج التعلم والتطوير الخاصة بهم والمحددة في الخطة		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	رقم المؤشر	4.2.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تنفذ المنظمة برامج التعلم والتطوير المخططة بما يضمن فرصا متساوية لجميع العاملين، والمتطوعين، وتحتفظ بمعلومات وسجلات مُحدّثة.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية تنفيذ الجمعية لبرامج التعلم والتطوير بشكل منظم يضمن توفير فرص متساوية لجميع الموظفين، والمتطوعين، مع الاحتفاظ بسجلات دقيقة ومحدثة لهذه البرامج. ويهدف إلى تعزيز الشفافية وتوفير بيئة تعليمية شاملة تدعم تطوير الكفاءات وتحقيق الأهداف المؤسسية، ويشمل ذلك: ▪ **ضمان تكافؤ الفرص في التعلم والتطوير**: يجب على الجمعية أن توفر فرصًا متساوية للوصول إلى برامج التعلم والتطوير لجميع العاملين والمتطوعين، بغض النظر عن أدوارهم الوظيفية أو خلفياتهم. ▪ **متابعة وتحديث سجلات التدريب**: يتعين على الجمعية الاحتفاظ بسجلات دقيقة وحديثة للبرامج التدريبية التي تم تنفيذها، مما يسهم في تتبع تقدم كل موظف أو متطوع ومدى استفادته من التدريب. ▪ **تنفيذ البرامج بجودة وفعالية**: يجب التأكد من تنفيذ برامج التعلم وفقا للخطة الموضوعة وتقييم مدى تحقيقها لأهداف التطوير المطلوبة.	▪ **سجل التعلم والتطوير** : يُستخدم هذا النموذج لحفظ معلومات دقيقة ومحدثة عن مشاركة الموظفين والمتطوعين في البرامج التدريبية، بما يشمل تفاصيل البرامج وأداء المشاركين، مما يسهل مراجعة الأثر وتقييم المشاركة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **خطة واضحة وشاملة للتعلم والتطوير**: إعداد خطة منظمة تشمل برامج التطوير المختلفة وتوزيعها بالتساوي لضمان تكافؤ الفرص. ▪ **نظام سجلات محدث**: إنشاء نظام يتضمن جميع سجلات التدريب، مثل الحضور، المحتوى التدريبي، وأي تقييمات أو ملاحظات لضمان توفر قاعدة بيانات موثوقة.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	سجل التعلم والتطوير

وصف الأداة

يُعد سجل التدريب والتطوير أداة رئيسية لتوثيق مشاركة الموظفين والمتطوعين في البرامج التدريبية، حيث يسجل تفاصيل البرامج التدريبية والمهارات المكتسبة والأثر الذي حققه التدريب على أداء الموظف أو المتطوع. يساعد هذا السجل الجمعية على متابعة تطور الكفاءات وتقييم فعالية البرامج التدريبية في تحسين الأداء الوظيفي.

كيفية الاستخدام

أولا: توثيق المشاركين في البرنامج

- تحديد أسماء المشاركين: لكل برنامج تدريبي، أدرج أسماء الموظفين أو المتطوعين الذين حضروا التدريب، مما يسهّل تتبع تطورهم المهني.
- تحديد مستوى حضور الموظفين: يمكن إضافة ملاحظات بسيطة حول التزامهم بحضور جميع الجلسات التدريبية إن أمكن، للتأكد من استفادتهم القصوى.

ثانيا: توثيق تفاصيل التدريب

- اسم البرنامج التدريبي وتاريخه: ابدأ بتسجيل اسم البرنامج التدريبي وتاريخ تنفيذه لأن ذلك يساعد على تنظيم السجل ويسهّل مراجعة البرامج التي تم تنفيذها.
- المدرب أو الجهة التي قدمت التدريب: يساعد ذلك في فهم مستوى التخصص والتوجيه المقدم لكل مجموعة وظيفية.

ثالثا: تحديد المهارات أو المعارف المكتسبة

- بعد انتهاء التدريب، يتم توثيق المهارات التي اكتسبها كل مشارك بناءً على محتوى التدريب. وقد تكون المهارات المكتسبة تقنية، مثل "تحليل البيانات" أو إدارية، مثل "التخطيط الاستراتيجي".
- المراجعة مع المتدرب: يمكن إجراء مراجعة قصيرة مع كل متدرب لمعرفة مدى استفادته من التدريب، وتحديد أي مهارات معينة اكتسبها أو عززها، مما يزيد من دقة التوثيق.

رابعا: تحديد الأثر على الأداء الوظيفي

- بعد فترة من التدريب، تابع أداء الموظفين لتحديد كيفية تطبيقهم للمهارات المكتسبة، مثل تحسين الكفاءة، زيادة الإنتاجية، أو رفع جودة العمل. يساعد ذلك في قياس فعالية التدريب.
- التغذية الراجعة من المشرفين: يُفضل جمع ملاحظات من المشرفين المباشرين حول التغيرات الملحوظة في أداء الموظفين بعد التدريب، مما يوضح الأثر المباشر للتدريب على العمل اليومي.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون سجل التعلم والتطوير على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	المؤشر	4.2.2

المؤشر
تنفذ المنظمة برامج التعلم والتطوير المخططة بما يضمن فرصا متساوية لجميع العاملين والمتطوعين، وتحتفظ بمعلومات وسجلات مُحدّثة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تنفذ الجمعية برامج التعلم والتطوير وفقا للخطة المعتمدة لضمان تحقيق الأهداف.		
2	تتاح فرص التعلم والتطوير لجميع الموظفين والمتطوعين دون تمييز.		
3	توفر الجمعية الموارد الكافية (مدربون، مواد تدريبية، وقت) لتنفيذ البرامج بشكل فعال.		
4	توثق الجمعية تفاصيل برامج التعلم والتطوير، بما في ذلك الأهداف والمشاركين والمخرجات.		
5	تحتفظ الجمعية بسجلات محدثة لكل موظف ومتطوع تشمل البرامج التي شارك فيها ونواتج التعلم.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	رقم المؤشر	5.2.2

المؤشر

تطبق المنظمة سياسات وإجراءات فعّالة لضمان سلامة الموظفين والمتطوعين أثناء العمل، ويتمتع الموظفون بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع المخاطر المُتعلقة بالسلامة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تتبنى الجمعية سياسات وإجراءات شاملة تضمن سلامة الموظفين والمتطوعين أثناء تأدية مهامهم، بما يشمل تدريبهم على التعرف على المخاطر وكيفية التعامل معها بشكل آمن. ويسهم ذلك في توفير بيئة عمل آمنة ورفع مستوى الثقة بين الموظفين والجمعية.

- **وجود سياسات وإجراءات واضحة للسلامة**: يجب أن تتبنى الجمعية سياسات مكتوبة وإجراءات عملية تضمن سلامة العاملين والمتطوعين في جميع الأوقات.
- **تدريب الموظفين على التعامل مع المخاطر**: يجب أن يمتلك الموظفون والمتطوعون المعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع المخاطر المحتملة التي قد تواجههم أثناء العمل، بما في ذلك الإسعافات الأولية وإدارة الطوارئ.
- **الاستجابة السريعة للمخاطر**: يجب أن تكون هناك إجراءات استجابة فورية لأي خطر أو حالة طوارئ، مع توضيح الأدوار والمسؤوليات لجميع العاملين لضمان فعالية الاستجابة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **سياسات مكتوبة لإجراءات السلامة**: يجب أن تكون هناك سياسات موثقة ومحدثة تشمل إجراءات السلامة، وتكون متاحة لجميع الموظفين والمتطوعين.
- **برنامج تدريبي شامل على السلامة**: توفير تدريب دوري على مهارات السلامة، مثل الإسعافات الأولية، وإجراءات الإخلاء، واستخدام معدات السلامة.
- **نظام لمتابعة وتقييم فعالية إجراءات السلامة**: مراقبة وتقييم إجراءات السلامة بشكل دوري لضمان فعاليتها، مع إجراء التحسينات اللازمة بناءً على التغذية الراجعة والمستجدات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **وثيقة سياسة الأمن والسلامة**: تحتوي هذه الوثيقة على سياسة شاملة وإجراءات السلامة الواجب اتباعها في الجمعية. وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها لضمان سلامة الموظفين والمتطوعين، بما يشمل التعليمات حول الوقاية، والطوارئ، والموارد اللازمة.
- **سجل المخاطر/ خطة إدارة المخاطر**: يممكن استخدام هذه النماذج لتحديد وتقييم المخاطر المحتملة في مكان العمل أو ضمن الأنشطة المختلفة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج سجل الحوادث والتقارير**: يُستخدم هذا السجل لتوثيق جميع الحوادث المرتبطة بالسلامة التي تحدث أثناء العمل، سواء كانت بسيطة أو خطيرة. يتيح هذا السجل متابعة الحوادث، وفهم أسبابها، واتخاذ إجراءات تصحيحية لمنع تكرارها. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	الأداة	سجل الحوادث والتقارير

وصف الأداة

يُعد سجل الحوادث والتقارير أداة مهمة لتوثيق أي حوادث تتعلق بالسلامة تحدث أثناء العمل. يهدف هذا السجل إلى تتبع جميع الحوادث، سواء كانت بسيطة أو خطيرة، مما يساعد على تحليل أسبابها ووضع إجراءات تصحيحية للحد من تكرارها في المستقبل. يوفر هذا السجل بيانات شاملة تساعد الجمعية على تحسين سياسات السلامة وتعزيز ثقافة السلامة بين الموظفين والمتطوعين.

كيفية الاستخدام

أولا: تسجيل تفاصيل الحادثة بشكل فوري

عند حدوث أي حادث، يجب تسجيل التاريخ، والوقت، ونوع الحادثة، والموقع الذي حدثت فيه، ووصف تفصيلي لما جرى، مع توضيح الإصابات إن وُجدت.

ثانيا: تحديد الأسباب المحتملة للحادثة

بعد توثيق الحادثة، يتم تحليلها لتحديد الأسباب المحتملة مثل إهمال استخدام معدات الوقاية، أو عدم اتباع التعليمات، أو أي أسباب بيئية.

ثالثا: توثيق الإجراءات التصحيحية

بعد تحديد أسباب الحادثة، يتم تدوين الإجراءات التصحيحية التي ستتخذ لتجنب تكرارها، مثل توفير معدات إضافية أو إعادة تدريب الموظفين.

رابعا: مراجعة السجل بانتظام

يُفضل مراجعة السجل بشكل دوري لتحليل الأنماط المتكررة للحوادث واتخاذ إجراءات طويلة الأمد لتحسين بيئة العمل.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج سجل الحوادث والتقارير على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الموارد البشرية	المؤشر	5.2.2

المؤشر

تطبق المنظمة سياسات وإجراءات فعّالة لضمان سلامة الموظفين والمتطوعين أثناء العمل، ويتمتع الموظفون بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع المخاطر المُتعلقة بالسلامة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تعتمد الجمعية سياسات مكتوبة وشاملة لضمان سلامة الموظفين والمتطوعين أثناء تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.		
2	توفر الجمعية تدريبا منتظما للموظفين والمتطوعين حول التعامل مع المخاطر والإجراءات الوقائية.		
3	تجري الجمعية تقييمًا دوريًا للمخاطر المحتملة أثناء تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.		
4	توفر الجمعية المعدات والأدوات الوقائية اللازمة لضمان سلامة العاملين والمتطوعين.		
5	تعتمد الجمعية آليات واضحة للإبلاغ عن الحوادث والتعامل معها بشكل فوري وفعّال.		
6	تراجع الجمعية سياسات وإجراءات السلامة بشكل منتظم لضمان فعاليتها وملاءمتها للتغيرات.		
7	تحتفظ الجمعية بسجلات محدثة حول التدريبات، والحوادث، والإجراءات المُتبعة لضمان الشفافية والتحسين المستمر.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	رقم المؤشر	1.3.2

المؤشر

تحدد المنظمة مستويات الأداء والمهام المطلوبة من كل موظف ومتطوع، ويتمتع الجميع بفهم واضح لهذه المهام.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تحديد الجمعية بوضوح مستويات الأداء المطلوبة والمهام المحددة لكل موظف ومتطوع، والتأكد من أن جميع الأفراد لديهم فهم كامل لهذه المتطلبات. يساعد هذا التوضيح في تحقيق الأهداف بكفاءة ويضمن توزيع المسؤوليات بشكل مناسب، مما يدعم إنتاجية العمل وجودته، ويشمل ذلك:

- **توضيح مستويات الأداء المتوقعة**: يجب أن تحدد الجمعية المعايير ومستويات الأداء المطلوبة لكل دور وظيفي لضمان تحقيق نتائج متسقة وفعالة.
- **وضوح المهام والمسؤوليات**: ينبغي أن تكون المهام المطلوبة من كل موظف ومتطوع واضحة ومحددة، مما يضمن تجنب تداخل المسؤوليات أو القصور في الأداء.
- **التأكد من الفهم الكامل للمهام**: يجب أن تتأكد الجمعية من أن جميع الأفراد يفهمون مهامهم بوضوح، من خلال التوجيه والتدريب المناسب، مما يعزز الالتزام والتنفيذ السليم.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وجود توصيف وظيفي لكل دور**: توثيق التوصيف الوظيفي لكل وظيفة يحدد المهام المطلوبة ومستويات الأداء بوضوح.
- **برامج تهيئة وتوجيه للموظفين والمتطوعين**: توفر الجمعية جلسات تهيئة أو تدريب لضمان فهم الأفراد لمهامهم ومسؤولياتهم.
- **آلية لمتابعة وتقييم الأداء**: وضع نظام لمتابعة وتقييم أداء الأفراد للتأكد من التزامهم بمستويات الأداء وتحقيق الأهداف المطلوبة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج التوصيف الوظيفي**: ستخدم هذا النموذج لتوثيق التوصيف الوظيفي لكل دور في الجمعية، بحيث يتضمن المهام الأساسية، المسؤوليات، ومستويات الأداء المتوقعة. يساعد هذا النموذج في توضيح ما يجب أن يحققه الموظف أو المتطوع في دوره. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **مصفوفة مستويات الأداء المتوقع**: تعد مصفوفة تحديد مستويات الأداء المتوقع أداة فعّالة لتحديد مستويات الأداء لكل دور وظيفي في الجمعية، حيث تقدم معايير دقيقة لتقييم الأداء بناءً على المؤشرات الرئيسية للأداء (KPIS) لكل دور. وتساهم هذه المصفوفة في وضع معايير أداء واضحة ومتسقة، مما يساعد الموظفين والمتطوعين على فهم التوقعات من أدائهم وتحديد ما يجب تحقيقه للوفاء بالمعايير المطلوبة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	الأداة	مصفوفة مستويات الأداء المتوقع

وصف الأداة

تعد مصفوفة تحديد مستويات الأداء المتوقع أداة فعّالة لتحديد مستويات الأداء لكل دور وظيفي في الجمعية، حيث تقدم معايير دقيقة لتقييم الأداء بناءً على المؤشرات الرئيسية للأداء (KPIS) لكل دور. وتساهم هذه المصفوفة في وضع معايير أداء واضحة ومتسقة، مما يساعد الموظفين والمتطوعين على فهم التوقعات من أدائهم وتحديد ما يجب تحقيقه للوفاء بالمعايير المطلوبة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء لكل وظيفة

- تحليل الدور الوظيفي: حدد المسؤوليات الأساسية لكل وظيفة وحدد المهام الرئيسية التي تدعم تحقيق أهداف الجمعية.
- تحديد المؤشرات الأساسية: لكل مهمة رئيسية، حدد مؤشر أداء مناسب يعبر عن الإنجاز المطلوب، مثل "دقة التقارير"، "سرعة الاستجابة"، أو "مستوى رضا المستفيدين".

ثانيا: تحديد مستويات الأداء المختلفة

- وضع مستويات محددة للأداء: قسم الأداء إلى مستويات مثل "ضعيف"، "جيد"، "جيد جدًا"، و"ممتاز"، مع وضع وصف محدد لكل مستوى يعكس الأداء المتوقع.
- ربط المستويات بالمعايير القابلة للقياس: يتم تعيين قيمة معيارية لكل مستوى تساعد في تقييم أداء الموظف. على سبيل المثال، يمكن تعريف مستوى "ممتاز" لمؤشر "دقة التقارير" بأن يكون نسبة الخطأ أقل من 1%.

ثالثا: مناقشة التوقعات مع الموظفين والمتطوعين

- إجراء اجتماع لتوضيح معايير الأداء: اجتمع مع الموظفين والمتطوعين لمناقشة المصفوفة ومستويات الأداء المتوقع لضمان وضوح التوقعات وفهم الجميع للمعايير.
- تقديم نسخة من المصفوفة لكل موظف: تزويد الموظفين بنسخة من المصفوفة ليكون لديهم مرجع يساعدهم في التحقق من مستويات الأداء المطلوبة.

رابعا: استخدام المصفوفة في تقييم الأداء وتقديم التغذية الراجعة

- مقارنة الأداء الفعلي بالمستويات المحددة: أثناء التقييم، قارن الأداء الفعلي لكل موظف أو متطوع بالمستويات المتوقعة في المصفوفة.
- تقديم تغذية راجعة مستندة إلى المصفوفة: بناءً على نتائج التقييم، قدم تغذية راجعة توضح نقاط القوة وجوانب التحسين، وتوجه الموظف نحو المستوى المتوقع.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة مستويات الأداء المتوقع على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	المؤشر	1.3.2

المؤشر
تُحدد المنظمة مستويات الأداء والمهام المطلوبة من كل موظف ومتطوع، ويتمتع الجميع بفهم واضح لهذه المهام.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تحدد الجمعية بوضوح المهام والمسؤوليات المطلوبة لكل موظف ومتطوع.		
2	تحدد الجمعية مستويات الأداء المتوقعة لكل وظيفة أو دور.		
3	توثق الجمعية المهام والمستويات المطلوبة في توصيف وظيفي أو سجل واضح لكل موظف ومتطوع.		
4	توفر الجمعية تدريبا أو جلسات توجيهية لضمان فهم الجميع لمهامهم ومستويات الأداء المطلوبة.		
5	تحتفظ الجمعية بسجلات تثبت اطلاع الموظفين والمتطوعين على المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	رقم المؤشر	2.3.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُقيّم المنظمة أداء موظفيها ومتطوعيها بانتظام باستخدام منهجية مُحددة وملائمة، وتُناقش نتائج التقييم معهم.	▪ **نموذج تقييم الأداء الوظيفي:** يُستخدم هذا النموذج لإجراء تقييم منتظم لأداء الموظفين والمتطوعين بناءً على مجموعة من المعايير المحددة سلفا، مثل الإنتاجية، الجودة، الالتزام بالوقت، والتفاعل مع المستفيدين. ▪ **نموذج جلسة التغذية الراجعة:** يُستخدم هذا النموذج لتنظيم جلسات التغذية الراجعة بعد تقييم الأداء، حيث يتم استعراض النتائج مع الموظف أو المتطوع بشكل واضح وبنّاء، مع تقديم اقتراحات لتحسين الأداء. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تقوم الجمعية بتقييم أداء موظفيها ومتطوعيها بانتظام باستخدام منهجية تقييم واضحة ومناسبة. يساهم هذا التقييم الدوري في تحسين الأداء من خلال توفير التغذية الراجعة، مما يساعد الأفراد على فهم نقاط قوتهم وجوانب التطوير، ويشمل ذلك:

- **استخدام منهجية تقييم واضحة ومناسبة:** يجب أن تعتمد الجمعية على منهجية تقييم محددة تساعد في قياس أداء الموظفين والمتطوعين بدقة وبشكل موضوعي.
- **التقييم المنتظم:** يتطلب المؤشر إجراء التقييم بشكل دوري، لضمان متابعة التقدم وتحديد أي جوانب تحتاج إلى تحسين.
- **مناقشة النتائج مع الموظفين والمتطوعين:** ينبغي أن تشمل عملية التقييم جلسات نقاش فردية مع الموظفين والمتطوعين لمراجعة النتائج وتقديم التغذية الراجعة البناءة، مع وضع خطط لتطوير الأداء.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وجود منهجية تقييم موثقة:** يجب أن تكون هناك منهجية مكتوبة ومحددة توضح آلية التقييم والمعايير المستخدمة.
- **جداول زمنية للتقييم المنتظم:** وضع جداول زمنية تضمن تقييم الأداء بشكل دوري، مثلا كل ثلاثة أشهر أو كل نصف سنة.
- **جلسات التغذية الراجعة:** التأكد من تخصيص جلسات لمناقشة نتائج التقييم مع الأفراد، وتقديم خطط واضحة لتحسين الأداء بناءً على التقييم.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	الأداة	نموذج جلسة مراجعة الأداء

وصف الأداة

يُعد نموذج جلسة مراجعة الأداء أداة فعّالة تهدف إلى استعراض نتائج تقييم الأداء مع الموظف أو المتطوع بطريقة بنّاءة وشفافة. ويُركز النموذج على مناقشة نقاط القوة وجوانب التحسين، وتقديم اقتراحات عملية تدعم تطور الأداء، بما يضمن توافق التوقعات بين الموظف والجمعية ويعزز بيئة تواصل إيجابية.

كيفية الاستخدام

أولا: التحضير للجلسة

- تحليل التقييم: قبل الجلسة، يقوم المشرف بمراجعة نتائج التقييم وتحديد النقاط الرئيسية التي سيتم مناقشتها، مع التركيز على تقديم تغذية راجعة محددة وواضحة.
- إعداد البيئة المناسبة: تجهيز مكان هادئ وخاص لإجراء الجلسة، مما يعزز من التركيز ويوفر الراحة للموظف أثناء المناقشة.

ثانيا: استعراض نتائج التقييم

- بدء الجلسة بإيجابية: تبدأ الجلسة بتقدير جهود الموظف وإنجازاته لتشجيعه على الاستماع بانفتاح.
- تقديم نقاط القوة: توضيح النقاط التي يتميز فيها الموظف أو المتطوع بوضوح، مع ذكر أمثلة واقعية من أدائه، مما يعزز ثقته بنفسه.
- مناقشة جوانب التحسين: استعراض المجالات التي تتطلب تحسينا، مع التركيز على إعطاء أمثلة قابلة للقياس والابتعاد عن النقد الشخصي.

ثالثا: تقديم خطة تطوير الأداء

- تحديد الأهداف: بالاعتماد على أفضل الممارسات، يتم تحديد أهداف تطوير واضحة ومحددة (SMART goals) تكون قابلة للقياس والتحقق منها بمرور الوقت.
- تحديد خطوات تحسين الأداء: مناقشة خطوات محددة لتحقيق الأهداف، مثل حضور برامج تدريبية، أو الحصول على توجيه إضافي، أو تحسين تنظيم المهام.
- وضع جدول زمني للتطوير: تحديد إطار زمني لتحقيق الأهداف وإجراء المتابعة الدورية لقياس التقدم، بما يتماشى مع أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية

رابعا: الاستماع إلى تعليقات الموظف أو المتطوع:

- فتح باب الحوار: يُشجّع الموظف على التعبير عن آرائه وتعليقاته حول التقييم والخطة المقترحة.
- الردود البنّاءة: يتم التعامل مع ملاحظات الموظف بإيجابية، مما يعزز التفاهم ويوجه التوقعات المتبادلة بوضوح.

خامسا: إنهاء الجلسة بملخص وخطوات المتابعة

- إعادة تلخيص النقاط الرئيسية: توضيح النقاط التي تم الاتفاق عليها، مثل الأهداف وخطوات التحسين والجدول الزمني وتوثيقها في نموذج جلسة مراجعة الأداء.
- التأكيد على الدعم المستمر: التذكير بتوفر الدعم من الإدارة لتطوير أداء الموظف، مما يعزز الثقة والتزامه بالخطة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج جلسة مراجعة الأداء على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	المؤشر	2.3.2

المؤشر

تُقيّم المنظمة أداء موظفيها ومتطوعيها بانتظام باستخدام منهجية مُحددة وملائمة، وتُناقش نتائج التقييم **معهم**.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تعتمد منهجية محددة وملائمة لتقييم أداء الموظفين والمتطوعين.		
2	تنفذ الجمعية تقييمات أداء منتظمة وفق جدول زمني واضح.		
3	تقارن الجمعية نتائج أداء الموظفين والمتطوعين بمعايير ومؤشرات محددة مسبقا.		
4	تناقش نتائج التقييم بشكل مباشر مع الموظفين والمتطوعين لتعزيز الفهم المتبادل.		
5	تقدم للموظفين والمتطوعين ملاحظات بناءة تستهدف تحسين الأداء وتعزيز الكفاءات.		
6	تحتفظ الجمعية بسجلات تقييم الأداء لكل موظف ومتطوع بشكل منتظم.		
7	تحتفظ الجمعية بسجلات مناقشة نتائج التقييم مع كل موظف ومتطوع.		
8	تراجع الجمعية منهجية التقييم بانتظام لضمان ملاءمتها وتطويرها بما يتماشى مع احتياجات العمل.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	رقم المؤشر	3.3.2

المؤشر

تستخدم المنظمة نتائج تقييم الأداء لتقديم التوجيه والدعم اللازمين للموظفين والمتطوعين، وتوفير الموارد التي تمكنهم من إنجاز مهامهم وتحقيق النتائج المرجوة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية استثمار الجمعية في نتائج تقييم الأداء لدعم الموظفين والمتطوعين بشكل فعّال، من خلال تقديم التوجيه المناسب وتوفير الموارد الضرورية التي تساعدهم على أداء مهامهم بفعالية وتحقيق الأهداف المؤسسية، ويشمل ذلك:

- **استخدام نتائج التقييم لتقديم التوجيه**: يجب أن تقوم الجمعية باستخدام نتائج تقييم الأداء لتحديد احتياجات التوجيه الفردي لكل موظف ومتطوع، بما يساهم في تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم.
- **توفير الدعم والموارد اللازمة**: ينبغي أن توفر الجمعية الموارد المادية والبشرية اللازمة لدعم الأفراد في إنجاز مهامهم، مثل التدريب، أو الأدوات، أو الوقت الكافي.
- **ضمان تحقيق الأهداف المؤسسية**: من خلال التوجيه الفعّال وتوفير الموارد، يتمكن الموظفون والمتطوعون من تحقيق النتائج المرجوة، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية واضحة لتحليل نتائج التقييم**: يجب أن تمتلك الجمعية نظامًا لتحليل نتائج التقييم لتحديد احتياجات الموظفين والمتطوعين بدقة.
- **خطة توجيه ودعم فردية**: وضع خطة توجيه لكل موظف أو متطوع استنادا إلى نتائجه في التقييم، مع تحديد الدعم أو الموارد المطلوبة لتحقيق التحسين المطلوب.
- **متابعة فعّالة**: متابعة التقدم بشكل دوري لضمان تحقيق التحسن واستمرارية الدعم حسب الحاجة، مما يضمن الوصول إلى الأهداف المحددة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج خطة التوجيه والدعم الفردي**: يُستخدم هذا النموذج لوضع خطة توجيه فردية لكل موظف أو متطوع بناءً على نتائج تقييم الأداء، ويحدد الدعم والموارد اللازمة لتطوير المهارات وتحسين الأداء. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **استبيان تقييم رضا الموظفين**: يُستخدم هذا الاستبيان لتقييم مدى رضا الموظفين والمتطوعين عن الدعم والتوجيه المقدم لهم، وتحديد مدى فعالية الموارد المقدمة في مساعدتهم على أداء مهامهم.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	الأداة	خطة الدعم والتوجيه الفردي

وصف الأداة

تعدّ خطة التوجيه والدعم الفردي أداة أساسية لتقديم دعم مخصص لكل موظف بناءً على نتائج تقييم الأداء وجلسة مراجعة الأداء. تهدف هذه الخطة إلى توفير توجيه محدد، وتحديد أشكال الدعم والموارد التي تُمكن الموظف من تطوير أدائه والوصول إلى الأهداف المطلوبة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف التطويرية

- مراجعة نتائج التقييم: بناءً على التقييم، يتم تحديد المهارات أو الكفاءات التي يحتاج الموظف إلى تطويرها.
- وضع أهداف واضحة للتطوير: يُفضل أن تكون الأهداف وفقا لمبدأ (SMART)، أي محددة وقابلة للقياس والتحقيق ومرتبطة بالأداء ولها إطار زمني.

ثانيا: تحديد أشكال الدعم المطلوب

استنادا إلى نتائج التقييم وجلسة مراجعة الأداء، يتم تحديد أشكال الدعم التي ستقدمها الجمعية للموظف، مثل:

- **التدريب العملي والتطوير المهني:** توفير برامج تدريبية داخلية أو خارجية تركز على المهارات المحددة في الخطة، مثل التدريب على القيادة، أو التحليل البياني.
- **التوجيه والإرشاد (Mentorship):** تخصيص مرشد أو خبير في الجمعية لمساعدة الموظف على اكتساب المهارات اللازمة عبر جلسات توجيهية فردية.
- **الدعم التقني والموارد:** تقديم الأدوات أو التقنيات التي تدعم الموظف في إنجاز مهامه بفعالية، مثل أدوات تحليل البيانات أو أنظمة إدارة المشاريع.
- **التعلم الذاتي وتوفير المواد:** تقديم مواد تعليمية مثل مقاطع الفيديو، الكتب، أو الأدلة الخاصة، تُمكن الموظف من التعلم بشكل مستقل.

ثالثا: وضع جدول زمني لمتابعة التقدم

- تحديد تواريخ متابعة دورية: وضع جدول زمني لعقد جلسات متابعة لتقييم التقدم نحو الأهداف المحددة.
- تقديم التغذية الراجعة المستمرة: خلال كل جلسة، يتم تقديم ملاحظات مستمرة حول تقدم الموظف وتعديل الخطة إذا لزم الأمر لضمان توافقها مع احتياجاته وتطور أدائه.

رابعا: تقييم الأثر وإجراء التعديلات

- تقييم الأثر النهائي على الأداء: بعد فترة تنفيذ الخطة، يُجرى تقييم شامل لقياس مدى تحقيق الموظف للأهداف المحددة.
- تعديل وتحديث الخطة حسب الحاجة: في حال وجود حاجة لمزيد من التطوير أو الدعم، يمكن تعديل الخطة أو تمديد فترة التوجيه والدعم.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة الدعم والتوجيه الفردي على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	المؤشر	3.3.2

المؤشر

تستخدم المنظمة نتائج تقييم الأداء لتقديم التوجيه والدعم اللازمين للموظفين والمتطوعين، وتوفير الموارد التي تُمكنهم من إنجاز مهامهم وتحقيق النتائج المرجوة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُحلل الجمعية نتائج تقييم الأداء لتحديد مجالات القوة والتطوير لكل موظف ومتطوع.		
2	تُوفر الجمعية توجيهًا شخصيًا بناءً على احتياجات كل موظف أو متطوع لتحسين أدائهم.		
3	تعد الجمعية خطط دعم واضحة تشمل التدريب، التوجيه، أو الإرشاد لتحسين الأداء.		
4	تُوفر الجمعية الأدوات، والموارد، والتقنيات التي تساعد الموظفين والمتطوعين على إنجاز مهامهم بكفاءة.		
5	تُتابع الجمعية تنفيذ التوجيه والدعم لضمان تأثيرها الإيجابي على الأداء.		
6	تُوثق الجمعية أنشطة الدعم والتوجيه لضمان الاستمرارية وتطوير الإجراءات بناءً على الاحتياجات المستقبلية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	رقم المؤشر	4.3.2

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُعدّ المنظمة تقارير تحليلية عن أداء الموظفين والمتطوعين، وتُشاركها مع أصحاب المصلحة، وتستخدم الدروس المُستفادة لتحسين الأداء.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية إعداد الجمعية لتقارير تحليلية عن أداء الموظفين والمتطوعين بشكل منتظم، ومشاركة هذه التقارير مع أصحاب المصلحة، واستخدام المعلومات المستخلصة لتحسين الأداء المستقبلي. يُسهم ذلك في تحقيق الشفافية، وتحديد فرص التطوير، ودعم التحسين المستمر، ويشمل ذلك: ▪ **إعداد تقارير تحليلية دورية**: يجب أن تُعدّ الجمعية تقارير تحليلية شاملة عن أداء الموظفين والمتطوعين، تُبرز الإنجازات، وتحدد جوانب التحسين. ▪ **مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة**: من المهم مشاركة نتائج الأداء مع أصحاب المصلحة المعنيين لضمان الشفافية وتعزيز الثقة، مع إشراكهم في تحسين الأداء. ▪ **الاستفادة من الدروس المستفادة**: يتعين على الجمعية أن تستفيد من المعلومات والتحليلات الواردة في التقارير لاستخلاص الدروس المستفادة، وتطبيقها لتحسين الأداء.	▪ **التقرير التحليلي للأداء**: التقرير التحليلي الشامل عن أداء الموظفين والمتطوعين، يمكن أن يتضمن مقارنات بين أداء الموظفين وبين نتائج تقييم الأداء في فترات مختلفة لمراقبة مستوى التحسن، ومراجعة الإنجازات، وأداء الفرق، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **آلية منتظمة لإعداد التقارير**: وجود نظام أو عملية لإعداد تقارير أداء دورية وشاملة، تشمل جميع الموظفين والمتطوعين. ▪ **خطة واضحة لمشاركة التقارير**: تحديد الأطراف المعنية ومشاركة التقارير معهم بانتظام، مع توضيح أهم التوصيات والتحسينات. ▪ **استخدام نظام للتغذية الراجعة**: توثيق الدروس المستفادة وإجراء التحسينات المطلوبة بناءً عليها لتحسين الأداء العام للجمعية.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الفريق	المعيار	إدارة الأداء	المؤشر	4.3.2

المؤشر

تُعدّ المنظمة تقارير تحليلية عن أداء الموظفين والمتطوعين، وتُشاركها مع أصحاب المصلحة، وتستخدم الدروس المُستفادة لتحسين الأداء.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية تقارير تحليلية شاملة عن أداء الموظفين والمتطوعين بناءً على تقييماتهم.		
2	تتضمن التقارير تحليلًا لنقاط القوة والضعف في أداء الموظفين والمتطوعين.		
3	تُظهر التقارير مدى ارتباط الأداء بتحقيق أهداف المنظمة.		
4	تُشارك المنظمة التقارير مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لضمان الشفافية وتعزيز الثقة.		
5	تحدد الجمعية الدروس المستفادة من أداء الموظفين والمتطوعين لتحسين العمليات والإجراءات.		
6	تُستخدم نتائج التحليل والدروس المستفادة لتطوير خطط لتحسين الأداء على المستوى الفردي والتنظيمي.		
7	التقارير والدروس المستفادة موثقة بشكل منتظم ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها بسهوله .		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

03

مساق الشراكات

مقياس تقييم الأداء الفني للجمعيات الأهلية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	رقم المؤشر	1.1.3

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تحدد المنظمة احتياجاتها من الشراكات الفنية التي تُعزز جودة خدماتها من خلال تحليل دوري لبرامجها وخدماتها.	▪ **مصفوفة تحديد احتياجات الشراكات الفنية**: تُستخدم المصفوفة لتحديد المجالات الفنية التي تحتاج إلى دعم، وتحديد الشراكات المحتملة لتحقيق هذا الدعم. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بتحديد احتياجاتها من الشراكات الفنية التي تُعزز جودة خدماتها، من خلال إجراء تحليل دوري لبرامجها وخدماتها. ويهدف هذا التحليل إلى تعزيز جودة الأداء، وتوجيه الجمعية نحو شراكات استراتيجية تحقق قيمة مضافة لخدماتها المقدمة للمستفيدين.

- **إجراء تحليل دوري للبرامج والخدمات**: يجب أن تقوم الجمعية بمراجعة دورية لبرامجها وخدماتها لتقييم فعاليتها وجودتها، والتعرف على نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- **تحديد الاحتياجات الفنية للشراكات**: استنادًا إلى نتائج التحليل، يجب تحديد المجالات الفنية التي تحتاج الجمعية إلى دعم فيها من خلال شراكات مع جهات أو خبراء متخصصين.
- **ربط الشراكات بالأهداف** : من المهم أن تكون الشراكات الفنية المحتملة متوافقة مع أهداف للجمعية، وأن تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية دورية لتحليل البرامج والخدمات**: وضع عملية منتظمة، مثل اجتماعات فصلية أو استخدام أدوات تقييم، لإجراء تحليل شامل لجودة البرامج والخدمات.
- **معايير لتقييم الاحتياجات الفنية**: تطوير معايير واضحة ومحددة لتقييم البرامج والخدمات وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى دعم فني.
- **خطة لإدارة الشراكات الفنية**: إعداد خطة شاملة لتحديد الشركاء المحتملين، والتفاوض معهم، وإدارة العلاقة لضمان تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين جودة الخدمات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	الأداة	مصفوفة تحديد احتياجات الشراكات

وصف الأداة

تعد مصفوفة تحديد احتياجات الشراكات أداة فعّالة لتحديد المجالات الفنية التي تحتاج الجمعية إلى دعم فيها، ولتوثيق احتياجات الشراكة بشكل منظم. تتيح هذه المصفوفة للجمعية ربط احتياجاتها بجهات أو شركاء فنيين متخصصين، مما يساعد في تحسين جودة البرامج والخدمات وتعزيز الأثر الإيجابي على المستفيدين.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد المجالات الفنية

بناءً على تحليل دوري للبرامج والخدمات، يتم تحديد المجالات الفنية التي تحتاج إلى تعزيز أو تحسين.

ثانيا: تحديد نوع الدعم المطلوب

توضيح نوع الدعم الفني الذي تحتاجه الجمعية لتحقيق التحسين المطلوب.

ثالثا: تحديد الشركاء المحتملين

البحث عن جهات أو خبراء مختصين يمكنهم تقديم الدعم المطلوب في المجالات المحددة.

رابعا: ترتيب الأولويات

بناءً على الأهمية والموارد المتاحة، يتم ترتيب الاحتياجات الفنية حسب الأولوية لضمان التركيز على الجوانب الأكثر تأثيرًا.

خامسا: متابعة التنفيذ

استخدام المصفوفة كمرجع لمتابعة تنفيذ الشراكات وضمان تحقيق النتائج المرجوة.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة تحديد احتياجات الشراكات الفنية على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	المؤشر	1.1.3

المؤشر
تحدد المنظمة احتياجاتها من الشراكات الفنية التي تُعزز جودة خدماتها من خلال تحليل دوري لبرامجها وخدماتها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	حددت الجمعية نوعية الشراكات الفنية اللازمة لتعزيز جودة الخدمات المقدمة.		
2	تحديد نوعية الشراكات الفنية كان استنادا إلى تحليل البرامج والخدمات ومتطلبات تنفيذها.		
3	لدى الجمعية وثيقة أو سجل تتضمن تحديد الشركاء المحتملين وهذا الوثيقة محدثة.		
4	يظهر في الوثيقة تاريخ آخر تحديث.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	رقم المؤشر	2.1.3

المؤشر

تجمع المنظمة معلومات عن الشركاء المُحتملين، وتُحلل مدى توافق توجهاتهم وقدراتهم مع أهداف برامجها وخدماتها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بجمع معلومات دقيقة عن الشركاء المحتملين، وتحليل مدى توافق توجهاتهم وقدراتهم مع أهداف برامجها وخدماتها. يُسهم ذلك في بناء شراكات استراتيجية تُعزز جودة الخدمات وتحقق الأهداف المشتركة بفعالية واستدامة ويشمل ذلك:

- **جمع معلومات شاملة عن الشركاء المحتملين**: يجب أن تجمع الجمعية بيانات دقيقة حول توجهات الشركاء المحتملين، مثل رؤيتهم، قيمهم المؤسسية، خبراتهم السابقة، وقدراتهم الفنية.
- **تحليل مدى توافق الشركاء مع أهداف الجمعية**: دراسة مدى انسجام توجهات الشركاء المحتملين مع رؤية الجمعية ورسالتها، لضمان تحقيق شراكات استراتيجية تدعم أهداف البرامج والخدمات.
- **تقييم القدرات الفنية والتنظيمية للشركاء**: التأكد من امتلاك الشركاء القدرات الفنية والتنظيمية اللازمة لتقديم الدعم المطلوب بشكل فعّال، بما يشمل الموارد البشرية، التقنية، والمالية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية لجمع معلومات الشركاء المحتملين**: تصميم نظام لجمع المعلومات يشمل استبيانات، مقابلات، أو قاعدة بيانات منظمة تضم تفاصيل عن الشركاء المحتملين.
- **معايير واضحة لتقييم التوافق**: وضع معايير محددة لتقييم مدى توافق توجهات وقدرات الشركاء مع أهداف الجمعية وبرامجها، مثل الانسجام في القيم والأهداف المشتركة.
- **نظام لتوثيق وتحليل المعلومات**: إنشاء آلية لتوثيق وتحليل البيانات التي تم جمعها عن الشركاء المحتملين، لدعم اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الشراكات وتوجيه الجهود نحو تحسين جودة الخدمات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج تحليل الشركاء المحتملين**: نموذج تحليل الشركاء المحتملين هو أداة تُساعد الجمعية في تقييم الشركاء المحتملين بشكل منظم ومبني على معايير محددة مثل التوافق مع أهداف الجمعية، الاستقرار المالي، جودة الحوكمة، وتوفر الموارد. يهدف النموذج إلى ضمان اختيار شركاء استراتيجيين قادرين على دعم الجمعية وتحقيق أثر إيجابي على البرامج والخدمات. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	الأداة	نموذج تحليل الشركاء المحتملين

وصف الأداة

نموذج تحليل الشركاء المحتملين هو أداة تُستخدم لتقييم الشركاء المحتملين بناءً على مجموعة من المعايير الرئيسية التي تهدف إلى تحديد مدى توافقهم مع أهداف الجمعية ومدى قدرتهم على تقديم الدعم المطلوب. يتضمن النموذج عوامل مثل توافق أهداف الشريك مع أهداف الجمعية، استقرارهم المالي، جودة إدارتهم، وجودة مواردهم.

كيفية الاستخدام

أولا: أجمع البيانات عن الشركاء المحتملين:

- قم بجمع معلومات شاملة عن كل شريك محتمل، مثل نشاطهم الرئيسي، سجلهم في القطاع، مواردهم المتاحة، وهياكل الحوكمة لديهم.
- استخدم مصادر متنوعة لجمع هذه البيانات، مثل مقابلات، تقارير سنوية، أو مواقعهم الرسمية.

ثانيا: تقييم الشركاء بناءً على المعايير:

قم بتقييم كل معيار باستخدام مقياس مثل "مقبول"، "غير مقبول"، أو "لا تتوفر معلومات كافية". في المعايير الرئيسية مثل:

- التوافق مع أهداف الجمعية.
- السجل الجيد والسمعة في القطاع.
- جودة الحوكمة والاستقرار المالي.
- توفر موارد تدعم جودة خدمات الجمعية.

ويمكن للجمعية إضافة أي معايير أخرى إضافية أو استبدال بعض المعايير بما يتلاءم مع احتياج الجمعية.

ثالثا: توثيق التوصيات

بعد التقييم، قم بتحديد التوصيات لكل شريك:

- هل الشراكة مناسبة ويمكن المضي بها؟
- هل تحتاج إلى المزيد من المعلومات قبل اتخاذ القرار؟
- أو أن الشراكة غير مناسبة بناءً على التقييم.

رابعا: مراجعة ومناقشة النتائج

- شارك النتائج مع فريق العمل أو أصحاب القرار في الجمعية.
- ناقش مدى توافق الشركاء المحتملين مع احتياجات الجمعية وخططها الاستراتيجية.

خامسا: اتخاذ قرار بشأن الشراكات

بناءً على التقييم والتوصيات، حدد الشركاء الأنسب الذين يمتلكون القدرات والقيم التي تدعم تحقيق أهداف الجمعية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تحليل الشركاء المحتملين على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	المؤشر	2.1.3

المؤشر
تجمع المنظمة معلومات عن الشركاء المُحتملين، وتُحلل مدى توافق توجهاتهم وقدراتهم مع أهداف برامجها وخدماتها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	لدى الجمعية بيانات تفصيلية عن الشركاء المحتملين، بما في ذلك خبراتهم وسجلهم في المجال.		
2	تُحلل الجمعية رؤية وأهداف الشركاء المحتملين للتأكد من توافقها مع رؤيتها وأهدافها.		
3	تُقيّم الجمعية الموارد والخبرات التي يمتلكها الشركاء المحتملون لدعم برامجها وخدماتها.		
4	تعتمد المنظمة معايير محددة وواضحة لتقييم مدى ملاءمة الشركاء المحتملين.		
5	تُوثق الجمعية نتائج تحليل الشركاء المحتملين لضمان الشفافية وسهولة الرجوع إليها.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	رقم المؤشر	3.1.3

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تضع المنظمة خططا واضحة للتواصل مع الشركاء المحتملين وتحدد الأهداف والوسائل ومتطلبات بناء شراكات فعالة.	▪ نموذج التواصل مع الشركاء المحتملين: نموذج التواصل مع الشركاء المحتملين هو أداة تساعد الجمعية في تخطيط وتنظيم أنشطة التواصل مع الشركاء، من خلال تحديد الأهداف المشتركة، الوسائل المناسبة للتواصل، والجدول الزمني للتنفيذ. يضمن النموذج توثيق كل خطوة في عملية التواصل، مما يعزز فرص بناء شراكات فعّالة ومستدامة تدعم تحقيق أهداف الجمعية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بوضع خطط واضحة ومنهجية للتواصل مع الشركاء المحتملين بهدف بناء شراكات فعالة ومستدامة. وتحدد هذه الخطط الأهداف المرجوة من الشراكة، الوسائل المناسبة للتواصل، ومتطلبات بناء علاقات تعزز تحقيق الأهداف المشتركة بين الجمعية والشركاء، ويشمل ذلك:

- **تحديد أهداف الشراكات**: يجب أن تحدد الجمعية الأهداف الاستراتيجية التي تسعى لتحقيقها من خلال الشراكات، مثل تحسين جودة الخدمات أو توسيع نطاقها.
- **وضع وسائل تواصل فعّالة**: اختيار الوسائل المناسبة للتواصل مع الشركاء المحتملين، مثل الاجتماعات، ورش العمل، أو العروض التقديمية.
- **تحديد متطلبات بناء الشراكات**: توضيح المتطلبات الأساسية لبناء الشراكات، مثل الموارد المشتركة، المسؤوليات، وأطر العمل المشترك.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وجود خطة تواصل شاملة**: يجب أن تحتوي على أهداف محددة، جدول زمني، ووسائل تواصل فعّالة تناسب طبيعة الشركاء المحتملين.
- **معايير لاختيار الشركاء**: تطوير معايير واضحة تسهم في اختيار الشركاء الأنسب لتحقيق أهداف الجمعية.
- **آلية لمتابعة تنفيذ الخطة**: إنشاء نظام يضمن متابعة تنفيذ خطة التواصل مع الشركاء وتقييم فعاليتها بشكل دوري لضمان تحقيق النتائج المرجوة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	الأداة	نموذج التواصل مع الشركاء المحتملين

وصف الأداة

نموذج التواصل مع الشركاء المحتملين هو أداة تُستخدم لتوثيق خطة تواصل فعّالة مع الشركاء المحتملين، بهدف بناء شراكات استراتيجية تُسهم في تحقيق أهداف الجمعية. يشتمل النموذج على تحديد الشريك المستهدف، تقييم الوضع الحالي، صياغة الأهداف المشتركة، وتحديد الوسائل والأنشطة اللازمة للتواصل، بالإضافة إلى توثيق المسؤوليات والجدول الزمني.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الشريك المستهدف

- تحديد اسم الشريك المحتمل مع معلومات أساسية مثل نوع المنظمة، مجال العمل، وأهدافهم.
- يوضح هذا القسم مدى ملاءمة الشريك لأهداف الجمعية.

ثانيا: تقييم الوضع الحالي للشريك

- تحليل الوضع الحالي للشريك لتحديد مدى جاهزيتهم للشراكة.
- تشمل العوامل التي يتم تقييمها: استقرارهم المالي، خبرتهم السابقة، ومدى انسجام قيمهم مع الجمعية.

ثالثا: تحديد ما نريد تحقيقه مع الشريك

توضيح الأهداف المرجوة من الشراكة، مثل دعم تمويل البرامج، تقديم استشارات فنية، أو المشاركة في تنفيذ مشاريع.

رابعا: صياغة خطة التواصل

تحديد كيفية التواصل مع الشريك مثل: الاجتماعات الشخصية، أو المراسلات البريدية، أو العروض التقديمية. وتحدد الوسائل الأنسب بناءً على طبيعة الشريك.

خامسا: تعيين المسؤوليات

تحديد الشخص أو الفريق المسؤول عن تنفيذ كل خطوة في خطة التواصل.

سادسا: تحديد الجدول الزمني

توثيق التواريخ النهائية لإنجاز أنشطة التواصل مع الشريك.

سابعا: توثيق النتائج

تسجيل نتائج أنشطة التواصل مثل: نجاح الاجتماع، أو القبول المبدئي، أو التوصيات لتحسين التواصل.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج التواصل مع الشركاء المحتملين على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	المؤشر	3.1.3

المؤشر

تضع المنظمة خططا واضحة للتواصل مع الشركاء المحتملين وتحدد الأهداف والوسائل ومتطلبات بناء شراكات فعالة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	يوجد خطة مكتوبة ومفصلة للتواصل مع الشركاء المحتملين.		
2	تحدد الأهداف المرجوة من بناء الشراكات بوضوح وربطها باحتياجات البرامج والخدمات		
3	تحدد الجمعية الوسائل الأكثر فعالية للتواصل (مثل الاجتماعات، ورسائل البريد الإلكتروني، والاتصال الهاتفي).		
4	تحدد الجمعية جدولا زمنيًا لتطبيق خطة التواصل ومتابعة التنفيذ.		
5	تقيم الجمعية فعالية وسائل وأهداف التواصل لضمان تحقيق نتائج إيجابية.		
6	توثق الجمعية جميع خطوات التواصل ونتائجها لضمان الشفافية وتحسين الممارسات المستقبلية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	رقم المؤشر	4.1.3

المؤشر

تعتمد المنظمة إطارًا واضحًا لإنهاء الشراكات، يشمل تحديد قواعد وآليات فك الارتباط منذ بداية الشراكة، وتنفذ هذا الإطار بما يضمن عملية إنهاء للشراكة تحافظ على العلاقات وتتيح فرصًا لإعادة التعاون مستقبلًا.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية وجود إطار واضح ومنهجي لدى الجمعية لإنهاء الشراكات، يحدد القواعد والإجراءات اللازمة لفك الارتباط بطريقة مدروسة. ويهدف هذا الإطار إلى ضمان إنهاء الشراكة بشكل يحافظ على العلاقات الإيجابية مع الشركاء، مع فتح المجال لإمكانية التعاون المستقبلي عند الحاجة، ويشمل ذلك:

- وضع إطار واضح لإنهاء الشراكات: يجب أن تحدد الجمعية قواعد وآليات واضحة لفك الارتباط منذ بداية الشراكة، بما يشمل تحديد السيناريوهات المحتملة لإنهاء الشراكة.
- تنفيذ الإطار بطريقة تحافظ على العلاقات: تطبيق الإجراءات المتفق عليها بطريقة مهنية وشفافة تضمن احترام العلاقة بين الجمعية والشريك.
- إتاحة فرص لإعادة التعاون مستقبلا: تصميم عملية إنهاء الشراكة بطريقة لا تغلق الباب أمام إمكانية التعاون مجددا، عند توافق الظروف والأهداف.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وجود إطار مكتوب لإنهاء الشراكات**: إعداد وثيقة أو دليل يحدد القواعد والآليات المتعلقة بإنهاء الشراكة.
- **الاتفاق المسبق على شروط إنهاء الشراكة**: تضمين بنود واضحة حول فك الارتباط في اتفاقية الشراكة منذ البداية.
- **إجراءات مهنية وشفافة لإنهاء الشراكة**: الالتزام بتنفيذ الإطار بطريقة تحترم العلاقة وتظهر الاحترافية، مع توثيق الأسباب والإجراءات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **إطار إنهاء الشراكات**: إطار إنهاء الشراكات هو وثيقة شاملة تحدد القواعد والإجراءات المتعلقة بإنهاء الشراكة بين الجمعية والشركاء بطريقة تضمن الحفاظ على العلاقات الإيجابية، وتقليل النزاعات، وفتح المجال لإعادة التعاون في المستقبل. يهدف النموذج إلى تعزيز الشفافية والاحترافية، مع توثيق جميع الخطوات والمعايير اللازمة لفك الارتباط. للاطلاع على نموذج مقترح للإطار انقر على الرابط (إطار إنهاء الشراكات).
- **نموذج إنهاء شراكة**: أداة منهجية تستخدم لتوثيق وإدارة جميع الخطوات المتعلقة بإنهاء شراكة بين الجمعية وشريكها. ويهدف النموذج إلى ضمان أن عملية إنهاء الشراكة تتم بطريقة مهنية ومنظمة، مع الحفاظ على العلاقات الإيجابية وإتاحة الفرصة للتعاون المستقبلي. يحتوي النموذج على معلومات تفصيلية مثل أسباب الإنهاء، الإجراءات المتبقية، جدول زمني للتنفيذ، وأي توصيات مستقبلية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	الأداة	نموذج إنهاء شراكة

وصف الأداة

نموذج إنهاء الشراكة هو أداة منهجية تُستخدم لتوثيق وإدارة جميع الخطوات المتعلقة بإنهاء شراكة بين الجمعية وشريكها. يهدف النموذج إلى ضمان أن عملية إنهاء الشراكة تتم بطريقة مهنية ومنظمة، مع الحفاظ على العلاقات الإيجابية وإتاحة الفرصة للتعاون المستقبلي. يحتوي النموذج على معلومات تفصيلية مثل أسباب الإنهاء، الإجراءات المتبقية، جدول زمني للتنفيذ، وأي توصيات مستقبلية.

كيفية الاستخدام

أولا: تعبئة معلومات الشريك:
قم بإدخال اسم الشريك ونوع الشراكة (مثل شراكة مالية، تقنية، أو تشغيلية).
أضف معلومات الاتصال الرئيسية بالشريك.

ثانيا: تحديد سبب الإنهاء
سجل السبب الرئيسي لإنهاء الشراكة، مثل انتهاء المدة المحددة، الإخلال بالالتزامات، أو تغيّر الأهداف الاستراتيجية. وتأكد من أن السبب مدعوم بالوثائق اللازمة.

ثالثا: توثيق الإجراءات المتبقية
قم بتحديد جميع الخطوات التي يجب اتخاذها قبل إنهاء الشراكة، مثل: تسليم الموارد المشتركة و إعداد تقرير نهائي عن الإنجازات. وإنهاء الالتزامات المالية أو الإدارية.

رابعا: إعداد جدول زمني
حدد مواعيد نهائية لكل إجراء. وتأكد من أن الجدول الزمني يتماشى مع مدة الإشعار المسبق المتفق عليها في اتفاقية الشراكة.

خامسا: تنظيم اجتماع مراجعة نهائي:
سجل تاريخ الاجتماع ومكانه. وأدرج البنود التي ستتم مناقشتها في الاجتماع، مثل مراجعة أسباب الإنهاء والإجراءات المتبقية.

سادسا: تقييم التأثيرات الناتجة عن الإنهاء:
قم بتحديد التأثيرات المحتملة على الجمعية والشريك، مثل التأثير المالي أو الإداري. واستخدم هذا القسم لتقييم المخاطر ووضع خطط للتعامل معها.

سابعا: توثيق التوصيات المستقبلية:
اكتب أي ملاحظات لتحسين عملية الشراكة أو فرص التعاون المستقبلي مع الشريك.

ثامنا: مراجعة واعتماد النموذج:
تأكد من مراجعة النموذج واعتماده من قبل الإدارة العليا في الجمعية. ويفضل مشاركة نسخة من النموذج مع الشريك لتعزيز الشفافية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج إنهاء شراكة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	تخطيط الشراكات	المؤشر	4.1.3

المؤشر

تعتمد المنظمة إطارًا واضحًا لإنهاء الشراكات، يشمل تحديد قواعد وآليات فك الارتباط منذ بداية الشراكة، وتنفذ هذا الإطار بما يضمن عملية إنهاء للشراكة تحافظ على العلاقات وتتيح فرصًا لإعادة التعاون مستقبلًا.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تعتمد المنظمة إطارًا مكتوبًا وواضحًا يحدد قواعد وآليات الإنهاء منذ بداية الشراكة.		
2	تُحدد الجمعية معايير موضوعية لإنهاء الشراكة (مثل انتهاء المشروع، وعدم توافق الأهداف، أو عدم الالتزام بالشروط).		
3	تُوضح الجمعية آليات إنهاء الشراكة (مثل الإشعارات المسبقة، والاجتماعات الختامية، وتسليم الالتزامات).		
4	تُراجع الجمعية الإطار بعد كل عملية إنهاء شراكة لاستخلاص الدروس وتحسين الممارسات.		
5	تُتيح الجمعية في إطارها إمكانية إعادة التعاون مع الشركاء في المستقبل بناءً على التقييم المشترك.		
6	يظهر في وثيقة الإطار تاريخ وجهة الاعتماد وتاريخ آخر تحديث.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	رقم المؤشر	1.2.3

المؤشر

تتأكد المنظمة من استيفاء جميع المتطلبات النظامية، وذلك قبل توقيع أي اتفاقية شراكة، بما في ذلك مراجعة بنود الاتفاقية والتأكد من التزام الشركاء بالأنظمة والمعايير ذات الصلة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية ضمان الجمعية استيفاء جميع المتطلبات النظامية والقانونية قبل توقيع اتفاقيات الشراكة، بما في ذلك مراجعة بنود الاتفاقية والتأكد من التزام الشركاء بالأنظمة والمعايير ذات الصلة. ويُسهم ذلك في حماية الجمعية من المخاطر القانونية وضمان شراكات تتسم بالشفافية والاستدامة.

مراجعة بنود الاتفاقية: يجب أن تُراجع الجمعية بنود الاتفاقية بدقة للتأكد من أنها تتماشى مع الأنظمة والقوانين ذات الصلة، بما في ذلك حقوق الأطراف وواجباتهم.

- **التحقق من التزام الشركاء بالأنظمة**: مراجعة وثائق الشركاء (مثل التراخيص والشهادات) للتأكد من امتثالهم للمعايير النظامية ذات الصلة.
- **التوافق مع الأنظمة والمعايير**: ضمان أن الاتفاقية والشراكة تتوافق مع اللوائح القانونية للجمعية والدولة التي تعمل بها.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إجراءات مراجعة قانونية**: وجود عملية معتمدة تضمن مراجعة الاتفاقيات من قبل مستشار قانوني أو قسم الشؤون القانونية.
- **قائمة تحقق قانونية**: إعداد قائمة مرجعية للمتطلبات النظامية تتضمن البنود التي يجب مراجعتها قبل توقيع أي اتفاقية.
- **توثيق التزام الشركاء**: طلب وثائق تثبت امتثال الشركاء للأنظمة، مثل التراخيص السارية، والسجلات المالية، وشهادات الالتزام.
- **تدريب فرق العمل**: تدريب الفرق المعنية على الأنظمة والمعايير المعتمدة لضمان الالتزام أثناء إعداد الشراكات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **قائمة التحقق من الامتثال**: قائمة التحقق من الامتثال للأنظمة والتشريعات هي أداة تُستخدم لضمان استيفاء جميع المتطلبات النظامية والإدارية قبل توقيع اتفاقيات الشراكة. وتهدف القائمة إلى توثيق الأمور النظامية التي يجب التأكد منها، مثل مراجعة الالتزامات القانونية، والتراخيص، والشهادات المطلوبة من الشركاء، بما يضمن شراكة نظامية وآمنة. ومن الأمثلة على عناصر قائمة التحقق ما يلي:
  - وجود سجل تجاري ساري.
  - توفر التراخيص.
  - التزام الشريك بأنظمة الضرائب والزكاة.
  - التزام الشريك بأنظمة العمل.
  - توثيق الالتزامات المالية.
  - إدراج بند السرية وحماية البيانات في الاتفاقية
  - توضيح آلية إنهاء الشراكة في الاتفاقية.
  - مراجعة الاتفاقية من قبل المستشار القانوني.
  - التزام الشريك بمتطلبات مكافحة غسل الأموال.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	المؤشر	1.2.3

المؤشر

تتأكد المنظمة من استيفاء جميع المتطلبات النظامية، وذلك قبل توقيع أي اتفاقية شراكة، بما في ذلك مراجعة بنود الاتفاقية والتأكد من التزام الشركاء بالأنظمة والمعايير ذات الصلة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تراجع الجمعية التزام الشركاء المحتملين بالأنظمة والمعايير.		
2	تراجع الجمعية بنود الاتفاقية المقترحة لضمان توافقها مع المتطلبات النظامية.		
3	تعرض الاتفاقيات على مستشار قانوني أو مختص للتأكد من توافقها مع الأنظمة ذات الصلة.		
4	توثق الجمعية جميع الخطوات والإجراءات التي تمت لمراجعة الاتفاقية والتأكد من الالتزام.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	رقم المؤشر	2.2.3

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تتأكد المنظمة من تحديد اتفاقيات الشراكة لأدوار ومسؤوليات كل طرف بوضوح في دعم تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.	▪ **نموذج اتفاقية شراكة**: اتفاقية تُستخدم لتوثيق العلاقة بين الأطراف، مع تحديد واضح ومفصل لأدوار ومسؤوليات كل طرف، بما يضمن تجنب تداخل المهام وضمان تنفيذ البرامج بكفاءة. ▪ **مصفوفة توزيع الأدوار والمسؤوليات**: أداة تُستخدم لتوزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح ومحدد بين الأطراف المختلفة في الشراكة وتحتوي على تحديد للنشاط / المهمة والمسؤولية الرئيسية عن تنفيذها والدعم المساند والجدول الزمني.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية وضوح أدوار ومسؤوليات الأطراف المشاركة في اتفاقيات الشراكة لضمان تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية. ويُسهم هذا الوضوح في تجنب تداخل المهام أو القصور في الأداء، مما يدعم تحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز التعاون بين الأطراف، ويشمل ذلك:

- **تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح**: يجب أن تنص اتفاقيات الشراكة على أدوار ومسؤوليات كل طرف بشكل مفصل ومحدد، لضمان التزام كل طرف بواجباته.
- **تعزيز التكامل بين الأطراف**: توزيع المسؤوليات بطريقة تُسهم في تحقيق التكامل والتعاون الفعّال بين الأطراف لتنفيذ البرامج.
- **إدارة التوقعات**: ضمان أن تكون التوقعات من كل طرف واضحة ومحددة، لتجنب أي خلافات أو سوء فهم خلال تنفيذ الشراكة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وجود نموذج اتفاقية شراكة موحّد**: يجب أن يتضمن النموذج بنودًا توضح أدوار ومسؤوليات الأطراف بشكل مفصل.
- **إجراء مراجعة قانونية**: مراجعة الاتفاقيات من قبل فريق قانوني لضمان دقة صياغة البنود المتعلقة بالأدوار والمسؤوليات.
- **متابعة تنفيذ الالتزامات**: إنشاء آلية لتقييم مدى التزام الأطراف بمسؤولياتهم، من خلال اجتماعات دورية أو تقارير متابعة.
- **إدراج آليات حل النزاعات**: تضمين بند في الاتفاقية يحدد كيفية التعامل مع أي خلافات قد تنشأ حول تنفيذ المسؤوليات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	المؤشر	2.2.3

المؤشر

تتأكد المنظمة من تحديد اتفاقيات الشراكة لأدوار ومسؤوليات كل طرف بوضوح في دعم تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تتأكد الجمعية أن الاتفاقية توضح بشكل مفصل أدوار ومسؤوليات كل طرف.		
2	تُراجع الأدوار والمسؤوليات مع جميع الأطراف المعنية لضمان التفاهم الكامل.		
3	تُكتب الأدوار والمسؤوليات بلغة واضحة وغير قابلة للتأويل لتجنب النزاعات.		
4	تُحدد الاتفاقية آليات متابعة أداء كل طرف في تنفيذ مسؤولياته.		
5	تُحدد الاتفاقية إجراءات واضحة لتعديل الأدوار والمسؤوليات إذا لزم الأمر.		
6	تُوثق الجمعية النسخة الموقعة من الاتفاقية لضمان التزام جميع الأطراف.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	رقم المؤشر	3.2.3

بطاقة مؤشر

المؤشر

تضع المنظمة إجراءات واضحة للتواصل مع الشركاء، وتتأكد من فهمهم لهذه الإجراءات، كما تجمع آراء الشركاء لمعالجة أي مشاكل أو قضايا قد تطرأ أثناء العمل.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية وضع إجراءات واضحة للتواصل الفعّال بين الجمعية وشركائها، لضمان تنسيق العمل وتحقيق الأهداف المشتركة. ويشمل ذلك التأكد من فهم الشركاء لهذه الإجراءات وتوفير قنوات مخصصة لجمع آرائهم واقتراحاتهم. ويهدف هذا إلى معالجة أي تحديات قد تظهر أثناء الشراكة، مما يعزز استمرارية التعاون وتحسين جودة الأداء، ويشمل ذلك:

- **وضع إجراءات تواصل واضحة**: يجب أن تُحدد الجمعية آليات وأدوات التواصل مع الشركاء، مثل الاجتماعات الدورية أو التقارير المنتظمة.
- **ضمان فهم الشركاء لهذه الإجراءات**: التأكد من أن جميع الشركاء على دراية كاملة بإجراءات التواصل المتبعة وكيفية استخدامها بفعالية.
- **إدارة القضايا والمشاكل**: إنشاء قنوات لجمع آراء الشركاء وملاحظاتهم، وتحليلها لمعالجة أي مشكلات قد تؤثر على سير العمل.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إجراءات مكتوبة للتواصل**: توثيق واضح لإجراءات وقنوات التواصل بين الجمعية والشركاء.
- **جلسات تعريفية للشركاء**: عقد اجتماعات أو جلسات تعريفية لتوضيح إجراءات التواصل وتلقي استفسارات الشركاء.
- **آلية لجمع وتحليل آراء الشركاء**: توفير أدوات مثل استبيانات أو منصات رقمية لجمع الملاحظات، وتحليلها لاتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة.
- **نظام متابعة للمشاكل**: إنشاء نظام لتوثيق القضايا التي يتم الإبلاغ عنها، وضمان متابعتها وحلها في الوقت المناسب.

أدوات وشواهد مقترحة

- **خطة التواصل**: خطة التواصل مع الشركاء هي وثيقة شاملة تُحدد آليات وقنوات التواصل بين الجمعية وشركائها لضمان التنسيق الفعّال وتحقيق الأهداف المشتركة. تشمل الخطة أهداف التواصل، الأطراف المعنية، الوسائل المستخدمة، والتوقيت الزمني للتواصل. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج متابعة القضايا**: أداة تُستخدم لتسجيل وتتبع القضايا أو المشكلات التي يطرحها الشركاء أثناء تنفيذ البرامج، مع تحديد المسؤوليات والخطوات التصحيحية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	الأداة	نموذج خطة التواصل

وصف الأداة

هي وثيقة توجيهية تهدف إلى تنظيم عمليات التواصل بين الجمعية وشركائها لضمان التنسيق الفعّال وتحقيق الأهداف المشتركة. تُحدد الخطة القنوات المستخدمة، الأدوار والمسؤوليات، الجدول الزمني للتواصل، وآليات متابعة المشكلات وحلها. تُساعد هذه الخطة على تعزيز الشفافية، تقليل الأخطاء، وتحسين جودة التعاون بين الأطراف.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف

استخدم الخطة لتوضيح الأهداف المشتركة للتواصل مع الشركاء، مثل متابعة تقدم البرامج، حل المشكلات، أو جمع التغذية الراجعة.

ثانيا: تعريف الأطراف المعنية

حدد جميع المسؤولين عن التواصل من الجمعية والشريك، مع توثيق أدوارهم ومسؤولياتهم لضمان وضوح المهام.

ثالثا: اختيار وسائل التواصل

استخدم الوسائل المحددة في الخطة، مثل الاجتماعات الدورية، والبريد الإلكتروني، أو المنصات الرقمية، لضمان تواصل فعّال وسريع.

رابعا: جدولة الأنشطة

التزم بالجدول الزمني المدرج في الخطة لعقد الاجتماعات وإعداد التقارير الدورية لضمان استمرارية التواصل.

خامسا: التوثيق والمتابعة

وثق كل عملية تواصل باستخدام نموذج متابعة لتسجيل الموضوعات التي نوقشت، والنتائج، والإجراءات المطلوبة.

سادسا: إدارة القضايا

عند ظهور أي مشكلة، استخدم الآلية المضمنة في الخطة لتسجيلها، وتعيين المسؤولين عن معالجتها، وتحديد موعد نهائي للحل.

سابعا: المراجعة والتحديث

قم بمراجعة فعالية الخطة بشكل دوري بناءً على التغذية الراجعة من الشركاء، وحدّثها لضمان توافقها مع الاحتياجات المتغيرة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة التواصل على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	الأداة	نموذج متابعة القضايا

وصف الأداة

نموذج متابعة القضايا والمشاكل هو أداة تُستخدم لتسجيل وتتبع القضايا التي تنشأ أثناء تنفيذ البرامج أو الشراكات، مع توثيق تفاصيلها وحالة معالجتها. يُسهم هذا النموذج في ضمان إدارة فعّالة للقضايا وحلها بشكل منهجي، مما يحسن الأداء ويعزز التنسيق بين الأطراف.

كيفية الاستخدام

أولا: تسجيل القضية

قم بإدخال تفاصيل القضية فور ظهورها، مثل الوصف، الجهة التي أبلغت عنها، والتاريخ.

ثانيا: تحديد المسؤولية

عيّن شخصًا أو فريقا مسؤولا عن متابعة القضية وحلها.

ثالثا: تحديد الأولوية

صنف القضية بناءً على مدى تأثيرها (عالية، متوسطة، منخفضة) لتحديد أولويات الحل.

رابعا: توثيق الإجراءات

سجل الخطوات التي يتم اتخاذها لحل المشكلة، مثل الاجتماعات أو الموارد المخصصة.

خامسا: تحديث الحالة

قم بتحديث النموذج بانتظام لتوثيق تطور معالجة القضية (قيد التنفيذ، مكتملة، مغلقة).

سادسا: إغلاق القضية

بعد الحل، قم بتسجيل تاريخ الإغلاق والملاحظات النهائية لتوثيق الدروس المستفادة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج متابعة القضايا على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	المؤشر	3.2.3

المؤشر

تضع المنظمة إجراءات واضحة للتواصل مع الشركاء، وتتأكد من فهمهم لهذه الإجراءات، كما تجمع آراء الشركاء لمعالجة أي مشاكل أو قضايا قد تطرأ أثناء العمل.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية إجراءات مكتوبة وواضحة للتواصل مع الشركاء تحدد القنوات والآليات.		
2	تُقدم المنظمة شرحًا وافيا لإجراءات التواصل لضمان فهم الشركاء لها.		
3	تُنشئ الجمعية آلية لجمع آراء الشركاء حول سير العمل والإجراءات المتبعة.		
4	تخصص الجمعية آلية واضحة لمعالجة المشاكل التي يثيرها الشركاء.		
5	تُقيم المنظمة بشكل دوري فعالية إجراءات التواصل ومدى رضا الشركاء عنها.		
6	تُوثق المنظمة جميع عمليات التواصل وآراء الشركاء لضمان الشفافية والاستفادة المستقبلية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	رقم المؤشر	4.2.3

المؤشر

تُحيل المنظمة المستفيدين إلى الشركاء الذين يُقدمون خدمات مُكملة من خلال إجراءات واضحة وموثقة، وتُوثق هذه الإحالات بسجلات واضحة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بتوثيق عملية إحالة المستفيدين إلى الشركاء الذين يقدمون خدمات مكملة، من خلال إجراءات واضحة ومنظمة. يهدف ذلك إلى ضمان تنسيق فعّال بين الأطراف وتحقيق الاستفادة المثلى للمستفيدين من الخدمات. كما يتطلب المؤشر توثيق هذه الإحالات بشكل دقيق لضمان الشفافية والمتابعة، ويشمل ذلك:

- **وضع إجراءات موثقة للإحالة**: يجب أن تُحدد الجمعية آلية واضحة لإحالة المستفيدين إلى الشركاء المناسبين، مع توضيح الخطوات والمسؤوليات.
- **التأكد من توثيق الإحالات**: يتعين على الجمعية توثيق جميع الإحالات في سجلات مُنظمة تتضمن تفاصيل المستفيدين والخدمات التي تم إحالتهم للحصول عليها.
- **تعزيز التعاون مع الشركاء**: يجب أن تتأكد الجمعية من أن الشركاء المعنيين لديهم القدرة على تقديم الخدمات المطلوبة وأن الإحالة تتم بالتنسيق الفعّال معهم.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إجراءات مكتوبة للإحالة**: وضع دليل يحدد الخطوات اللازمة للإحالة، بما يشمل تحديد الحالات التي تستدعي الإحالة وآلية التواصل مع الشركاء.
- **سجل إحالات منظم**: إنشاء نظام لتوثيق جميع الإحالات يتضمن معلومات مثل بيانات المستفيد، الجهة المحالة، الخدمة المقدمة، والتاريخ.
- **التواصل مع الشركاء**: وضع قنوات تواصل واضحة مع الشركاء لضمان تنسيق عملية الإحالة ومتابعة تنفيذها.
- **تقييم دوري لفعالية الإحالات**: مراجعة السجلات وتحليلها بشكل دوري لضمان فعالية الإحالات وتحقيق أفضل النتائج للمستفيدين.

أدوات وشواهد مقترحة

- **دليل إجراءات إحالة المستفيدين**: هو دليل تفصيلي يوضح الخطوات العملية لإحالة المستفيدين إلى الشركاء. يحدد هذا النموذج المعايير التي يتم من خلالها اتخاذ قرار الإحالة، والأطراف المسؤولة عن تنفيذ كل خطوة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **سجل الإحالات**: أداة تُستخدم لتوثيق الإحالات التي تتم بين الجمعية والشركاء، بما يضمن سهولة المتابعة. ويكون السجل جزءاً من دليل إجراءات إحالة المستفيدين.
- **نموذج اتفاقية إحالة**: وثيقة قانونية تُحدد العلاقة بين الجمعية والشريك، بما يشمل أدوار كل طرف وآليات تنفيذ الإحالة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	الأداة	دليل إجراءات إحالة المستفيدين

وصف الأداة

دليل إجراءات الإحالة هو وثيقة توجيهية تحدد الخطوات والإجراءات التي تتبعها الجمعية لإحالة المستفيدين إلى الشركاء الذين يقدمون خدمات مكملة. يتضمن الدليل معايير تقييم الاحتياجات، اختيار الشريك المناسب، آليات تنفيذ الإحالة، توثيقها، ومتابعتها لضمان تقديم الخدمات المطلوبة للمستفيدين. يهدف الدليل إلى تنظيم العملية بشكل شفاف وفعّال يعزز جودة الخدمات المقدمة.

كيفية الاستخدام

أولا: تقييم احتياجات المستفيد

عند تقديم المستفيد طلبًا أو عند مراجعة حالته، يقوم الموظف المختص بتقييم احتياجاته لتحديد ما إذا كانت تتطلب إحالة إلى شريك متخصص.

مثال: مستفيد يحتاج إلى تدريب وظيفي غير متوفر ضمن خدمات الجمعية.

ثانيا: اختيار الشريك المناسب

- الرجوع إلى قائمة الشركاء المعتمدين لتحديد الشريك الذي يمكنه تلبية احتياجات المستفيد.
- تعتمد عملية الاختيار على عوامل مثل نوع الخدمة المطلوبة، والقرب الجغرافي، والتخصص.

ثالثا: إعداد طلب الإحالة

- إعداد وثيقة إحالة تتضمن بيانات المستفيد (مثل الاسم، نوع الخدمة المطلوبة)، وبيانات الجهة المحال إليها.
- إرسال الوثيقة إلى الشريك عبر الوسيلة المحددة (بريد إلكتروني، أو منصة رقمية).

رابعا: إبلاغ المستفيد

يتم إبلاغ المستفيد بعملية الإحالة، تفاصيل الجهة المحال إليها، وما يحتاجه من مستندات أو إجراءات للحصول على الخدمة.

خامسا: توثيق الإحالة

تسجيل تفاصيل الإحالة في سجل الإحالات، مع ذكر تاريخ الإحالة، الجهة المحال إليها، ونوع الخدمة. ويتيح هذا السجل متابعة حالة الإحالة وضمان تنفيذها بشكل صحيح.

سادسا: متابعة الإحالة

- يقوم الموظف المختص بالتواصل مع الشريك بعد فترة زمنية محددة للتأكد من استلام المستفيد للخدمة.
- في حال وجود أي مشكلات، تتدخل الجمعية لحلها بالتنسيق مع الشريك والمستفيد.

سابعا: تقييم العملية

- بعد الانتهاء من الإحالة، يتم جمع ملاحظات المستفيد حول الخدمة المقدمة من الشريك.
- مراجعة هذه الملاحظات لتحسين عملية الإحالة المستقبلية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون دليل إجراءات إحالة المستفيدين على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	إدارة الشراكات	المؤشر	4.2.3

المؤشر

تُحيل المنظمة المستفيدين إلى الشركاء الذين يُقدمون خدمات مُكملة من خلال إجراءات واضحة وموثقة، وتُوثق هذه الإحالات بسجلات واضحة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تحدد المنظمة الخدمات التي يُقدمها الشركاء وتصنفها على أنها مكملة لخدماتها.		
2	يوجد لدى الجمعية إجراءات مكتوبة تحدد كيفية إحالة المستفيدين إلى الشركاء.		
3	توثق الجمعية كل عملية إحالة بسجلات تحتوي على تفاصيل المستفيد والخدمة المقدمة.		
4	تتابع الجمعية نتائج الإحالة مع الشريك لضمان تقديم الخدمة المطلوبة للمستفيد.		
5	تراجع الجمعية إجراءات الإحالة بشكل دوري للتأكد من كفاءتها وملاءمتها.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	رقم المؤشر	1.3.3

المؤشر

تقيّم المنظمة الشراكات الفنية، وتحلل فوائدها ومخاطرها، وتُقرر استمرارها أو إيقافها بناءً على نتائج التقييم والتحليل.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بتقييم الشراكات الفنية بشكل دوري لتحليل فوائدها ومخاطرها، وتحديد مدى تأثيرها على تحقيق الأهداف المرجوة. يساعد هذا التقييم في اتخاذ قرارات مدروسة بشأن استمرار الشراكة أو إنهائها، مما يعزز فعالية التعاون ويقلل من المخاطر المحتملة، ويشمل ذلك:

- **تقييم الفوائد**: تحليل الفوائد الناتجة عن الشراكة، مثل تحسين جودة الخدمات، توفير الموارد، أو الوصول إلى فئات جديدة من المستفيدين.
- **تحليل المخاطر**: دراسة المخاطر المحتملة من الشراكة، مثل التحديات التشغيلية، التكاليف غير المتوقعة، أو التأثير السلبي على سمعة الجمعية.
- **اتخاذ القرار بشأن الشراكة**: بناءً على نتائج التقييم، تقرر الجمعية ما إذا كانت ستستمر في الشراكة، تجري تعديلات عليها، أو تنهيها.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية تقييم واضحة**: وجود أداة أو نموذج معتمد لتقييم الشراكات الفنية يحدد المعايير والمؤشرات المستخدمة.
- **توثيق نتائج التقييم**: إعداد تقارير دورية توضح الفوائد والمخاطر لكل شراكة وتحليلها بشكل منهجي.
- **نظام اتخاذ القرار**: وضع آلية واضحة لاتخاذ القرارات بناءً على نتائج التقييم، تشمل إشراك الإدارة العليا والشركاء إذا لزم الأمر.
- **خطة للتعامل مع المخاطر**: تطوير خطة لإدارة المخاطر المكتشفة خلال التقييم، سواء من خلال تعديل الشراكة أو إنهائها بطريقة مدروسة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج تقييم الشراكة**: أداة تهدف إلى قياس مدى نجاح الشراكات الفنية في تحقيق الأهداف المشتركة، وتحليل الفوائد المكتسبة مقابل المخاطر المرتبطة. يُركز النموذج على تقييم أداء الشريك، جودة التعاون، ومدى تأثير الشراكة على تحقيق رؤية الجمعية. ويجب أن يتميز النموذج ببنيته البسيطة التي تسهل جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة، سواء باستمرار الشراكة أو تعديلها أو إنهائها. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **مصفوفة تحليل الفوائد والمخاطر**: أداة تُستخدم لتقييم الشراكات الفنية من خلال مقارنة المنافع المحققة مقابل المخاطر المرتبطة بها. وتُساعد المصفوفة الجمعيات على تحديد نقاط القوة والضعف في الشراكة، مما يدعم اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استمرار الشراكة، تعديلها، أو إنهائها.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	الأداة	نموذج تقييم الشراكة

وصف الأداة

نموذج تقييم الشراكة هو أداة منهجية تُستخدم لتقييم فعالية الشراكات الفنية ومدى تحقيقها للأهداف المشتركة. يساعد النموذج في تحديد الفوائد المحققة، المخاطر المرتبطة، وأداء الشريك في تنفيذ التزاماته. يُعد هذا النموذج أداة أساسية لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استمرار الشراكة أو تعديلها أو إنهائها.

كيفية الاستخدام

أولا: مواءمة نموذج التقييم

- تخصيص النموذج بناءً على طبيعة الجمعية والشراكات الفنية القائمة.
- إدراج معايير تقييم تغطي الفوائد والمخاطر وأداء الشريك.

ثانيا: جمع البيانات

جمع المعلومات اللازمة للتقييم من خلال: تقارير الأداء، واجتماعات التقييم مع الشركاء، واستبيانات رضا المستفيدين.

ثالثا: التقييم

ملء النموذج بناءً على المعايير المحددة باستخدام مقياس رقمي (مثل: 1-5) أو وصف نوعي.

رابعا: تحليل النتائج

- تحليل البيانات لتحديد الجوانب الإيجابية والتحديات في الشراكة.
- مراجعة المخاطر وتأثيرها على استمرارية الشراكة.

خامسا: إعداد تقرير التقييم

- توثيق النتائج والتوصيات بشأن استمرار الشراكة أو تعديلها أو إنهائها.
- مشاركة التقرير مع الإدارة أصحاب المصلحة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تقييم الشراكة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	الأداة	مصفوفة العوائد والمخاطر

وصف الأداة

أداة تقييم استراتيجية تُستخدم لتحديد المنافع والمخاطر المرتبطة بالشراكات الفنية بشكل منظم وواضح. تُسهم المصفوفة في تقديم صورة شاملة عن مدى تأثير الشراكة على تحقيق أهداف الجمعية، من خلال تصنيف الفوائد المحققة والمخاطر المحتملة بناءً على أهميتها وتأثيرها. تُساعد هذه الأداة في اتخاذ قرارات مدروسة بشأن الشراكة، سواء من خلال تعزيز نقاط القوة، معالجة نقاط الضعف، أو إنهاء الشراكة إذا لزم الأمر.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الفوائد والمخاطر

عقد اجتماع مع الفريق المسؤول عن الشراكة لجمع المعلومات حول الفوائد والمخاطر. ويمكن أن تشمل المنافع التي تحققها الشراكة، مثل: تحسين جودة الخدمات. وتوفير موارد إضافية، والوصول إلى فئات جديدة من المستفيدين، وتعزيز سمعة الجمعية. أما المخاطر فتشمل التحديات أو التهديدات المرتبطة بالشراكة، مثل: التكاليف غير المتوقعة، وضعف التزام الشريك، وتأثير سلبي على سمعة الجمعية، تعقيدات قانونية أو تشغيلية.

ثانيا: تصنيف الأهمية

تقييم كل فائدة أو خطر بناءً على مدى تأثيره باستخدام مقياس (عالي/متوسط/منخفض).

ثالثا: إعداد المصفوفة

توثيق الفوائد والمخاطر في جدول واضح يشمل تفاصيلها وأهميتها.

رابعا: تحليل النتائج

تحديد ما إذا كانت الفوائد تفوق المخاطر وما إذا كانت الشراكة تستحق الاستمرار.

خامسا: اقتراح الحلول

إدراج إجراءات للتعامل مع المخاطر وتحسين نقاط الضعف.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون مصفوفة العوائد والمخاطر على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	المؤشر	1.3.3

المؤشر

تقيّم المنظمة الشراكات الفنية، وتحلل فوائدها ومخاطرها، وتُقرر استمرارها أو إيقافها بناءً على نتائج التقييم والتحليل.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	لدى الجمعية منهجية واضحة وموثقة لتقييم الشراكات الفنية تشمل الفوائد والمخاطر.		
2	تنفذ الجمعية تقييمًا دوريًا لكل شراكة فنية استنادًا إلى الأهداف المحددة مسبقا.		
3	تحلل الجمعية فوائد الشراكة بما في ذلك تأثيرها على جودة الخدمات وتحقيق الأهداف.		
4	تحدد الجمعية المخاطر المحتملة المتعلقة باستمرار الشراكة أو تنفيذها.		
5	تقرر الجمعية استمرار الشراكة أو إيقافها بناءً على نتائج التقييم والتحليل.		
6	توثق الجمعية نتائج التقييم والتحليل بشكل منظم وسهل الوصول.		
8	تبلغ الجمعية الشركاء بقراراتها مع توضيح أسباب استمرار الشراكة أو إيقافها.		
9	تراجع الجمعية منهجية التقييم بشكل دوري بناءً على الدروس المستفادة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	رقم المؤشر	2.3.3

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تُحافظ المنظمة على سجلات محدثة لبيانات الشركاء، بما في ذلك معلومات الاتصال والمشاريع المُنفذة ونتائج تقييم الشراكة.	
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة ومُحدثة لبيانات الشركاء، لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالشركاء والمشاريع المشتركة ونتائج تقييم الشراكات. ويهدف المؤشر إلى تعزيز التنسيق مع الشركاء، وتحسين إدارة العلاقة، وضمان جاهزية البيانات لدعم القرارات الاستراتيجية، ويشمل ذلك: ▪ **توثيق بيانات الشركاء**: يشمل توثيق بيانات الاتصال، وتفاصيل المشاريع المشتركة، والاتفاقيات المبرمة مع كل شريك. ▪ **تحديث السجلات بانتظام**: ضرورة مراجعة وتحديث المعلومات بشكل دوري لضمان دقتها وملاءمتها. ▪ **الاحتفاظ بنتائج التقييم**: توثيق نتائج تقييم الشراكة لدعم التحليل المستقبلي واتخاذ القرارات.	▪ **سجل بيانات الشركاء**: نموذج توثق فيه كافة البيانات المتعلقة بالشركاء، مثل بيانات الاتصال، وطبيعة الشراكة، والمشاريع المشتركة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **نظام إدارة بيانات الشركاء**: وجود قاعدة بيانات أو نظام إلكتروني لحفظ معلومات الشركاء وتحديثها. ▪ **آلية دورية للتحديث**: وضع إجراءات محددة لتحديث السجلات بشكل دوري، مثل مراجعة البيانات كل 6 أشهر. ▪ **توثيق المشاريع ونتائج التقييم**: حفظ جميع التفاصيل المتعلقة بالمشاريع المشتركة ونتائج تقييم الشراكات في ملفات منفصلة أو ضمن النظام الإلكتروني. ▪ **الوصول الميسر للمعلومات**: ضمان سهولة وصول الموظفين المعنيين إلى السجلات عند الحاجة لدعم التخطيط واتخاذ القرارات.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	الأداة	سجل بيانات الشركاء

وصف الأداة

نموذج سجل بيانات الشركاء هو أداة توثيقية تُستخدم لتسجيل وحفظ جميع المعلومات المتعلقة بالشركاء الحاليين والمحتملين للجمعية. يهدف النموذج إلى إنشاء قاعدة بيانات شاملة تُسهل الوصول إلى معلومات الشركاء وتدعم عمليات المتابعة والتخطيط واتخاذ القرارات. يشمل السجل تفاصيل دقيقة مثل بيانات الاتصال، طبيعة الشراكة، المشاريع المشتركة، ونتائج تقييم الشراكة.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد السجل

- يتم إنشاء السجل باستخدام أداة إلكترونية مثل جدول بيانات (Excel) أو نظام إدارة بيانات.
- تُخصص صفحة أو قسم منفصل لكل شريك لتجنب تداخل المعلومات.

ثانيا: إدخال البيانات الأساسية

- عند بدء شراكة جديدة، يقوم المسؤول عن الشراكات بإدخال جميع البيانات الأولية الخاصة بالشريك في السجل.
- تُجمع المعلومات من خلال الاجتماعات التمهيدية أو الاتفاقيات الموقعة.

ثالثا: تحديث البيانات

- تحديث السجل بشكل دوري (مثل كل 6 أشهر) لضمان دقة المعلومات.
- عند تنفيذ مشروع جديد أو حدوث تغيير في بيانات الاتصال أو طبيعة الشراكة، يتم تحديث السجل فورًا.

رابعا: متابعة أداء الشراكة

- تُضاف نتائج التقييمات الدورية إلى السجل لتوثيق مدى التزام الشريك وتقديم ملاحظات لتحسين التعاون.
- تُسجل التحديات أو القضايا التي تمت مواجهتها وكيفية معالجتها.

خامسا: استخدام السجل في التخطيط

- يُستخدم السجل لتحديد فرص الشراكات المستقبلية بناءً على أداء الشريك وقدرته على تحقيق الأهداف.
- يُمكن للإدارة الاطلاع على السجل لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استمرار الشراكة أو تعديلها.

سادسا: استخراج تقارير

يُمكن تصفية السجل أو تصديره لتجهيز تقارير دورية عن الشراكات، مثل عدد المشاريع المنفذة، نسبة التزام الشركاء، أو تحليل الفوائد والمخاطر.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج سجل بيانات الشركاء على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	الشراكات	المعيار	تقييم الشراكات	المؤشر	2.3.3

المؤشر

تُحافظ المنظمة على سجلات محدثة لبيانات الشركاء، بما في ذلك معلومات الاتصال والمشاريع المُنفذة ونتائج تقييم الشراكة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	لدى الجمعية قاعدة بيانات تشمل جميع بيانات الشركاء.		
2	تُحدث الجمعية بشكل دوري معلومات الاتصال بالشركاء (أرقام الهواتف، البريد الإلكتروني، العناوين).		
3	تُسجل الجمعية تفاصيل المشاريع المُنفذة بالتعاون مع كل شريك.		
4	تحتفظ الجمعية بنتائج تقييم الشراكات في السجلات المخصصة لكل شريك.		
5	تُحدد الجمعية صلاحيات الوصول إلى قاعدة البيانات لضمان أمن المعلومات.		
6	تُراجع الجمعية السجلات بشكل دوري للتأكد من دقتها وتحديثها.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

04

مساق البرامج

مقياس تقييم الأداء الفني للجمعيات الأهلية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	رقم المؤشر	1.1.4

المؤشر	أدوات وشواهد مقترحة
تضع المنظمة سياسات موثقة ومحدثة تُحدد مبادئ وقواعد تقديم الخدمات للمستفيدين.	▪ **دليل سياسات تقديم الخدمات**: دليل سياسات تقديم الخدمات هو وثيقة توجيهية شاملة تُحدد القواعد والمبادئ والإجراءات التي تنظم عملية تقديم الخدمات للمستفيدين. ويتضمن الدليل تفاصيل حول معايير استحقاق الخدمات، إجراءات التسجيل والتقييم، وآليات التعامل مع الشكاوى. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
القضايا التي يركز عليها المؤشر	
يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تكون لدى الجمعية سياسات موثقة ومحدثة تُحدد بوضوح المبادئ والقواعد التي تنظم تقديم الخدمات للمستفيدين. وتضمن هذه السياسات تقديم الخدمات بشكل متسق وعادل ووفقًا لمعايير محددة، مما يُسهم في تعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين، ويشمل ذلك: ▪ **توثيق السياسات والقواعد**: ضرورة وجود سياسات مكتوبة تُحدد معايير تقديم الخدمات وآليات تنفيذها. ▪ **مراجعة وتحديث السياسات**: التأكد من أن السياسات تعكس التطورات الجديدة وتتماشى مع الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين. ▪ **وضوح المبادئ والقيم**: ضمان أن السياسات تتضمن مبادئ أساسية مثل العدالة، الشفافية، والمساواة في تقديم الخدمات.	
متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر	
▪ **إعداد وثيقة سياسات تقديم الخدمات**: توثيق القواعد والمبادئ الأساسية التي تُنظم تقديم الخدمات. ▪ **تحديث دوري**: مراجعة السياسات بانتظام (مثل سنويًا) لضمان ملاءمتها مع التغيرات في الاحتياجات أو القوانين. ▪ **التواصل مع المستفيدين**: التأكد من أن المستفيدين على دراية بالسياسات، لضمان التزام الجمعية بالشفافية وتعزيز الثقة.	

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	الأداة	دليل سياسات تقديم الخدمة

وصف الأداة

يُستخدم هذا النموذج لبدء تحليل شامل للعمليات الرئيسية في الجمعية بهدف فهم المتطلبات والكفاءات اللازمة لتنفيذها، ومن ثم تصميم هيكل تنظيمي يدعم هذه العمليات ويتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للجمعية. ويساعد النموذج على تحسين فاعلية العمليات من خلال تخصيص أدوار ومسؤوليات واضحة، وتوفير الموارد اللازمة لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة.

كيفية الاستخدام

يستخدم دليل سياسات تقديم الخدمة

أولا: كمرجع لتنظيم العمليات

استخدام الدليل كمرجع أساسي لجميع العاملين في الجمعية لتنفيذ العمليات المتعلقة بتقديم الخدمات.

ثانيا: لتقييم استحقاق المستفيدين

ضمان أن الخدمات تُقدم فقط للمستفيدين المستحقين بناءً على معايير محددة.

ثالثا: لإرشاد الموظفين

توجيه الموظفين حول كيفية تنفيذ الإجراءات بشكل متسق وفعال.

رابعا: لتحسين التواصل مع المستفيدين

تعزيز الشفافية والثقة بين الجمعية والمستفيدين.

خامسا: للتقييم والتحسين المستمر

مراجعة الدليل وتحسين محتوياته بناءً على التغذية الراجعة ونتائج الأداء.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج دليل سياسات تقديم الخدمة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	المؤشر	1.1.4

المؤشر

تضع المنظمة سياسات موثقة ومحدثة تُحدد مبادئ وقواعد تقديم الخدمات للمستفيدين.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	يوجد لدى الجمعية سياسات مكتوبة تُحدد مبادئ وقواعد تقديم الخدمات للمستفيدين.		
2	تتضمن السياسات مبادئ واضحة توجه تقديم الخدمات للمستفيدين مثل العدالة، الشفافية، والجودة.		
3	تُحدد السياسات القواعد المتعلقة بالإجراءات، والمعايير، والشروط لتقديم الخدمات.		
4	تُراجع السياسات وتُحدث بشكل دوري للتأكد من ملاءمتها للتغيرات والاحتياجات.		
5	وثيقة السياسات معتمدة ومحدثة ويظهر تاريخ الاعتماد وتاريخ آخر تحديث.		
6	وثيقة السياسة متاحة وسهل الوصول لأصحاب العلاقة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	رقم المؤشر	2.1.4

المؤشر

تُحدد المنظمة بوضوح متطلبات ومعايير تقديم وإيقاف الخدمات، بما يضمن وصول الفئات المستهدفة إليها بشكل عادل دون تمييز.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تحديد الجمعية لمتطلبات ومعايير تقديم وإيقاف الخدمات بوضوح، لضمان وصول الفئات المستهدفة إليها بعدالة ودون تمييز. ويهدف المؤشر إلى تعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين والمعايير المحددة، ويشمل ذلك:

- **تحديد متطلبات تقديم الخدمات**: يجب أن تضع الجمعية شروطًا واضحة ومحددة لتقديم الخدمات تشمل الاستحقاق، الأولوية، والنطاق الجغرافي.
- **وضع معايير لإيقاف الخدمات**: يجب تحديد الحالات التي تستدعي إيقاف الخدمة، مثل استيفاء الاحتياج، انتهاء الفترة الزمنية، أو عدم التزام المستفيد باللوائح.
- **ضمان العدالة وعدم التمييز**: يجب أن تلتزم الجمعية بمبدأ العدالة والشفافية في تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المستحقين بغض النظر عن أي اختلافات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **وثيقة متطلبات ومعايير تقديم الخدمات**: إعداد وثيقة موثقة تحتوي على الشروط والمعايير المتعلقة بتقديم وإيقاف الخدمات.
- **نظام تقييم الاستحقاق**: وجود آلية واضحة لتقييم طلبات المستفيدين بناءً على المعايير المحددة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **وثيقة متطلبات ومعايير تقديم الخدمات**: يمكن أن تكون جزءا من دليل سياسات تقديم الخدمات. وهي أداة تنظيمية تُحدد القواعد والشروط التي تُنظم تقديم الخدمات وإيقافها للفئات المستهدفة. وتهدف الوثيقة إلى ضمان العدالة والشفافية في تقديم الخدمات من خلال وضع معايير واضحة لتقييم أهلية المستفيدين، وتوضيح الحالات التي تستدعي إيقاف الخدمات، بالإضافة إلى آليات التظلم أو الطعن. وتعدّ هذه الوثيقة أداة محورية لدعم اتخاذ القرارات وضمان الامتثال للأنظمة والقوانين. ومن الأمثلة على **معايير تقديم الخدمات**: أن يكون الدخل الشهري أقل من 4000 آلاف ريال سعودي. أما **معايير أيقاف الخدمة** فعلى سبيل المثال: تقديم معلومات غير صحيحة أثناء التسجيل، والتخرج من البرنامج الدراسي، والحصول على نفس التمويل من جمعية أخرى. ويفضل أن تتضمن الوثيقة آلية الطعن على قرار إيقاف الخدمة توضح خطوات تقديم طلب مراجعة في حالة رفض الطلب أو إيقاف الخدمة والجهة المسؤولة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	المؤشر	2.1.4

المؤشر
تُحدد المنظمة بوضوح متطلبات ومعايير تقديم وإيقاف الخدمات، بما يضمن وصول الفئات المستهدفة إليها بشكل عادل دون تمييز.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُحدد الجمعية متطلبات واضحة لتقديم الخدمات للفئات المستهدفة.		
2	تُعرّف الجمعية معايير دقيقة تضمن جودة تقديم الخدمات ووصولها بشكل عادل.		
3	تُحدد الجمعية آليات واضحة وإجراءات عادلة لإيقاف تقديم الخدمات عند الحاجة.		
4	تُبلغ الجمعية المستفيدين بمتطلبات ومعايير تقديم وإيقاف الخدمات لضمان الشفافية.		
5	تُراجع المنظمة المعايير بشكل دوري لتتوافق مع احتياجات الفئات المستهدفة والتغيرات في البيئة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	رقم المؤشر	3.1.4

المؤشر

توثق المنظمة إجراءات تقديم الخدمات وتجربة المستفيد وتطور أدلة إرشادية مفصّلة، توضح المراحل والخطوات وتحدد المسؤوليات والصلاحيات بوضوح.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية توثيق الجمعية لجميع إجراءات تقديم الخدمات وتجربة المستفيد لضمان تنفيذها بكفاءة وشفافية. يُعزز المؤشر ضرورة تطوير أدلة إرشادية تُوضح المراحل والخطوات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل مُنظم، مع تحديد دقيق للمسؤوليات والصلاحيات لكل مرحلة. ويهدف ذلك إلى تحسين جودة الخدمات، تعزيز التزام الموظفين، وتوفير تجربة إيجابية للمستفيدين، ويشمل ذلك:

- **توثيق الإجراءات**: ضرورة توثيق خطوات تقديم الخدمات، بدءًا من تسجيل المستفيدين وحتى تقييم النتائج.
- **تطوير الأدلة الإرشادية**: إعداد أدلة شاملة توضح مراحل تقديم الخدمة، مع توفير إرشادات واضحة للموظفين.
- **تحديد المسؤوليات والصلاحيات**: توزيع المسؤوليات والصلاحيات على الموظفين لضمان وضوح الأدوار وتجنب التداخل أو القصور في التنفيذ.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إعداد دليل تقديم الخدمات**: تطوير دليل مكتوب يشمل جميع المراحل والخطوات المتعلقة بتقديم الخدمات، مع تحديد معايير الجودة.
- **تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة**: توثيق الأدوار والصلاحيات لكل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة لضمان الالتزام والتنفيذ السليم.
- **مراجعة الأدلة وتحديثها بانتظام**: إجراء مراجعة دورية للأدلة الإرشادية للتأكد من ملاءمتها مع التغيرات في الاحتياجات أو العمليات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **دليل إرشادي لتقديم الخدمات**: الدليل الإرشادي هو وثيقة شاملة تُقدم توثيقا تفصيليًا لكل خطوة وإجراء مرتبط بتقديم الخدمات للمستفيدين. ويصمم الدليل لتحديد المراحل المختلفة لتقديم الخدمة، مع تحديد المسؤوليات والصلاحيات والمعايير الواجب الالتزام بها لضمان الكفاءة والجودة.
- **خريطة تجربة المستفيد**: أداة بصرية توضح جميع نقاط التفاعل بين المستفيد والجمعية، بدءًا من أول تواصل وصولا إلى إتمام الخدمة. تهدف الخريطة إلى تحسين تجربة المستفيد من خلال تحديد النقاط التي قد تسبب مشكلات أو تؤثر على رضا المستفيد. وتتكون الخريطة من:
  - نقاط التفاعل: مثل (التسجيل، التقييم، تقديم الخدمة، المتابعة).
  - العوائق المحتملة: تأخير في التقييم، أو عدم وضوح المعلومات.
  - الحلول: تبسيط الإجراءات، تحسين التواصل.
  - الأدوات المساندة: استبيانات، ومراجعة النقاط الحرجة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	المؤشر	3.1.4

المؤشر
توثق المنظمة إجراءات تقديم الخدمات وتجربة المستفيد وتطور أدلة إرشادية مفصّلة، توضح المراحل والخطوات وتحدد المسؤوليات والصلاحيات بوضوح.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية وثائق شاملة تُحدد إجراءات تقديم الخدمات خطوة بخطوة.		
2	تُطور الجمعية أدلة مفصلة توضح مراحل تقديم الخدمة والخطوات المطلوبة في كل مرحلة.		
3	تُحدد الأدلة المسؤوليات والصلاحيات لكل مرحلة ولكل موظف أو فريق.		
4	تُوثق الجمعية تجربة المستفيد وتدمجها في الأدلة لضمان تحسين الخدمات باستمرار.		
5	تُراجع المنظمة الأدلة والإجراءات بانتظام لتتوافق مع احتياجات المستفيدين والتغيرات.		
6	الإجراءات والأدلة الإرشادية معتمدة ويظهر فيها تاريخ الاعتماد وتاريخ آخر تحديث.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	رقم المؤشر	4.1.4

المؤشر

تضع المنظمة خطط عمل فعّالة تُحدد المهام والمسؤوليات والجداول الزمنية والموارد المطلوبة لتنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تُعد الجمعية خطط عمل تفصيلية وفعّالة لتقديم برامجها وخدماتها. وتُساعد هذه الخطط في تنظيم العمل، وضمان توزيع المهام والمسؤوليات بشكل واضح، وتحديد الجداول الزمنية والموارد اللازمة لتحقيق الأهداف بكفاءة. يهدف المؤشر إلى تعزيز التنسيق بين الفرق العاملة وضمان التنفيذ الناجح للبرامج والخدمات، ويشمل ذلك:

- **إعداد خطط عمل واضحة**: توثيق جميع الأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرامج، وتحديد الأهداف والمراحل التنفيذية.
- **تحديد المهام والمسؤوليات**: توزيع الأدوار بشكل دقيق بين الأفراد والفرق لضمان وضوح المسؤوليات.
- **وضع جداول زمنية واقعية**: تحديد الإطار الزمني لكل نشاط ومتابعته لضمان الالتزام بالمواعيد النهائية.
- **تقدير الموارد المطلوبة**: تحديد الموارد المالية، البشرية، والمادية اللازمة لتحقيق أهداف البرامج.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نموذج خطة عمل موثقة**: وجود نموذج مكتوب يُحدد الأهداف، المهام، المسؤوليات، الجداول الزمنية، والموارد المطلوبة.
- **آلية متابعة وتنفيذ**: وضع نظام لمتابعة تنفيذ الخطط، مع تقارير دورية توضح التقدم والإنجازات.
- **التنسيق بين الفرق**: تنظيم اجتماعات دورية لضمان التفاهم والتنسيق بين الفرق المختلفة.
- **التقييم الدوري**: مراجعة الخطط وتحديثها بناءً على الاحتياجات المتغيرة أو تحديات التنفيذ.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج خطة عمل تفصيلية**: أداة توثيق شاملة تُستخدم لتخطيط وتنظيم جميع الأنشطة والمهام المتعلقة بتنفيذ البرامج والخدمات. ويساعد هذا النموذج في توضيح الأهداف والمهام والخطوات التنفيذية المطلوبة لتحقيقها، مع تحديد المسؤوليات، الموارد المطلوبة، والجداول الزمنية لكل نشاط. الهدف الأساسي من النموذج هو ضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية من خلال توزيع الأدوار وتجنب التداخل أو القصور في التنفيذ.
- لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	الأداة	نموذج خطة العمل

وصف الأداة

خطة العمل هي أداة تنظيمية تساعد الجمعيات على تحويل الأهداف العامة إلى خطوات عملية قابلة للتنفيذ. تتضمن الخطة توثيقا شاملا للمهام المطلوبة، تحديد المسؤوليات، الجداول الزمنية، والموارد اللازمة لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة. وتهدف الخطة إلى تحسين التنسيق بين فرق العمل، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد، مع مراقبة تقدم العمل بشكل مستمر.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد النموذج

- جمع فريق العمل لتحديد الأهداف العامة للبرنامج أو المشروع.
- تقسيم الأهداف إلى مهام قابلة للتنفيذ مع وصف واضح لكل منها.
- تحديد المسؤولين عن التنفيذ بالتنسيق مع الأقسام المعنية.

ثانيا: تعبئة النموذج

- إدخال جميع التفاصيل المطلوبة لكل مهمة في النموذج.
- تحديد الجداول الزمنية والموارد بناءً على تقدير واقعي.
- تضمين التحديات المتوقعة وخطط التعامل معها.

ثالثا: متابعة التنفيذ

- استخدام النموذج كمرجع يومي لمتابعة تقدم العمل.
- تحديث حالة المهام (قيد التنفيذ/منجز/متأخر) لضمان الالتزام بالخطة.

رابعا: تقييم الأداء

- مقارنة المخرجات الفعلية بالمخرجات المتوقعة لتحديد مدى تحقيق الأهداف.
- توثيق الدروس المستفادة لاستخدامها في تخطيط المشاريع المستقبلية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة العمل على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	المؤشر	4.1.4

المؤشر

تضع المنظمة خطط عمل فعّالة تُحدد المهام والمسؤوليات والجداول الزمنية والموارد المطلوبة لتنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية خطط عمل واضحة ومفصلة لكل البرامج والخدمات.		
2	تُحدد الجمعية المهام المطلوبة لكل برنامج أو خدمة والمسؤوليات الموكلة لكل فريق أو فرد.		
3	تُحدد الجمعية مواعيد بدء وانتهاء كل مهمة وجداول زمنية واضحة لكل مرحلة.		
4	تُوضح الجمعية الموارد البشرية والمالية والمادية اللازمة لتنفيذ الخطط.		
5	تُراجع الجمعية الخطط للتحقق من واقعيتها وجدواها قبل التنفيذ.		
6	تُعدل الجمعية الخطط بناءً على التغيرات أو التحديات التي تظهر أثناء التنفيذ.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	رقم المؤشر	5.1.4

المؤشر

تُطور المنظمة خطط مُتابعة تُحدد مواعيد إعداد التقارير، والبيانات المطلوبة، والجهات المسؤولة عن جمعها وتحليلها، وأصحاب المصلحة المعنيين بها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تطوير الجمعية لخطط متابعة منهجية تُوضح كيفية جمع البيانات وتحليلها وإعداد التقارير المتعلقة بتنفيذ البرامج والخدمات. ويُسهم المؤشر في ضمان الدقة والشفافية في رصد الأداء، وتوفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المدروسة والتواصل مع أصحاب المصلحة، ويشمل ذلك:

- **تحديد مواعيد إعداد التقارير**: وضع جدول زمني واضح ومحدد لتقديم التقارير الدورية.
- **تحديد البيانات المطلوبة**: توضيح أنواع البيانات التي يجب جمعها لضمان قياس التقدم بدقة، مثل بيانات الإنجازات والتحديات.
- **توزيع المسؤوليات**: تحديد الجهات أو الأفراد المسؤولين عن جمع البيانات وتحليلها، مع توثيق أدوارهم بدقة.
- **التواصل مع أصحاب المصلحة**: توضيح آليات مشاركة التقارير مع الجهات المعنية لضمان الشفافية وتعزيز التعاون.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **خطة متابعة موثقة**: إعداد وثيقة شاملة توضح إجراءات جمع البيانات وتحليلها وإعداد التقارير.
- **تحديد المسؤوليات بوضوح**: توزيع الأدوار المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها وإعداد التقارير بين أعضاء الفريق.
- **جدول زمني واضح**: وضع مواعيد دقيقة لتقديم التقارير، بما يضمن انتظام المتابعة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج خطة متابعة**: يُعد نموذج خطة متابعة الأداء أداة حيوية للجمعيات لمراقبة تنفيذ برامجها وتحقيق نتائج فعالة. من خلال استخدام هذا النموذج، يمكن تحسين العمليات وتعزيز الثقة بين الجمعية وأصحاب المصلحة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **جدول زمني لإعداد التقارير**: الجدول الزمني لإعداد التقارير هو أداة أساسية للجمعيات لضمان تقديم تقارير دقيقة في الوقت المناسب، مع تعزيز التنظيم والتواصل بين الفرق المختلفة وأصحاب المصلحة. ويساعد في تحسين الأداء وضمان اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات موثوقة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	الأداة	نموذج خطة متابعة

وصف الأداة

نموذج خطة متابعة الأداء هو وثيقة شاملة تُستخدم لتوثيق العمليات والإجراءات المتعلقة بمتابعة تنفيذ البرامج والخدمات. يساعد هذا النموذج في تحديد الأهداف المرجوة، البيانات المطلوبة لقياس التقدم، المسؤوليات، والجداول الزمنية، مما يُسهم في ضمان الالتزام بالخطة وتحقيق النتائج بكفاءة وفعالية. ويُعزز هذا النموذج الشفافية والقدرة على تحسين الأداء من خلال الرصد المستمر وتحليل النتائج.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد النموذج

- تحديد الأهداف: قم بتوضيح أهداف البرنامج بدقة لضمان توافقها مع استراتيجية الجمعية.
- اختيار المؤشرات: اختر المؤشرات المناسبة التي تُظهر التقدم بوضوح (مثل الكمية أو النسبة المئوية).
- تحديد البيانات المطلوبة: استعرض نوعية البيانات اللازمة التي تُمكن من قياس المؤشرات.

ثانيا: تنفيذ الخطة

- جمع البيانات: استخدم طرق جمع البيانات الموضحة (مثل استخدام نماذج استبيان أو أدوات إلكترونية).
- تحليل البيانات: حلل البيانات المستخلصة باستخدام برامج التحليل المناسبة (مثل Excel أو Power BI).
- إعداد التقارير: صمم تقارير موجزة تشمل الجداول والرسوم البيانية التي تعرض النتائج بوضوح.

ثالثا: مشاركة النتائج

- تقديم التقارير: أرسل التقارير إلى أصحاب المصلحة وفقا للجدول الزمني (مثل الإدارة العليا أو الممولين).
- مناقشة الأداء: قم بمراجعة التقارير مع الفريق لاستخلاص الدروس المستفادة وتحسين الأداء.

رابعا: مراجعة وتحديث الخطة

- مراجعة دورية: تحقق من فعالية المؤشرات وآليات جمع البيانات وعدّلها إذا لزم الأمر.
- التحديث المستمر: أضف أو أزل مؤشرات بناءً على احتياجات البرنامج.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة متابعة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	الأداة	جدول زمني لإعداد التقارير

وصف الأداة

الجدول الزمني لإعداد التقارير هو أداة تخطيطية تُساعد الجمعيات على تنظيم عملية إعداد التقارير الدورية المتعلقة بتنفيذ البرامج والخدمات. ويهدف الجدول إلى ضمان تقديم التقارير في الوقت المناسب وبجودة عالية من خلال توضيح مواعيد إعدادها، المسؤولين عنها، والجهات المستفيدة من التقارير. ويُعزز الجدول الكفاءة في إدارة العمليات، ويُسهم في تحسين الشفافية والتواصل مع أصحاب المصلحة.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد الجدول

- جمع المعلومات اللازمة: حصر أنواع التقارير التي تحتاجها الجمعية بناءً على متطلبات الإدارة وأصحاب المصلحة وتحديد الفترات الزمنية التي يجب أن تغطيها التقارير (مثل شهرية، فصلية).
- إنشاء الجدول: تصميم الجدول باستخدام برنامج Excel أو أداة إدارة المشاريع لتوضيح المواعيد والمسؤوليات.

ثانيا: تعبئة الجدول

- إدخال تفاصيل كل تقرير، مثل نوعه، موعد التقديم، والفريق المسؤول عن إعداده.
- تحديد تواريخ ثابتة بناءً على احتياجات الجمعية والالتزامات تجاه الشركاء أو الممولين.

ثالثا: مشاركة الجدول

- مشاركة الجدول مع جميع الأطراف المعنية (مثل الأقسام الداخلية، الشركاء).
- استخدام وسائل التواصل مثل البريد الإلكتروني أو الاجتماعات لضمان وضوح الجدول للجميع.

رابعا: متابعة الالتزام بالجدول

- تعيين مسؤول لمتابعة تنفيذ الجدول الزمني وضمان تسليم التقارير في الوقت المحدد.
- استخدام أداة تذكير (Reminder Tool) لإخطار الفريق بالمواعيد القادمة.

خامسا: مراجعة وتحديث الجدول

- مراجعة الجدول بانتظام لتحديثه بناءً على التغيرات في الأنشطة أو المتطلبات.
- تعديل المواعيد إذا طرأت أي تحديات أو ظروف غير متوقعة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج جدول زمني لإعداد التقارير على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تخطيط البرامج	المؤشر	5.1.4

المؤشر

تُطور المنظمة خطط مُتابعة تُحدد مواعيد إعداد التقارير، والبيانات المطلوبة، والجهات المسؤولة عن جمعها وتحليلها، وأصحاب المصلحة المعنيين بها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُطور الجمعية خطط متابعة موثقة تحدد جميع الجوانب المرتبطة بمتابعة البرامج والخدمات.		
2	تُحدد الجمعية مواعيد منتظمة لإعداد التقارير الدورية والمتخصصة.		
3	تُوضح الجمعية نوعية البيانات اللازمة للمتابعة مثل مؤشرات الأداء والنتائج.		
4	تُعين الجمعية الفرق أو الأفراد المسؤولين عن جمع البيانات وتحليلها.		
5	تُحدد الجمعية الجهات أو الأطراف التي ستُشارك التقارير معها.		
6	تُراجع الجمعية خطط المتابعة بشكل دوري لتتوافق مع التغيرات والاحتياجات الجديدة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	رقم المؤشر	1.2.4

المؤشر

توفر المنظمة الموارد اللازمة لتنفيذ برامجها وخدماتها، بما في ذلك المرافق والأجهزة والمعدات الضرورية.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تضمن الجمعية توفير الموارد اللازمة لتنفيذ برامجها وخدماتها بكفاءة. يشمل ذلك توفير المرافق المناسبة، الأجهزة، والمعدات التي تُسهم في تحقيق الأهداف المرجوة. ويُساعد المؤشر في تعزيز جودة التنفيذ وضمان استدامة الخدمات المقدمة، ويشمل ذلك:

- **تحديد احتياجات الموارد**: يجب على الجمعية تحليل متطلبات البرامج والخدمات لتحديد الموارد اللازمة مثل المرافق، الأجهزة، والمعدات.
- **توفير الموارد المناسبة**: التأكد من أن الموارد المُوفرة تتناسب مع طبيعة البرامج والخدمات من حيث الجودة والكفاءة.
- **إدارة وصيانة الموارد**: وضع نظام لإدارة وصيانة الموارد لضمان جاهزيتها واستمراريتها في دعم الأنشطة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **تحليل احتياجات الموارد**: إجراء تحليل شامل لتحديد المرافق والمعدات المطلوبة لكل برنامج أو خدمة.
- **خطة لتوفير الموارد**: وضع خطة لتأمين الموارد المطلوبة عبر الشراء أو الإيجار، مع الالتزام بمعايير الجودة.
- **آلية صيانة ومتابعة**: إنشاء نظام لصيانة وإدارة الموارد بشكل دوري لضمان استدامتها وفعاليتها.
- **مراجعة دورية للموارد**: تقييم مدى كفاية الموارد وجودتها بشكل مستمر لتلبية احتياجات البرامج والخدمات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج التخطيط لتوفير الموارد**: نموذج موحد لتحليل وتأمين الموارد هو أداة عملية تساعد الجمعيات في تنظيم عملياتها، تحسين كفاءتها، وضمان استدامة مواردها. من خلال تطبيق هذا النموذج، يمكن للجمعيات تنفيذ برامجها وخدماتها بكفاءة وشفافية، مع تقليل المخاطر المرتبطة بنقص الموارد. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	نموذج التخطيط لتوفير الموارد

وصف الأداة

النموذج الموحد التخطيط لتوفير الموارد هو أداة شاملة تُدمج بين عملية تحديد احتياجات الموارد اللازمة لتنفيذ البرامج والخدمات وخطة تأمينها. ويهدف النموذج إلى تقديم صورة كاملة عن المتطلبات المادية والمالية لكل نشاط أو برنامج، مع وضع خطة واضحة لتوفير الموارد المطلوبة بشكل فعال. ويُساعد النموذج في تحسين التخطيط، ضمان توافر الموارد في الوقت المناسب، وتقليل التحديات المرتبطة بإدارة الموارد.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف والأنشطة

ابدأ بتوثيق الأهداف العامة والأنشطة المرتبطة بكل برنامج أو خدمة.

ثانيا: تحليل احتياجات الموارد

- حدد الموارد المطلوبة لكل نشاط بشكل مفصل: الأجهزة (مثل أجهزة الحواسيب)، المرافق (مثل القاعات المجهزة)، ، الأدوات (مثل مواد التدريب).
- حدد الكميات والمواصفات لكل مورد لضمان الملاءمة.

ثالثا: خطة تأمين الموارد

اختر الطريقة المناسبة لتوفير الموارد:

- الشراء: إذا كانت الموارد تُستخدم على المدى الطويل.
- الإيجار: للموارد المستخدمة لفترة قصيرة.
- الشراكات: إذا كان هناك جهات يمكنها توفير الموارد.

ضع تكلفة تقديرية لكل مورد بناءً على الأسعار المتاحة.

رابعا: الجدول الزمني

- حدد مواعيد واضحة لتوفير كل مورد
- تأكد من أن الموارد تُوفر قبل بدء النشاط بفترة كافية.

خامسا: توزيع المسؤوليات

عيّن مسؤولا لكل مورد لضمان توفيره وإدارته:

سادسا: مراجعة دورية

- تابع تنفيذ الخطة بشكل دوري للتأكد من الالتزام بالجدول الزمني.
- حدث النموذج إذا طرأت تغييرات على الاحتياجات أو طريقة التوفير.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج التخطيط لتوفير الموارد على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	المؤشر	1.2.4

المؤشر

توفر المنظمة الموارد اللازمة لتنفيذ برامجها وخدماتها، بما في ذلك المرافق والأجهزة والمعدات الضرورية.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تحدد الجمعية المرافق والأجهزة والمعدات الضرورية لتنفيذ البرامج والخدمات.		
2	تؤمن الجمعية المرافق المناسبة من حيث الموقع والتجهيزات لضمان تنفيذ الأنشطة.		
3	توفر المنظمة الأجهزة والمعدات الضرورية بجودة وكفاءة تلبي احتياجات البرامج والخدمات.		
4	تنفذ الجمعية صيانة منتظمة للمرافق والمعدات لضمان استدامتها.		
5	تراجع الجمعية توافر الموارد بشكل مستمر خلال تنفيذ البرامج والخدمات.		
6	توثق الجمعية كل عمليات توفير الموارد وتخصيصها لضمان الشفافية والمساءلة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	رقم المؤشر	2.2.4

المؤشر

تضمن المنظمة سهولة الوصول إلى أماكن تقديم البرامج والخدمات، مع توفير إرشادات واضحة للحركة داخلها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تُوفر الجمعية بيئة مُيسرة تُسهل وصول المستفيدين إلى أماكن تقديم البرامج والخدمات، مع وضع إرشادات واضحة لتنظيم الحركة داخل هذه الأماكن. ويُسهم ذلك في تحسين تجربة المستفيدين وضمان وصولهم إلى الخدمات بسهولة وكفاءة، ويشمل ذلك:

- **تيسير الوصول**: ضمان أن تكون أماكن تقديم البرامج والخدمات متاحة للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
- **تصميم المسارات والإرشادات**: إعداد مسارات واضحة داخل المرافق، مع توفير لوحات إرشادية تساعد في توجيه المستفيدين.
- **تحسين تجربة المستخدم**: التأكد من أن تجربة المستفيدين مريحة ومنظمة من لحظة وصولهم إلى استكمال حصولهم على الخدمة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **تحليل احتياجات المستفيدين**: دراسة احتياجات جميع الفئات المستهدفة لضمان سهولة الوصول، بما يشمل ذوي الإعاقة.
- **توفير مرافق ملائمة**: تجهيز المرافق بوسائل مثل المنحدرات، المصاعد، والمسارات المخصصة.
- **إعداد إرشادات واضحة**: وضع لوحات إرشادية مرئية وواضحة بلغة مفهومة تُوجه المستفيدين داخل المكان.
- **مراجعة دورية**: تقييم مدى سهولة الوصول والإرشادات بشكل منتظم، وتحديثها بناءً على ملاحظات المستفيدين.

أدوات وشواهد مقترحة

- **استبيان تقييم سهولة الوصول**: أداة تُستخدم لجمع آراء المستفيدين حول مدى سهولة وصولهم إلى أماكن تقديم الخدمات، وتحديد التحديات التي قد يواجهونها.
- **دليل تصميم المسارات والإرشادات**: دليل إرشادي يُساعد في تصميم مسارات واضحة ولوحات إرشادية داخل مرافق الجمعية. ويمكن أن يشمل الدليل تحديد النقاط الرئيسية في المكان (مثل المدخل، القاعات، دورات المياه) وتصميم مسارات تُظهر الاتجاهات بوضوح بين النقاط.
- **قائمة تحقق لتقييم سهولة الوصول**: قائمة تحتوي على معايير تُساعد في تقييم مدى توافر تسهيلات الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	المؤشر	2.2.4

المؤشر

تضمن المنظمة سهولة الوصول إلى أماكن تقديم البرامج والخدمات، مع توفير إرشادات واضحة للحركة داخلها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُجري الجمعية تقييمًا دوريًا لمواقع تقديم البرامج والخدمات لضمان سهولة الوصول إليها.		
2	تُحدد الجمعية مواقع مناسبة من حيث القرب، المرافق، ووسائل النقل المتاحة.		
3	تُوفر الجمعية مداخل ومرافق ميسرة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.		
4	تُطور الجمعية إرشادات واضحة ومحددة للحركة داخل المواقع.		
5	تُوفر الجمعية معلومات محدثة حول مواقع تقديم الخدمات وطرق الوصول إليها.		
6	تُجمع آراء المستفيدين حول سهولة الوصول والتحرك داخل المواقع لتحسين الخدمات.		
7	تُوثق الجمعية جميع التعديلات والتحسينات التي أجريت على المرافق لتسهيل الوصول.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	رقم المؤشر	3.2.4

المؤشر

تزود المنظمة المستفيدين بمعلومات وافية عن خدماتها وكيفية الاستفادة منها، باستخدام وسائل تواصل متنوعة تناسب قدراتهم واحتياجاتهم.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تزويد الجمعية للمستفيدين بمعلومات دقيقة وشاملة حول الخدمات التي تُقدمها، مع توفير إرشادات واضحة حول كيفية الوصول إليها والاستفادة منها. ويشدد المؤشر على استخدام وسائل تواصل متنوعة وفعالة تُراعي اختلاف قدرات واحتياجات المستفيدين، مما يُسهم في تحقيق شمولية الوصول وضمان استفادة جميع الفئات، ويشمل ذلك:

- **توفير معلومات وافية:** تقديم تفاصيل واضحة عن نوعية الخدمات، الفئات المستهدفة، ومتطلبات الاستفادة.
- **استخدام وسائل تواصل متنوعة:** الاعتماد على وسائل متعددة (مثل المنشورات، المواقع الإلكترونية، وسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل النصية) للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين.
- **مراعاة احتياجات المستفيدين:** تكييف طرق إيصال المعلومات لتناسب جميع القدرات، بما في ذلك ذوي الإعاقة السمعية أو البصرية، وكبار السن.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إعداد محتوى واضح ومفهوم:** صياغة محتوى المعلومات بلغة مبسطة وواضحة مع تضمين التفاصيل اللازمة.
- **اختيار وسائل تواصل فعّالة:** تحديد الوسائل الأنسب بناءً على طبيعة الخدمات واحتياجات الفئات المستهدفة.
- **مراجعة وتحديث المعلومات بشكل دوري:** التأكد من أن جميع المعلومات المنشورة حديثة وصحيحة، بما يتوافق مع أي تغييرات في الخدمات.
- **قياس فعالية وسائل التواصل:** جمع تغذية راجعة من المستفيدين لتقييم مدى وضوح وفعالية المعلومات المُقدمة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **دليل الخدمات:** وثيقة تُوضح تفاصيل جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية، مع إرشادات شاملة لكيفية الاستفادة منها. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **خطة التواصل مع المستفيدين:** وثيقة تُحدد الوسائل والأدوات المناسبة للتواصل مع المستفيدين ونشر المعلومات عن الخدمات.
- **مواد ترويجية وإرشادية:** أدوات مثل النشرات والكتيبات والفيديوهات تُساعد في شرح الخدمات بشكل مبسط ومرئي.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	دليل الخدمات

وصف الأداة

دليل الخدمات هو وثيقة شاملة تقدمها الجمعية للمستفيدين لتوضيح جميع المعلومات الضرورية حول الخدمات التي تقدمها. ويهدف الدليل إلى تعريف المستفيدين بنطاق الخدمات المتاحة، وشروط ومتطلبات الاستفادة منها، والإجراءات التي يجب اتباعها للوصول إليها. كما يُعتبر أداة مرجعية تُسهم في تعزيز الشفافية، تحسين تجربة المستفيد، وضمان وصول المعلومات بشكل واضح وشامل.

كيفية الاستخدام

أولا: جمع البيانات
- اجمع جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات من الأقسام المختلفة في الجمعية.
- تأكد من دقة البيانات وحداثتها.

ثانيا: تصميم المحتوى
- استخدم لغة واضحة وسهلة الفهم تناسب جميع الفئات.
- اعتمد تصميمًا جذابًا بصريًا مع تضمين الصور والرموز لتوضيح المحتوى.

ثالثا: توفير نسخ متعددة
- تقديم الدليل في صيغ متنوعة (ورقي، إلكتروني، تسجيل صوتي).
- ترجمة الدليل إلى لغات أخرى عند الحاجة لتغطية فئات متنوعة من المستفيدين.

رابعا: توزيع الدليل
- نشره عبر منصات الجمعية (الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي).
- توفير نسخ مطبوعة في مكاتب الجمعية وأماكن تقديم الخدمات.

خامسا: التحديث الدوري
مراجعة الدليل بانتظام لتحديث المعلومات بما يتناسب مع أي تغييرات في الخدمات أو الإجراءات.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون محتويات دليل الخدمات على النحو التالي:

أولا: مقدمة
- تعريف مختصر عن الجمعية، رؤيتها، ورسالتها.
- أهمية الخدمات التي تقدمها وأهدافها.

ثانيا: وصف الخدمات
قائمة بجميع الخدمات المتاحة، مع وصف موجز لكل خدمة.

ثالثا: الفئات المستهدفة
تحديد الفئات التي يمكنها الاستفادة من كل خدمة.

رابعا: متطلبات الاستفادة
شرح الوثائق المطلوبة أو الشروط اللازمة للحصول على الخدمة. مثال: "بطاقة الهوية الوطنية، إثبات الدخل، نموذج طلب معبأ."

خامسا: خطوات الحصول على الخدمة
وصف تفصيلي لكل خطوة، بدءًا من التقديم وحتى استلام الخدمة. مثال: تعبئة نموذج طلب الخدمة. وتقديم الأوراق المطلوبة. وحضور مقابلة التقييم. واستلام الخدمة أو الموافقة.

سادسا: وسائل التواصل
- توفير تفاصيل عن كيفية الوصول إلى الجمعية (رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، موقع الويب).
- تضمين روابط للوصول إلى النماذج الإلكترونية أو معلومات إضافية.

سابعا: الأوقات والمواقع
تحديد أماكن تقديم الخدمات وأوقات العمل.

ثامنا: الإرشادات الخاصة
- نصائح أو تعليمات خاصة للمستفيدين لضمان سهولة الحصول على الخدمة. مثال: "يرجى حجز موعد مسبقا عبر الموقع الإلكتروني لتجنب الانتظار."
- معلومات إضافية:

تاسعا: الأسئلة الشائعة وإجاباتها لتغطية الاستفسارات المتكررة

عاشرا: روابط إلى الموارد الأخرى أو الشركاء الذين يقدمون خدمات مكملة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	المؤشر	3.2.4

المؤشر

تزود المنظمة المستفيدين بمعلومات وافية عن خدماتها وكيفية الاستفادة منها، باستخدام وسائل تواصل متنوعة تناسب قدراتهم واحتياجاتهم.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية قائمة شاملة بالخدمات التي تقدمها، مع تفاصيل واضحة لكل خدمة.		
2	تُعد الجمعية مواد توعوية تحتوي على معلومات عن كيفية الوصول إلى الخدمات والاستفادة منها.		
3	تستخدم الجمعية وسائل تواصل متنوعة مثل المواقع الإلكترونية، وسائل التواصل الاجتماعي، والنشرات الورقية لتوصيل المعلومات.		
4	تُصمم المعلومات والمواد بما يناسب احتياجات المستفيدين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.		
5	تُوضح الجمعية للمستفيدين خطوات وإجراءات الاستفادة من الخدمات.		
6	تُجمع آراء المستفيدين حول وضوح المعلومات ومدى استفادتهم منها.		
7	تُحدث الجمعية المواد والمعلومات بشكل منتظم لضمان دقتها ومواكبتها للتغيرات.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	رقم المؤشر	4.2.4

المؤشر

ثوفر المنظمة أدلة إرشادية لإدارة علاقتها مع المستفيدين أثناء وبعد تقديم الخدمات، وتضمن الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تُعد الجمعية أدلة إرشادية واضحة تُنظم علاقتها مع المستفيدين، سواء أثناء تقديم الخدمات أو بعدها. وتُساعد هذه الأدلة في ضمان التواصل الفعّال، الشفافية، وحماية حقوق المستفيدين. كما تؤكد على أهمية الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح لضمان المصداقية وتعزيز الثقة، ويشمل ذلك:

- **إدارة العلاقة مع المستفيدين**: توجيه الموظفين والمتطوعين للتعامل مع المستفيدين بطريقة احترافية، تحترم حقوقهم وتلبي احتياجاتهم.
- **الإفصاح عن تضارب المصالح**: وضع آليات واضحة لضمان الإفصاح عن أي تضارب في المصالح قد يؤثر على تقديم الخدمات أو التعامل مع المستفيدين.
- **التوثيق والإرشاد**: توفير أدلة إرشادية مكتوبة توضح السياسات والإجراءات المرتبطة بالعلاقة مع المستفيدين.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إعداد دليل إرشادي**: إعداد وثيقة تشمل السياسات والإجراءات المرتبطة بالتعامل مع المستفيدين، مثل خطوات تقديم الخدمة وآليات التعامل مع الشكاوى.
- **آلية الإفصاح عن تضارب المصالح**: وضع سياسة واضحة تلزم الموظفين بالإفصاح عن أي مواقف قد تؤدي إلى تضارب المصالح.
- **تدريب الموظفين**: تقديم تدريب دوري للموظفين والمتطوعين على السياسات الواردة في الدليل، لضمان التزامهم بالممارسات الصحيحة.
- **مراجعة وتحديث الأدلة**: تحديث الأدلة الإرشادية بشكل دوري لضمان توافقها مع التغيرات في الأنظمة أو احتياجات المستفيدين.

أدوات وشواهد مقترحة

- **دليل إدارة العلاقة مع المستفيدين**: وثيقة تُحدد السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة العلاقة مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات وبعدها، بما يشمل توجيهات لضمان احترام حقوقهم واحتياجاتهم. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح**: نموذج يلزم الموظفين والمتطوعين بالإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح قد يؤثر على تقديم الخدمات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	دليل إدارة العلاقة مع المستفيدين

وصف الأداة

دليل إدارة العلاقة مع المستفيدين هو وثيقة تنظيمية تساعد الجمعيات على وضع إطار عمل شامل لإدارة التفاعلات مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات وبعدها. ويهدف الدليل إلى ضمان تقديم تجربة متميزة للمستفيدين من خلال وضع سياسات واضحة وإرشادات تفصيلية للتعامل معهم بشكل يعزز من شفافيتهم وثقتهم بالجمعية. كما يضمن الدليل التعامل مع المستفيدين بطريقة عادلة ومنظمة تراعي احتياجاتهم وتوقعاتهم.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد الدليل

- جمع المعلومات: جمع السياسات الحالية والإجراءات المستخدمة في التعامل مع المستفيدين.
- تصميم الدليل: قسم الدليل إلى أقسام واضحة تُغطي جميع مراحل العلاقة مع المستفيدين.
- المراجعة: راجع الدليل بمشاركة أصحاب العلاقة (مثل الموظفين والمستفيدين) لضمان توافقه مع الاحتياجات الفعلية.

ثانيا: استخدام الدليل

- التوزيع: مشاركة الدليل مع جميع الموظفين والمتطوعين المسؤولين عن تقديم الخدمات.
- التدريب: تنظيم جلسات تدريبية للتأكد من فهم الجميع لمحتوى الدليل وتطبيقه.
- المراجعة الدورية: متابعة التزام الموظفين بالإرشادات الواردة في الدليل من خلال تقييم الأداء.
- التواصل مع المستفيدين: إبلاغ المستفيدين عن سياسات الجمعية وحقوقهم وواجباتهم لضمان الشفافية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون محتوى دليل إدارة العلاقة من المستفيدين على النحو التالي:

أولا: مبادئ التعامل مع المستفيدين

- احترام حقوق المستفيدين، مثل الخصوصية والسرية.
- الالتزام بالعدالة والمساواة في تقديم الخدمات.
- الإنصات الفعّال والتجاوب مع احتياجات المستفيدين.

ثانيا: السياسات والإجراءات:

- إجراءات تقديم الخدمة: خطوات واضحة تبدأ من طلب الخدمة وحتى استلامها.
- إجراءات متابعة المستفيدين بعد تقديم الخدمة: مثل إرسال استبيانات أو توفير قنوات للتواصل.
- إجراءات التعامل مع الشكاوى: وضع قنوات مخصصة لتلقي الشكاوى والتعامل معها بشكل مهني.

ثالثا: آليات الإفصاح عن تضارب المصالح

- تعريف تضارب المصالح وكيفية الإبلاغ عنه.
- خطوات التعامل مع الحالات المُبلغ عنها لضمان الشفافية.

رابعا: دليل الموظفين والمتطوعين

إرشادات لتوجيه الموظفين والمتطوعين في كيفية التعامل مع المستفيدين بشكل يضمن الاحترافية والاحترام.

التواصل مع المستفيدين:

- أفضل الممارسات في التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- قنوات التواصل المتاحة (مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، اللقاءات الشخصية).

حقوق وواجبات المستفيدين:

- الحقوق: مثل: الحصول على الخدمة بجودة عالية والتمتع بالخصوصية وسرية المعلومات.
- الواجبات: مثل : الالتزام بتقديم المعلومات الصحيحة. والالتزام بالشروط المحددة للحصول على الخدمة.

مؤشرات الأداء والجودة:

معايير لقياس فعالية العلاقة مع المستفيدين، مثل مستوى الرضا ووقت الاستجابة للشكاوى.

تحديث الدليل:

آلية لمراجعة الدليل بانتظام وتحديثه لضمان توافقه مع القوانين والممارسات الجديدة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	نموذج إفصاح عن تضارب مصالح

وصف الأداة

نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح هو وثيقة تستخدم لتوثيق أي حالات محتملة قد تؤثر على حيادية وموضوعية تقديم الخدمات من قبل الموظفين أو المتطوعين. ويهدف النموذج إلى ضمان الشفافية، حماية حقوق المستفيدين، وتعزيز الثقة بين الجمعية والمستفيدين. من خلال هذا النموذج، يتم تحديد الحالات التي قد تؤدي إلى تضارب المصالح وتقديم حلول لتجنب تأثيرها على الخدمات المقدمة.

كيفية الاستخدام

أولا: الإعداد

- تصميم النموذج بطريقة واضحة ومباشرة.
- تضمين جميع الأقسام المذكورة أعلاه لتوثيق الحالات بشكل كامل.

ثانيا: التوزيع

- تقديم النموذج لجميع الموظفين والمتطوعين عند الانضمام للجمعية أو قبل تقديم الخدمة للمستفيدين في حال تطلب الأمر ذلك.
- إدراجه كجزء من اتفاقيات العمل أو التطوع.

ثالثا: التقديم الدوري

- إلزام الموظفين بتقديم النموذج عند وجود حالة تضارب محتملة.
- مراجعة دورية للالتزام بالإفصاح، مثل كل ستة أشهر.

رابعا: المراجعة

- يُرسل النموذج إلى الإدارة أو لجنة الامتثال في الجمعية.
- يتم تقييم الحالة واتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب تأثير تضارب المصالح.

خامسا: التوثيق

حفظ النماذج المقدمة في سجل خاص للمراجعة الدورية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	المؤشر	4.2.4

المؤشر

ثوفر المنظمة أدلة إرشادية لإدارة علاقتها مع المستفيدين أثناء وبعد تقديم الخدمات، وتضمن الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تعد الجمعية أدلة مكتوبة توضح مبادئ وإجراءات إدارة العلاقة مع المستفيدين أثناء وبعد تقديم الخدمات.		
2	تتضمن الأدلة قواعد واضحة للتواصل والتعامل مع المستفيدين بما يعزز الثقة والاحترام المتبادل.		
3	تحدد الجمعية الإجراءات الواجب اتباعها لضمان استمرارية العلاقة الإيجابية مع المستفيدين بعد تقديم الخدمة.		
4	تحدد الجمعية آليات للإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح أثناء تقديم الخدمات أو بعدها.		
5	توفر الجمعية تدريبا منتظما للموظفين على استخدام الأدلة الإرشادية والالتزام بها.		
6	تراجع الأدلة الإرشادية بشكل دوري لضمان ملاءمتها وتحسينها بناءً على التغيرات أو الملاحظات.		
7	توثق الجمعية جميع التفاعلات مع المستفيدين والإجراءات المتخذة لإدارة العلاقة بفعالية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	رقم المؤشر	5.2.4

المؤشر

تطبق المنظمة إجراءات ومعايير فعّالة لضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات، وتتأكد من وعي المستفيدين والعاملين بإجراءات وتعليمات السلامة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تُطبق الجمعية إجراءات ومعايير فعّالة لضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات، مع التأكد من أن جميع الأطراف (المستفيدين والعاملين) على دراية كافية بتعليمات وإجراءات السلامة. ويُسهم هذا في حماية جميع الأطراف وتقليل المخاطر، مما يُعزز الثقة في خدمات الجمعية، ويشمل ذلك:

- **تطبيق إجراءات السلامة**: وضع إجراءات واضحة ومحددة لضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات، بما يشمل مواجهة الطوارئ.
- **التوعية بإجراءات السلامة**: التأكد من أن المستفيدين والعاملين على دراية كافية بالإجراءات اللازمة للحفاظ على سلامتهم.
- **الالتزام بالمعايير**: تطبيق معايير السلامة المعتمدة عالميًا ومحليًا، مثل توفير أدوات الحماية المناسبة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **إعداد دليل لإجراءات السلامة**: يشمل السياسات المتعلقة بالسلامة، الإجراءات الوقائية، وخطط الطوارئ.
- **تدريب العاملين**: تقديم دورات تدريبية منتظمة للعاملين لضمان وعيهم بإجراءات السلامة.
- **إرشادات واضحة للمستفيدين**: توفير تعليمات مكتوبة أو مرئية للمستفيدين حول كيفية التصرف في حالات الطوارئ أو أثناء الحصول على الخدمة.
- **متابعة وتقييم إجراءات السلامة**: مراجعة دورية للإجراءات والمعايير لضمان فعاليتها وملاءمتها.

أدوات وشواهد مقترحة

- **دليل إجراءات السلامة**: وثيقة شاملة تُحدد السياسات والإجراءات المتعلقة بضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات، مع توضيح التعليمات الخاصة بالحالات الطارئة.
- **نموذج خطة الطوارئ وإدارة المخاطر**: خطة تُحدد الخطوات الواجب اتباعها في حالات الطوارئ، مثل الحريق أو الحوادث، مع توضيح الأدوار والمسؤوليات لكل طرف. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **قائمة التحقق لتقييم السلامة**: قائمة تُستخدم لتقييم مدى التزام الجمعية بمعايير وإجراءات السلامة في أماكن تقديم الخدمات.
- **سجلات تدريب العاملين والمستفيدين على إجراءات السلامة**: برنامج تدريبي يُركز على تعزيز وعي العاملين والمستفيدين بإجراءات وتعليمات السلامة.
- **نظام الإبلاغ عن الحوادث**: نظام يُمكن العاملين والمستفيدين من الإبلاغ عن الحوادث والمخاطر التي قد تهدد سلامة الأشخاص أثناء تقديم الخدمات. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	دليل إجراءات السلامة

وصف الأداة

دليل إجراءات السلامة هو وثيقة تنظيمية شاملة تحدد السياسات والإجراءات التي تطبقها الجمعية لضمان سلامة المستفيدين والعاملين أثناء تقديم الخدمات. ويتناول الدليل التدابير الوقائية والإجراءات الواجب اتباعها في حالات الطوارئ، مثل الحرائق، الحوادث الصحية، أو أي مخاطر قد تواجه الجمعية. يهدف الدليل إلى تحقيق الامتثال للمعايير المحلية والدولية وتعزيز بيئة عمل آمنة.

كيفية الاستخدام

أولا: التوزيع والتعريف بالدليل

- التوزيع: يتم توزيع دليل إجراءات السلامة على جميع العاملين والمتطوعين في الجمعية فور انضمامهم، ويُرسل إلكترونيًا للموظفين ويمكن أيضًا توفير نسخة ورقية في أماكن العمل.
- التعريف بالدليل: عقد جلسة تعريفية عند إصدار أو تحديث الدليل. وشرح محتويات الدليل وأهمية كل قسم لضمان استيعاب العاملين.

ثانيا: التطبيق أثناء الأنشطة اليومية

- الفحص الدوري: يتم تطبيق السياسات الوقائية يوميًا مثل التحقق من جاهزية مخارج الطوارئ، وكفاءة أنظمة الإطفاء، وتوفر أدوات الإسعافات الأولية.
- التصرف في حالات الطوارئ: يتم اتباع الإرشادات الواردة في الدليل للتعامل مع الحوادث والطوارئ.

ثالثا: التدريب العملي

تنظيم تدريبات دورية: تنفيذ تمارين إخلاء منتظمة لتدريب الموظفين والمتطوعين على إجراءات السلامة. وتدريب العاملين على استخدام أدوات الحماية مثل طفايات الحريق وتقديم الإسعافات الأولية.

التوعية المستمرة: تقديم جلسات توعوية للمستفيدين حول كيفية التصرف أثناء الطوارئ واستخدام لوحات إرشادية وكتيبات تعليمية مرفقة مع الدليل.

رابعا: إدارة الحوادث

- التوثيق الفوري: عند وقوع حادث، يتم تعبئة نموذج الإبلاغ عن الحوادث مباشرة وفقا للتعليمات الواردة في الدليل. ويتضمن النموذج تفاصيل الحادث، الأسباب المحتملة، والإجراءات التي تم اتخاذها.
- المراجعة والتحليل: يتم مراجعة الحوادث المسجلة شهريًا لتحليل الأسباب الجذرية وتحديث الإجراءات الوقائية بناءً على الدروس المستفادة.

خامسا: مراجعة وتحديث الدليل

- المراجعة الدورية: مراجعة الدليل كل ستة أشهر لضمان توافقه مع أحدث الأنظمة واللوائح المحلية والدولية.
- جمع التغذية الراجعة: إشراك الموظفين والمستفيدين في مراجعة الدليل من خلال جمع ملاحظاتهم، وتضمين التحسينات التي تعكس الاحتياجات الواقعية.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون دليل إجراءات السلامة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	نموذج الإبلاغ عن الحوادث

وصف الأداة

نموذج الإبلاغ عن الحوادث هو وثيقة تُستخدم لتوثيق أي حوادث قد تقع أثناء تقديم الخدمات للمستفيدين، مثل إصابات شخصية، أعطال في المعدات، أو أي موقف يهدد السلامة العامة. ويُسهم هذا النموذج في توفير سجل رسمي للحادث، مما يُساعد في تحليل الأسباب، منع تكرار الحوادث، وتحسين إجراءات السلامة.

كيفية الاستخدام

أولا: عند وقوع الحادث

- جمع المعلومات الفورية: تدوين الوقت والمكان، وصف ما حدث، وما إذا كانت هناك إصابات أو أضرار.
- إبلاغ المسؤول: تقديم النموذج إلى المشرف أو مدير الموقع فورًا.

ثانيا: أثناء ملء النموذج

- تحديد التفاصيل: تسجيل جميع المعلومات بدقة، بما في ذلك أسماء الأطراف المعنية والشهود.
- توصيف الحادث: شرح الحادث بطريقة واضحة وموجزة مع تضمين الأسباب المحتملة.
- الإجراءات المتخذة: توثيق ما تم عمله فورًا لتخفيف الأثر، مثل الإسعافات الأولية أو الاتصال بالطوارئ.

ثالثا: بعد ملء النموذج:

- مراجعة التقرير: يراجع مدير السلامة أو المسؤول التقرير للتحقق من اكتماله ودقته.
- تحليل الحادث: تحليل البيانات لتحديد الأسباب الجذرية.
- اتخاذ الإجراءات الوقائية: تنفيذ التوصيات لتحسين السياسات أو الإجراءات.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج الإبلاغ عن الحوادث على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	الأداة	نموذج خطة الطوارئ

وصف الأداة

هذا النموذج هو خطة تفصيلية تُحدد الإجراءات الواجب اتخاذها في حالات الطوارئ، مثل الحوادث الصحية، الحرائق، أو الكوارث الطبيعية. ويساعد في تنظيم الاستجابة بشكل فعّال وتقليل الخسائر، مع توزيع واضح للأدوار والمسؤوليات.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد الخطة

- تحديد أنواع الطوارئ المحتملة بناءً على طبيعة الأنشطة والخدمات.
- تقسيم الخطة إلى خطوات واضحة للاستجابة لكل نوع من الطوارئ.

ثانيا: توزيع الأدوار

تعيين فريق استجابة للطوارئ وتحديد مسؤولياتهم (مثل مسؤول الإخلاء، ومسؤول الإسعافات الأولية).

رابعا: تدريب الفريق

تنظيم تدريبات دورية لتجربة الخطة وتقييم فعاليتها.

خامسا: تحديث الخطة

مراجعة الخطة بانتظام وإجراء التعديلات اللازمة استنادًا إلى الملاحظات والتجارب.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة الطوارئ على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	تقديم الخدمات	المؤشر	5.2.4

المؤشر
تطبق المنظمة إجراءات ومعايير فعّالة لضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات، وتتأكد من وعي المستفيدين والعاملين بإجراءات وتعليمات السلامة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية إجراءات ومعايير مكتوبة لضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات.		
2	تُوفر الجمعية تدريبًا منتظمًا للعاملين حول إجراءات وتعليمات السلامة.		
3	تُبلغ الجمعية المستفيدين بإجراءات السلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات.		
4	تُؤمن الجمعية الأدوات والمعدات الضرورية لضمان بيئة آمنة أثناء تقديم الخدمات.		
5	تُجري الجمعية تقييمًا منتظمًا للمخاطر المحتملة المتعلقة بسلامة المستفيدين.		
6	تُعد الجمعية خطة طوارئ تتضمن آليات التعامل مع الحوادث والمواقف الطارئة.		
7	تُوثق الجمعية جميع الحوادث والإجراءات المتخذة لضمان تحسين معايير السلامة بشكل مستمر.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	رقم المؤشر	1.3.4

المؤشر

تحتفظ المنظمة بسجلات مُحدثة للمستفيدين والخدمات المُقدمة لهم، مع ضمان السرية والخصوصية وسهولة الوصول إلى هذه البيانات .

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة ومُحدثة للمستفيدين والخدمات المقدمة لهم، مع ضمان حماية بياناتهم وضمان سهولة الوصول إلى هذه السجلات عند الحاجة. ويساعد ذلك في تحسين جودة الخدمات، تعزيز الشفافية، وضمان الامتثال لمعايير السرية والخصوصية، ويشمل ذلك:

- **توثيق البيانات بدقة**: الاحتفاظ بسجلات شاملة تحتوي على معلومات المستفيدين وتفاصيل الخدمات المقدمة لهم لضمان تقديم الدعم بكفاءة.
- **ضمان الخصوصية والسرية**: وضع سياسات وإجراءات واضحة لحماية البيانات الشخصية من الوصول غير المصرح به.
- **سهولة الوصول إلى السجلات**: تصميم نظام لإدارة البيانات يُتيح الوصول السريع للمعلومات عند الحاجة، مع الالتزام بالضوابط الأمنية.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام موثوق لإدارة السجلات**: استخدام نظام إلكتروني أو ورقي مؤمن لتخزين وتحديث بيانات المستفيدين.
- **سياسة لحماية البيانات**: وضع سياسة واضحة تحدد كيفية جمع البيانات، تخزينها، ومشاركتها بما يتوافق مع اللوائح المحلية والدولية.
- **إجراءات الوصول**: تحديد مستويات الوصول للموظفين بناءً على دورهم الوظيفي لضمان حماية المعلومات.
- **تحديث البيانات بانتظام**: إجراء مراجعة دورية للسجلات لتحديث البيانات وضمان دقتها.
- **التدريب على إدارة البيانات**: تدريب الموظفين على الالتزام بسياسات حماية البيانات وكيفية استخدام أنظمة إدارة السجلات بفعالية.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نظام إدارة بيانات المستفيدين**: نظام إلكتروني أو يدوي مُخصص لتسجيل وتحديث بيانات المستفيدين، بما يشمل المعلومات الشخصية وتفاصيل الخدمات المقدمة. ويُساعد النظام في تسهيل إدارة العلاقة مع المستفيدين من خلال توفير منصة مركزية لتتبع التفاعلات والخدمات وضمان تحديث البيانات باستمرار. ويركز النظام على الحفاظ على دقة البيانات وسريتها، مع تمكين الوصول السريع والآمن للمعلومات المطلوبة.
- **سياسة حماية الخصوصية**: وثيقة تُحدد قواعد جمع، تخزين، واستخدام بيانات المستفيدين مع التركيز على السرية والخصوصية وحمايتها من الوصول غير المصرح به. وتُعد هذه السياسة جزءًا أساسيًا من التزام الجمعية بالشفافية والمساءلة، وتهدف إلى تعزيز ثقة المستفيدين وضمان الامتثال للتشريعات المحلية والدولية المتعلقة بحماية البيانات.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	المؤشر	1.3.4

المؤشر

تحتفظ المنظمة بسجلات مُحدثة للمستفيدين والخدمات المُقدمة لهم، مع ضمان السرية والخصوصية وسهولة الوصول إلى هذه البيانات .

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُنشئ الجمعية نظامًا مخصصًا لتسجيل وحفظ بيانات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم.		
2	تُحدث الجمعية سجلات المستفيدين والخدمات بشكل دوري لضمان دقتها.		
3	تعتمد الجمعية سياسات مكتوبة تضمن سرية وخصوصية بيانات المستفيدين.		
4	تُحدد الجمعية صلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين لضمان استخدامها فقط من الأطراف المخولة.		
5	تُطبق الجمعية تقنيات وإجراءات لحماية السجلات من الوصول غير المصرح به أو التلاعب.		
6	تُصمم الجمعية نظامًا يتيح الوصول السريع إلى بيانات المستفيدين عند الحاجة وبما لا يخل بالخصوصية.		
7	تُراجع الجمعية نظام إدارة بيانات المستفيدين وسياساته لضمان استمرارية التوافق مع أفضل الممارسات.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	رقم المؤشر	2.3.4

المؤشر

تطبق المنظمة إجراءات فعّالة لمعالجة استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدين، وتُعلمهم بهذه الإجراءات ومدة الاستجابة للتواصل معهم.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية وجود إجراءات واضحة وفعّالة لدى الجمعية لمعالجة استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدين. ويضمن المؤشر أن يتم إبلاغ المستفيدين بهذه الإجراءات ومدة الاستجابة لتلبية احتياجاتهم بسرعة وشفافية، مما يعزز الثقة والرضا عن الخدمات المقدمة، ويشمل ذلك:

- **إجراءات واضحة لمعالجة الشكاوى والاستفسارات:** يجب أن تُحدد الجمعية خطوات محددة ومُوثقة للتعامل مع الشكاوى والاستفسارات، تشمل كيفية تقديمها ومتابعتها.
- **تواصل فعّال مع المستفيدين:** التأكد من أن المستفيدين على دراية بالإجراءات المطبقة لمعالجة شكاويهم واستفساراتهم، بما في ذلك القنوات المتاحة والمدة المتوقعة للاستجابة.
- **تتبع الشكاوى وتحليلها:** توثيق الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات لتحديد المشكلات المتكررة والعمل على تحسين العمليات والخدمات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام لإدارة الشكاوى والاقتراحات:** إنشاء نظام (يدوي أو إلكتروني) يتيح تسجيل ومعالجة جميع الشكاوى والاستفسارات بشكل منهجي.
- **سياسة واضحة ومعلنة:** وضع سياسة تُوضح حقوق المستفيدين في تقديم الشكاوى والاقتراحات وتحديد التزامات الجمعية تجاهها.
- **إجراءات زمنية محددة:** تحديد المدة الزمنية المتوقعة للاستجابة ومعالجة الشكاوى وإبلاغ المستفيدين بها.
- **تدريب الموظفين:** تدريب الفريق المسؤول على التعامل مع الشكاوى بطريقة مهنية وسريعة لضمان رضا المستفيدين.
- **تحليل دوري:** مراجعة الشكاوى بشكل دوري لتحديد الأنماط والعمل على تحسين العمليات بناءً على التغذية الراجعة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **دليل سياسة وإجراءات إدارة الشكاوى:** وثيقة تُحدد حقوق المستفيدين وإجراءات الجمعية في معالجة الشكاوى والاقتراحات. ومن خلال تنفيذ هذه السياسة بدقة وشفافية، تضمن الجمعية تقديم خدمات عالية الجودة والالتزام بأعلى معايير العمل المؤسسي. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج تسجيل الشكاوى والاقتراحات:** نموذج ورقي أو إلكتروني يستخدمه المستفيدون لتقديم شكاويهم واقتراحاتهم بسهولة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **سجل متابعة الشكاوى:** وثيقة تُستخدم لتوثيق مراحل معالجة الشكاوى، من التسجيل إلى الحل. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	دليل سياسات وإجراءات إدارة الشكاوى

وصف الأداة

سياسات وإجراءات إدارة الشكاوى هي وثيقة تنظيمية تحدد الإجراءات والقواعد التي تتبعها الجمعية لاستلام الشكاوى من المستفيدين، معالجتها، والاستجابة لها. تهدف السياسة إلى توفير آلية شفافة ومنهجية لضمان حقوق المستفيدين في التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم، وتحسين جودة الخدمات بناءً على التغذية الراجعة.

كيفية الاستخدام

أولا: التوعية بالدليل

- للمستفيدين: نشر تفاصيل الدليل وقنوات تقديم الشكاوى على الموقع الإلكتروني، عبر الرسائل النصية، أو في أماكن تقديم الخدمات. وتقديم دليل أو منشور يوضح الخطوات المتبعة لتقديم الشكاوى وكيفية معالجتها.
- للموظفين: تنظيم ورش عمل لتدريب العاملين على فهم السياسة والإجراءات، دورهم في تطبيقها، وكيفية التعامل مع الشكاوى. والتأكيد على أهمية السرية والاحترام أثناء معالجة الشكاوى.

ثانيا: استلام الشكاوى

- توفير قنوات متعددة مثل الاستمارات الورقية والإلكترونية وخطوط الهاتف.
- تسجيل الشكوى في نظام مخصص وإبلاغ المستفيد باستلامها ومدة الاستجابة.

ثالثا: التحقق والمعالجة

مراجعة الشكوى وتحديد الجهة المسؤولة عن حلها.

اتخاذ الإجراء المناسب لحل المشكلة وتوثيقه.

رابعا: إبلاغ المستفيد

التواصل مع المستفيد لإبلاغه بالإجراء المتخذ والحل النهائي.

خامسا: إغلاق الشكوى

توثيق جميع التفاصيل في نظام متابعة الشكاوى وإغلاقها.

سادسا: المتابعة والتحسين

- تحليل الشكاوى بشكل دوري لتحسين العمليات.
- قياس رضا المستفيدين من خلال استبيانات التغذية الراجعة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون دليل سياسات وإجراءات إدارة الشكاوى على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	نموذج شكوى مستفيد

وصف الأداة

هذا النموذج يُستخدم لتوثيق الشكاوى والاقتراحات التي يقدمها المستفيدون، ويُعد أداة أساسية لضمان تسجيل التفاصيل بشكل كامل ودقيق. ويُسهم في تسهيل متابعة الشكاوى والاقتراحات لاحقا من خلال توفير قاعدة بيانات واضحة.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد النموذج

- تصميم النموذج ورقيًا أو إلكترونيًا ليكون سهل الاستخدام ويشمل جميع الحقول اللازمة.
- وضع النموذج في أماكن مرئية في مراكز تقديم الخدمات أو على الموقع الإلكتروني للجمعية.

ثانيا: تقديم الشكوى/الاقتراح

- يملأ المستفيد البيانات المطلوبة مثل الاسم، تفاصيل الاتصال، ووصف الشكوى أو الاقتراح.
- يمكن تقديم النموذج شخصيًا، أو إرساله عبر البريد الإلكتروني أو المنصة الإلكترونية.

ثالثا: استلام النموذج

- يقوم موظف مختص بمراجعة النموذج للتأكد من اكتمال البيانات.
- يجب تسجيل النموذج في سجل/ نظام إدارة الشكاوى.

رابعا: تأكيد الاستلام

إرسال رسالة إلى المستفيد تؤكد استلام النموذج وتوضح المدة المتوقعة للاستجابة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج شكوى مستفيد على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	سجل متابعة الشكاوى

وصف الأداة

سجل متابعة الشكاوى يُستخدم لتوثيق كافة المراحل والإجراءات التي تم اتخاذها لمعالجة الشكوى، بدءًا من استلامها وحتى إغلاقها. ويضمن هذا النموذج تتبع حالة الشكاوى وتحقيق الشفافية في معالجة المشاكل.

كيفية الاستخدام

أولا: تسجيل الشكوى

- عند استلام الشكوى، يتم فتح نموذج متابعة جديد برقم مرجعي مخصص.
- تسجيل جميع بيانات الشكوى كما وردت في نموذج تسجيل الشكاوى.

ثانيا: متابعة الحالة

- تحديث النموذج في كل مرحلة من مراحل معالجة الشكوى، مثل التحقق، الإجراء المتخذ، والحالة النهائية.
- تحديد الموظف المسؤول عن كل خطوة لضمان المساءلة.

ثالثا: إغلاق الشكوى

- بعد حل الشكوى، يتم تسجيل الإجراء النهائي ونتيجة الحل.
- إرسال إشعار إلى المستفيد لإبلاغه بإغلاق الشكوى.

رابعا: المراجعة والتحليل

مراجعة النماذج المكتملة بشكل دوري لتحليل الأنماط المتكررة وتحسين العمليات.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون سجل متابعة الشكاوى على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	المؤشر	2.3.4

المؤشر

تطبق المنظمة إجراءات فعّالة لمعالجة استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدين، وتُعلمهم بهذه الإجراءات ومدة الاستجابة للتواصل معهم.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تحدد الجمعية آليات واضحة ومكتوبة لمعالجة استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدين.		
2	توفر الجمعية قنوات تواصل متعددة تناسب جميع المستفيدين (مثل الهاتف، والبريد الإلكتروني، ومنصات إلكترونية).		
3	تحدد الجمعية مدة زمنية لمعالجة كل نوع من أنواع التواصل (استفسار، اقتراح، شكوى).		
4	تبلغ الجمعية المستفيدين بإجراءات معالجة استفساراتهم وشكاواهم من خلال مواد توعوية واضحة.		
5	تدرب الجمعية موظفيها على التعامل مع استفسارات وشكاوى المستفيدين بكفاءة ومهنية.		
6	تسجل الجمعية جميع الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى مع تفاصيل المعالجة والإجراءات المتخذة.		
7	تراجع الجمعية بيانات الشكاوى والاستفسارات بانتظام لتحليل الأنماط وتحسين العمليات.		
8	تجمع الجمعية آراء المستفيدين حول فعالية الإجراءات ومدى رضاهم عن الاستجابة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	رقم المؤشر	3.3.4

بطاقة مؤشر

المؤشر

تُطبق المنظمة نظاماً لتحديد وحماية وتأمين وثائق وممتلكات المستفيدين، ولديها إجراءات للتعامل مع حالات فقدانها أو تلفها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بتطبيق نظام شامل لتحديد وحماية وتأمين الوثائق والممتلكات الخاصة بالمستفيدين، بما يضمن سلامتها وسريتها. كما يُشدد على ضرورة وجود إجراءات واضحة للتعامل مع حالات فقدان أو تلف هذه الوثائق والممتلكات لضمان حقوق المستفيدين وتعزيز ثقتهم في الجمعية، ويشمل ذلك:

- **تحديد الوثائق والممتلكات**: تحديد جميع أنواع الوثائق والممتلكات التي تتسلمها الجمعية أو تتعامل معها، مثل المستندات الرسمية أو الصور أو البيانات الشخصية أي نوع من الممتلكات التي تتسلمها الجمعية.
- **حماية وتأمين الممتلكات**: اتخاذ التدابير اللازمة لحفظ الوثائق والممتلكات بطريقة تضمن عدم فقدانها أو تلفها، من خلال استخدام أنظمة تخزين آمنة.
- **إجراءات التعامل مع الحوادث**: وضع خطة واضحة لمعالجة حالات الفقد أو التلف، تشمل الإبلاغ السريع، التحقيق، وتعويض المستفيدين عند الحاجة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام إدارة الوثائق والممتلكات**: إنشاء نظام مُحكم لتوثيق واستلام وتسليم الممتلكات والوثائق، يشمل سجلات دقيقة.
- **سياسة حماية البيانات والممتلكات**: وضع سياسة مكتوبة توضح الإجراءات الخاصة بحماية الممتلكات والوثائق.
- **إجراءات الطوارئ**: وضع إجراءات واضحة للتعامل مع حالات فقدان أو تلف الممتلكات، تشمل الإبلاغ والتحقيق وتحديد المسؤولية.
- **التوثيق والتعويض**: توثيق جميع الحالات التي يتم التعامل معها، مع وجود آلية لتعويض المستفيدين عن أي أضرار ناتجة عن فقد أو تلف.

أدوات وشواهد مقترحة

- **سجل استلام وتسليم الممتلكات والوثائق**: نموذج مخصص لتوثيق عملية استلام وتسليم الممتلكات والوثائق، يحتوي على تفاصيل مثل تاريخ العملية، الأطراف المعنية، وحالة الممتلكات. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **سياسة حماية الممتلكات والوثائق**: وثيقة توضح الخطوات التي تتخذها الجمعية لحماية ممتلكات المستفيدين ووثائقهم أثناء الحفظ أو النقل. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج الإبلاغ عن الفقد أو التلف**: نموذج يُستخدم لتوثيق حالات فقد أو تلف الممتلكات أو الوثائق، بما يساعد في تحليل الأسباب واتخاذ الإجراءات التصحيحية. ويمكن استخدام نموذج الإبلاغ عن الحوادث.
- **سجل الحوادث المتعلقة بالممتلكات والوثائق**: سجل يُستخدم لتوثيق جميع الحوادث المتعلقة بفقد أو تلف ممتلكات المستفيدين ووثائقهم. ويمكن استخدام نموذج الإبلاغ عن الحوادث.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	نموذج ممتلكات المستفيدين

وصف الأداة

سجل استلام وتسليم الممتلكات والوثائق هو أداة توثيق تُستخدم لتسجيل عملية استلام أو تسليم أي ممتلكات أو وثائق من المستفيدين أو إليهم. ويُعد هذا السجل جزءًا أساسيًا من نظام إدارة الممتلكات، حيث يُساهم في ضمان الشفافية والمساءلة، ويُساعد في تتبع جميع العمليات المتعلقة بالممتلكات والوثائق لتجنب الفقد أو التلف.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد السجل

تصميم السجل إما ورقيًا أو إلكترونيًا، ويُفضل أن يحتوي على الحقول الأساسية لتوثيق التفاصيل بدقة.

ثانيا: تعبئة السجل

عند استلام أي ممتلكات أو وثائق من المستفيدين: تسجيل بيانات المستفيد (مثل الاسم، رقم الهوية)، ووصف الممتلكات أو الوثائق المستلمة (مثل نوع الوثيقة، الرقم المرجعي، الحالة)، وكتابة التاريخ والوقت. وتوقيع المستفيد والموظف المسؤول.

ثالثا: عند تسليم الممتلكات أو الوثائق

- تسجيل نفس البيانات مع تحديث الحالة.
- إضافة توقيع المستفيد عند الاستلام للتأكيد.

رابعا: حفظ السجل

تخزين السجل في مكان آمن (نسخة إلكترونية أو في خزائن محمية) لضمان الوصول إليه عند الحاجة.

خامسا: المراجعة

مراجعة السجل بشكل دوري للتأكد من دقة البيانات وكفاءتها في إدارة الممتلكات.

سادسا: التقارير

استخدام السجل لإعداد تقارير دورية حول العمليات المنفذة، مثل عدد الممتلكات المستلمة أو الوثائق التي تم تسليمها.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون سجل ممتلكات المستفيدين على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	سياسة حماية الممتلكات

وصف الأداة

سياسة حماية الممتلكات والوثائق هي إطار تنظيمي يهدف إلى وضع ضوابط وإجراءات تضمن حماية الممتلكات والوثائق التي تخص المستفيدين من أي تلف، فقدان، أو سوء استخدام. وتعزز هذه السياسة الالتزام بالشفافية والمساءلة وتظهر اهتمام الجمعية بحقوق وخصوصية المستفيدين. تطبق السياسة على جميع العمليات التي تتضمن التعامل مع الممتلكات أو الوثائق في أي مرحلة من مراحل الخدمة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الممتلكات والوثائق

- تحديد أنواع الممتلكات والوثائق التي قد يتم التعامل معها (مثل وثائق الهوية، أجهزة طبية، أدوات تعليمية).
- توثيق الممتلكات فور استلامها باستخدام سجل استلام وتسليم الممتلكات.

ثانيا: توفير بيئة آمنة

- تخصيص خزائن محمية أو أنظمة تخزين إلكترونية مؤمنة لتخزين الممتلكات.
- تطبيق تقنيات مثل التشفير عند حفظ الوثائق إلكترونيًا.

ثالثا: الإجراءات الوقائية

- تحديد الموظفين المسؤولين عن التعامل مع الممتلكات وتدريبهم على السياسات.
- وضع أنظمة مراقبة مثل الكاميرات وأجهزة الإنذار في أماكن التخزين.

رابعا: معالجة الحوادث

- تطبيق إجراءات الإبلاغ عن الفقد أو التلف فور حدوث المشكلة.
- التحقيق في الحادثة لتحديد الأسباب والمسؤولية.
- تعويض المستفيد إذا تطلب الأمر وفقا للوائح.

خامسا: التحديث والمراجعة

مراجعة السياسة والإجراءات كل 6 أشهر للتأكد من توافقها مع التغييرات القانونية أو التشغيلية.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون سياسة حماية الممتلكات على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	المؤشر	3.3.4

المؤشر
تُطبق المنظمة نظاما لتحديد وحماية وتأمين وثائق وممتلكات المستفيدين، ولديها إجراءات للتعامل مع حالات فقدانها أو تلفها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تطور الجمعية سياسة مكتوبة مخصصة لتحديد وحماية وتأمين وثائق وممتلكات المستفيدين.		
2	تحدد الجمعية إجراءات وقائية لتجنب فقدان أو تلف الوثائق والممتلكات.		
3	توفر الجمعية وسائل مادية وتقنية لحماية ممتلكات المستفيدين (مثل الخزائن أو التشفير الإلكتروني).		
4	تنشئ الجمعية سجلات دقيقة تحتوي على بيانات كاملة عن الوثائق والممتلكات المحفوظة.		
5	توثق الجمعية آليات واضحة للتعامل مع حالات فقدان أو تلف الوثائق والممتلكات.		
6	تعلم الجمعية المستفيدين بحقوقهم وإجراءات التعامل مع ممتلكاتهم وتوثيقها.		
7	تراجع الجمعية نظام الحماية والإجراءات بشكل منتظم للتأكد من فاعليته وتحسينه عند الحاجة.		
8	تدرب الجمعية العاملين على اتباع النظام والإجراءات المتعلقة بحماية الممتلكات.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	رقم المؤشر	4.3.4

المؤشر

تُطور المنظمة خطة فعّالة للتعامل مع حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات، وتُحدد إجراءات لمنع تكرارها، وتُتابع فعالية هذه الإجراءات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية أن تكون لدى الجمعية خطة فعّالة ومنهجية للتعامل مع حالات عدم المطابقة (**مثل تأخير تقديم خدمة، أو تسليم منتج بجودة أقل من المطلوب**) في المنتجات أو الخدمات المقدمة، وذلك لضمان استمرارية الجودة وتحقيق رضا المستفيدين. ويهدف المؤشر إلى منع تكرار الأخطاء من خلال تحليل أسبابها ووضع إجراءات تصحيحية ومتابعة فعاليتها، ويشمل ذلك:

- **رصد حالات عدم المطابقة**: وضع آلية لرصد أي حالات عدم تطابق في المنتجات أو الخدمات المقدمة، مثل الأخطاء في تقديم المساعدة أو جودة المنتجات.
- **الإجراءات التصحيحية**: تحديد الأسباب الجذرية لحالات عدم المطابقة وتطوير إجراءات تصحيحية لمعالجتها.
- **منع التكرار**: وضع آليات وقائية لتجنب تكرار الأخطاء نفسها مستقبلاً.
- **متابعة فعالية الإجراءات**: قياس مدى فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية التي تم اتخاذها لضمان حل المشكلة بشكل كامل.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية لرصد حالات عدم المطابقة**: وجود نظام مخصص لتوثيق حالات عدم المطابقة وتسجيلها بشكل منتظم.
- **إجراءات تصحيحية ووقائية واضحة**: وضع خطة تتضمن خطوات عملية لمعالجة الأخطاء ومنع تكرارها.
- **تحليل الأسباب الجذرية**: استخدام أدوات تحليل مثل مخطط "عظم السمكة" أو تحليل "لماذا؟" لتحديد الأسباب الجذرية.
- **التدريب على التنفيذ**: تدريب الفريق على كيفية التعامل مع حالات عدم المطابقة وتنفيذ الإجراءات اللازمة.
- **التقييم الدوري**: مراجعة وتحليل البيانات المتعلقة بعدم المطابقة بانتظام لتحسين العمليات والخدمات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج رصد حالات عدم المطابقة**: يُستخدم لتوثيق حالات عدم المطابقة التي تحدث في المنتجات أو الخدمات، بما يشمل وصف الحالة وتحديد السبب الرئيسي. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **خطة الإجراءات التصحيحية والوقائية**: خطة تفصيلية تتضمن الإجراءات اللازمة لمعالجة حالة عدم المطابقة ومنع تكرارها. وتستخدم الخطة لتوثيق جميع حالات عدم المطابقة، الإجراءات المتخذة، وحالة الحل. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	نموذج رصد حالات عدم المطابقة

وصف الأداة

نموذج يُستخدم لتوثيق حالات عدم المطابقة التي تحدث في المنتجات أو الخدمات المقدمة من الجمعية، بما يساعد في تحديد تفاصيل المشكلة وتحليلها لاحقا. وهذا النموذج يعدّ الخطوة الأولى في عملية معالجة الأخطاء وتحسين الجودة.

كيفية الاستخدام

أولا: اكتشاف الحالة

عند وقوع حالة عدم مطابقة يقوم الموظف المسؤول باستخدام نموذج جديد لتوثيقها.

ثانيا: تعبئة البيانات

يُسجل جميع التفاصيل اللازمة في النموذج، مثل:

- وصف المشكلة.
- التاريخ والوقت.
- الجهة أو الفريق المسؤول.

ثالثا: الإبلاغ

إرسال النموذج إلى المشرف أو الفريق المختص لتحليل الحالة واتخاذ الإجراء اللازم.

رابعا: المتابعة

تحديث النموذج عند تنفيذ الإجراء التصحيحي أو الوقائي.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج رصد حالات عدم المطابقة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	الأداة	خطة الإجراءات التصحيحية

وصف الأداة

خطة تحدد الخطوات العملية لمعالجة حالات عدم المطابقة ومنع تكرارها. وتركز هذه الخطة على التصحيح لحل المشكلة الحالية، وإجراءات تصحيحية لتجنب وقوع المشكلة مستقبلاً.

كيفية الاستخدام

أولاً: تحليل الحالة

بعد توثيق الحالة في نموذج رصد عدم المطابقة، يتم تحليل السبب الجذري باستخدام أدوات تحليل مثل مخطط عظم السمكة.

ثانيا: وضع الخطة

إعداد خطة تحتوي على:

- التصحيح لمعالجة المشكلة الحالية.
- الإجراء التصحيحي لمنع تكرار المشكلة.
- الجداول الزمنية والمسؤوليات.

ثالثا: التنفيذ

تنفيذ الإجراءات المحددة حسب الجدول الزمني.

رابعا: المتابعة

- مراقبة تنفيذ الخطة والتأكد من فعالية الإجراءات التصحيحية.
- تحديث الحالة بناءً على نجاح التنفيذ.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة الإجراءات التصحيحية على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	البرامج	المعيار	جودة الخدمات	المؤشر	4.3.4

المؤشر

تُطور المنظمة خطة فعّالة للتعامل مع حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات، وتُحدد إجراءات لمنع تكرارها، وتُتابع فعالية هذه الإجراءات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُطور الجمعية خطة مكتوبة تحدد خطوات واضحة لإدارة حالات عدم المطابقة ومعالجتها.		
2	تُعرف الجمعية بشكل دقيق حالات عدم المطابقة والمعايير التي تُستخدم لتحديدها.		
3	تُجري الجمعية تحليلاً شاملاً لتحديد الأسباب الجذرية لحالات عدم المطابقة باستخدام أدوات تحليلية فعّالة.		
4	تُحدد الجمعية الإجراءات اللازمة لتصحيح حالات عدم المطابقة الحالية ومنع تكرارها مستقبلاً.		
5	تُوضح الجمعية المسؤوليات والصلاحيات للجهة المسؤولة عن تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.		
6	تُتابع الجمعية تنفيذ الإجراءات بشكل دوري لضمان تطبيقها بشكل صحيح وفعّال.		
7	تُقيم الجمعية مدى فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية في معالجة حالات عدم المطابقة.		
8	تُوثق الجمعية جميع حالات عدم المطابقة والإجراءات المتخذة لمعالجتها، وتُحدث خطتها بناءً على الدروس المستفادة.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

05

مساق التأثير

مقياس تقييم الأداء الفني للجمعيات الأهلية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	رقم المؤشر	1.1.5

المؤشر

تراقب المنظمة معدلات الأخطاء أو الشكاوى المرتبطة بأداء العاملين والمتطوعين، وتحلل المعلومات وتحدد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات لضمان جودة الخدمة المقدمة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بمراقبة وتحليل الأخطاء أو الشكاوى المتعلقة بأداء العاملين والمتطوعين. يهدف ذلك إلى تحديد التحديات أو المشكلات التي قد تؤثر على جودة الخدمات المقدمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وضمان تقديم خدمات متميزة للمستفيدين، ويشمل ذلك:

- **مراقبة معدلات الأخطاء والشكاوى**: جمع البيانات المتعلقة بالأخطاء أو الشكاوى بشكل منهجي، سواء من خلال تقارير الأداء أو استبيانات رضا المستفيدين.
- **تحليل المعلومات**: دراسة أسباب الأخطاء أو الشكاوى لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير.
- **تحديد مجالات التحسين**: استخدام نتائج التحليل لتحديد المجالات التي تؤثر على جودة الخدمة واتخاذ إجراءات تصحيحية ووقائية.
- **التغذية الراجعة**: إبلاغ العاملين والمتطوعين بنتائج التحليل وتوفير الدعم اللازم لتحسين أدائهم.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام تسجيل الشكاوى والأخطاء**: وجود آلية مُنظمة لتوثيق الأخطاء والشكاوى المتعلقة بأداء العاملين والمتطوعين.
- **تحليل دوري للبيانات**: إجراء مراجعة وتحليل منتظم للبيانات المجمعة لتحديد الأنماط المتكررة والأسباب الجذرية.
- **خطط تحسين الأداء**: وضع خطط عمل لتحسين الجوانب التي يظهر فيها قصور بناءً على التحليل.
- **التدريب والتطوير**: تقديم برامج تدريبية أو جلسات توجيه لتحسين مهارات العاملين والمتطوعين بناءً على النتائج.
- **التواصل الفعال**: إنشاء قنوات تواصل مفتوحة مع العاملين والمتطوعين لتلقي التغذية الراجعة وتقديم التوجيه المستمر.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج سجل الأخطاء والشكاوى**: نموذج تسجيل الأخطاء والشكاوى يُعد أداة حيوية للجمعيات التي تهدف إلى تحسين جودة خدماتها وضمان رضا المستفيدين. باستخدام هذا النموذج بشكل منتظم ومنهجي، يمكن تحسين الأداء وتجنب تكرار المشكلات، مما يُسهم في تحقيق معايير عالية من الجودة والشفافية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **نموذج تقرير الأخطاء والشكاوى**: التقرير عن الأخطاء والشكاوى هو أداة استراتيجية تساعد الجمعية في متابعة أداء العاملين والمتطوعين، وتحليل البيانات لتحسين جودة الخدمات. ومن خلال استخدام هذا التقرير بانتظام، يمكن للجمعية تحقيق التحسين المستمر وضمان رضا المستفيدين. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	الأداة	نموذج تسجيل الأخطاء والشكاوى

وصف الأداة

نموذج تسجيل الأخطاء والشكاوى هو أداة أساسية تُستخدم لتوثيق جميع الشكاوى والأخطاء التي يتم اكتشافها أثناء تقديم الخدمات أو تنفيذ البرامج. يهدف النموذج إلى توفير سجل مُنظم للوقائع يُمكن من خلاله تحليل المشكلات، تحديد الأسباب الجذرية، واتخاذ إجراءات تصحيحية لتحسين الأداء. ويُعد هذا النموذج جزءًا من نظام إدارة الجودة الذي يدعم الجمعيات في تعزيز الشفافية والمساءلة.

كيفية الاستخدام

أولا: تعبئة النموذج

عند اكتشاف خطأ أو تلقي شكوى، يقوم الموظف المختص بفتح نموذج جديد وتعبئة البيانات الأساسية:

- رقم الحالة: يُخصص لكل خطأ أو شكوى رقم مرجعي فريد لتتبعها بسهولة.
- التاريخ والوقت: لتحديد متى حدثت المشكلة أو متى تم الإبلاغ عنها.
- اسم الموظف أو المتطوع: الشخص المرتبط بالمشكلة، إذا كان ذلك مناسبًا.
- وصف المشكلة: تفاصيل واضحة ودقيقة عن المشكلة أو الشكوى.

ثانيا: تصنيف المشكلة

- تحديد فئة المشكلة (مثل خطأ إداري، شكوى مستفيد، تأخير في الخدمة).
- تصنيف درجة خطورة المشكلة (منخفضة، متوسطة، عالية).

ثالثا: لإجراء الأولي

- تسجيل أي إجراءات أولية تم اتخاذها لمعالجة المشكلة فور حدوثها.
- تحديد الأطراف المسؤولة عن متابعة الحل.

رابعا: متابعة الحالة

- تحديث النموذج بانتظام خلال مراحل معالجة المشكلة.
- تسجيل أي إجراءات تصحيحية أو وقائية تم اتخاذها.

خامسا: إغلاق الحالة

- بعد حل المشكلة، يتم توثيق النتيجة النهائية وتحديد ما إذا كانت الحالة قد أغلقت بنجاح.
- يمكن إضافة ملاحظات حول الدروس المستفادة أو التوصيات لتحسين العمليات.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تسجيل الأخطاء والشكاوى على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	الأداة	تقرير الأخطاء والشكاوى

وصف الأداة

التقرير الشهري عن الأخطاء والشكاوى هو أداة تحليلية تُستخدم لتوثيق ومراجعة جميع الأخطاء والشكاوى التي تم تسجيلها خلال شهر محدد. يهدف التقرير إلى تقديم ملخص واضح للإدارة حول الأنماط المتكررة في الأخطاء والشكاوى، وأسبابها، والإجراءات المتخذة لمعالجتها. ويُسهم التقرير في تحسين الأداء وتطوير خطط العمل بناءً على الدروس المستفادة.

كيفية الاستخدام

أولا: جمع البيانات

جمع جميع الشكاوى والأخطاء المسجلة خلال الشهر من: نموذج تسجيل الأخطاء والشكاوى، واستبيانات رضا المستفيدين والملاحظات اليومية للمشرفين.

ثانيا: تصنيف البيانات:

تصنيف الأخطاء والشكاوى حسب: نوع المشكلة (خطأ إداري، شكوى مستفيد، قصور في الأداء). والمصدر (موظف، متطوع، قسم محدد). ودرجة الخطورة (عالية، متوسطة، منخفضة).

ثالثا: تحليل البيانات

- استخدام أدوات تحليل مثل الرسوم البيانية أو الجداول لتوضيح الأنماط المتكررة.
- تحديد الأسباب الجذرية للحالات المسجلة (مثل نقص التدريب، ضعف التواصل).

رابعا: إعداد التقرير

هيكلة التقرير لتشمل الأقسام التالية:

- ملخص تنفيذي: يقدم نظرة عامة على النتائج الرئيسية.
- إحصائيات الشكاوى والأخطاء: عدد الحالات، تصنيفها، وأماكن حدوثها.
- تحليل الأنماط: استعراض الأنماط أو المشكلات المتكررة.
- الإجراءات المتخذة: توضيح الإجراءات التصحيحية والوقائية المنفذة.
- التوصيات: اقتراح حلول لتحسين الأداء مستقبلا.

خامسا: مشاركة التقرير

- تقديم التقرير للإدارة العليا في اجتماع شهري.
- مشاركة نسخة من التقرير مع الأقسام ذات الصلة لاتباع التوصيات.

سادسا: المتابعة

استخدام التقرير كمرجع لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية الموصى بها.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج تقرير الأخطاء والشكاوى على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	المؤشر	1.1.5

المؤشر

تراقب المنظمة معدلات الأخطاء أو الشكاوى المرتبطة بأداء العاملين والمتطوعين، وتحلل المعلومات وتحدد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات لضمان جودة الخدمة المقدمة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تطور الجمعية نظامًا لتسجيل الأخطاء والشكاوى المتعلقة بأداء العاملين والمتطوعين.		
2	تحدد الجمعية معايير واضحة لتصنيف الأخطاء والشكاوى وتوثيقها.		
3	تجمع الجمعية البيانات المتعلقة بالأخطاء والشكاوى من مصادر متعددة بشكل منتظم.		
4	تجري الجمعية تحليلا شاملا للبيانات لتحديد أنماط الأخطاء ومسببات الشكاوى.		
5	تطور الجمعية خطة لتحسين أداء العاملين والمتطوعين تتضمن إجراءات تصحيحية لمنع التكرار.		
6	تتابع الجمعية تنفيذ إجراءات التحسين وتقيم فعاليتها في تقليل الأخطاء والشكاوى.		
7	توثق الجمعية جميع البيانات والإجراءات والتحسينات لضمان استدامة الجودة وتحقيق الشفافية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	رقم المؤشر	2.1.5

المؤشر

تجري المنظمة تقييما لكفاءة أداء العاملين والمتطوعين من منظور المستفيدين، وتقيس مستوى ثقة المستفيدين ورضاهم عن الأداء.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تقييم أداء العاملين والمتطوعين بناءً على تجربة المستفيدين ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. ويُسهم هذا التقييم في تحسين جودة الأداء من خلال تحليل انطباعات المستفيدين وقياس مستوى الثقة المتبادلة، مما يدعم تعزيز العلاقة بين المنظمة والمستفيدين، ويشمل ذلك:

- **تقييم الأداء من منظور المستفيدين**: جمع آراء المستفيدين حول أداء العاملين والمتطوعين من حيث الكفاءة، الاحترام، والتواصل.
- **قياس رضا المستفيدين**: تحديد مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة وأسلوب تعامل العاملين معهم.
- **قياس مستوى الثقة**: تقييم مستوى الثقة التي يمنحها المستفيدون للعاملين والمتطوعين بناءً على تجربتهم.
- **تحليل النتائج لتحسين الأداء**: استخدام البيانات المستخلصة من التقييم لتطوير مهارات العاملين وتعزيز كفاءة الأداء.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية تقييم موجهة للمستفيدين**: إنشاء استبيانات أو نماذج تقييم تتضمن أسئلة واضحة لقياس رضا المستفيدين وثقتهم.
- **إجراءات جمع البيانات**: توفير وسائل متعددة لجمع البيانات (استبيانات، مقابلات، ملاحظات مباشرة).
- **تحليل النتائج**: تحليل البيانات لتحديد نقاط القوة والضعف في أداء العاملين والمتطوعين.
- **خطط تحسين الأداء**: وضع خطط تطوير مبنية على نتائج التقييم لتعزيز الكفاءة المهنية للعاملين والمتطوعين.
- **متابعة دورية**: تكرار عملية التقييم بشكل منتظم لضمان تحسين مستمر في الأداء ورفع رضا المستفيدين.

أدوات وشواهد مقترحة

- **استبيان رضا المستفيدين عن أداء العاملين والمتطوعين**: يصمم الاستبيان لقياس رضا المستفيدين عن أداء العاملين والمتطوعين وجودة الخدمات المقدمة. وقد يكون عبارة عن نموذج بسيط يُمنح للمستفيدين بعد الخدمة لقياس انطباعاتهم بشكل سريع. ومن الأمثلة على الأسئلة التي يمكن أن توجه للمستفيدين:

1. كيف تُقيّم طريقة تعامل العاملين/المتطوعين معك؟
2. هل استجاب العاملون/المتطوعون لاحتياجاتك في الوقت المناسب؟
3. هل قدم العاملون/المتطوعون معلومات واضحة وسهلة الفهم عن الخدمة؟
4. هل لاحظت مستوى عال من الاحترافية لدى العاملين/المتطوعين أثناء تقديم الخدمة؟
5. هل شعرت أن العاملين/المتطوعين احترموا خصوصيتك أثناء تقديم الخدمة؟
6. هل تم تقديم الخدمة في الوقت المحدد؟
7. ما مدى رضاك العام عن أداء العاملين/المتطوعين؟
8. هل شعرت أن العاملين/المتطوعين التزموا بما وعدوك به؟
9. هل تعتقد أن العاملين/المتطوعين تعاملوا معك بنزاهة وشفافية؟
10. هل رأيت أن العاملين/المتطوعين أبدوا تفانيًا في تقديم الخدمة؟
11. هل شعرت بالثقة أثناء التعامل مع العاملين/المتطوعين؟
12. هل بدا العاملون/المتطوعون على دراية كافية بالخدمات المقدمة وكيفية تلبيتها؟

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	المؤشر	2.1.5

المؤشر
تجري المنظمة تقييماً لكفاءة أداء العاملين والمتطوعين من منظور المستفيدين، وتقيس مستوى ثقة المستفيدين ورضاهم عن الأداء.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تحدد الجمعية معايير واضحة لتقييم كفاءة العاملين والمتطوعين بناءً على دورهم في تقديم الخدمات.		
2	تعد الجمعية استبيانات أو أدوات مخصصة لقياس رضا المستفيدين عن الأداء.		
3	تجمع الجمعية آراء المستفيدين بشكل منتظم عبر استبيانات، مقابلات، أو جلسات نقاش.		
4	تقيس الجمعية مستوى ثقة المستفيدين ورضاهم عن أداء العاملين والمتطوعين باستخدام مؤشرات محددة.		
5	تحلل الجمعية البيانات المستخلصة من آراء المستفيدين لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الأداء.		
6	تشارك الجمعية نتائج التقييم مع العاملين والمتطوعين لتعزيز الشفافية وتحفيز التحسين.		
7	توثق الجمعية عمليات التقييم ونتائجها لضمان الاستمرارية والتحسين المستمر.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	رقم المؤشر	3.1.5

المؤشر

توثق المنظمة الدروس المستفادة من تقييم نتائج الفريق وتحللها وتوظفها في تحسين أداء العاملين وكفاءة العمليات وجودة الخدمات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية توثيق الدروس المستفادة من عمليات تقييم نتائج أداء الفريق، وتحليلها بشكل منهجي، واستخدامها لتحسين أداء العاملين، وتعزيز كفاءة العمليات، ورفع جودة الخدمات المقدمة. ويُسهم ذلك في تعزيز التعلم المؤسسي وضمان التحسين المستمر في جميع جوانب العمل، ويشمل ذلك:

- **توثيق الدروس المستفادة**: تسجيل الدروس والخبرات المكتسبة من تقييم الأداء، سواء كانت إيجابية أو سلبية، لضمان عدم تكرار الأخطاء وتعزيز النجاحات.
- **تحليل الدروس المستفادة**: دراسة وتحليل الدروس المسجلة لتحديد الأنماط وأسباب النجاح أو التحديات، بما يدعم فهمًا أعمق لتحسين الأداء.
- **توظيف النتائج لتحسين الأداء**: استخدام الدروس المستخلصة في تصميم خطط لتحسين أداء العاملين وكفاءة العمليات وجودة الخدمات.
- **التعلم المستمر**: تعزيز ثقافة التعلم المؤسسي بين العاملين والمتطوعين لضمان التحسين المستمر.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية لتوثيق الدروس المستفادة**: وجود نظام واضح لتسجيل الدروس المستفادة أثناء وبعد عملية التقييم.
- **أدوات تحليل**: استخدام أدوات تحليلية لفهم الأسباب للنجاحات والتحديات التي تواجه الفريق.
- **خطط تحسين موجهة**: تصميم وتنفيذ خطط واضحة لتحسين الأداء استنادًا إلى الدروس المستفادة.
- **تقييم النتائج**: متابعة وتقييم أثر استخدام الدروس المستفادة في تحسين العمليات والخدمات.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج توثيق الدروس المستفادة**: نموذج توثيق الدروس المستفادة مع خطة تحسين الأداء هو أداة استراتيجية تعزز من كفاءة الجمعية وجودة خدماتها. من خلال استخدامه، تستطيع الجمعية تحديد النقاط القابلة للتحسين، وضع خطط مدروسة، ومتابعة تنفيذها لضمان تحقيق الأهداف وتعزيز رضا المستفيدين. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	الأداة	نموذج توثيق الدروس المستفادة

وصف الأداة

نموذج توثيق الدروس المستفادة مع خطة تحسين الأداء هو أداة متكاملة تُستخدم لتسجيل الخبرات المكتسبة من تقييم الأداء (سواء النجاحات أو التحديات)، وتحليلها، وتحويلها إلى خطط عملية لتحسين أداء العاملين، وكفاءة العمليات، وجودة الخدمات. ويهدف هذا النموذج إلى تحقيق التعلم المستمر وتعزيز جودة العمل المؤسسي.

كيفية الاستخدام

أولا: تسجيل الدروس المستفادة

عند الانتهاء من أي عملية تقييم أو تنفيذ برنامج أو تقديم خدمة، يقوم الفريق بتوثيق ما تم تعلمه (الإيجابيات: الممارسات التي أثبتت نجاحها والتحديات: المشكلات التي واجهت الفريق أثناء التنفيذ).

ثانيا: تحليل الدروس المستفادة

بعد التوثيق، تستخدم أدوات تحليل مثل مخطط عظم السمكة أو تحليل السبب الجذري لتحديد أسباب النجاحات أو التحديات. وتصنف الدروس المستفادة إلى: نجاحات يجب تعزيزها، وتحديات يجب معالجتها.

ثالثا: إعداد خطة تحسين الأداء

بناءً على الدروس المستفادة، يتم إعداد خطة تحسين تتضمن:

- الأهداف: ما الذي تريد الجمعية تحقيقه بناءً على الدروس المستفادة؟
- الأنشطة: الخطوات العملية المطلوبة لتحسين الأداء.
- الجدول الزمني: تحديد مواعيد تنفيذ الأنشطة.
- المسؤوليات: تعيين فريق أو شخص مسؤول عن كل نشاط.
- مؤشرات الأداء: كيفية قياس تأثير التحسينات.

رابعا: متابعة التنفيذ

تحديث النموذج دوريًا أثناء تنفيذ خطة التحسين لتوثيق التقدم المُحرز.

خامسا: مراجعة وتقييم النتائج

بعد تنفيذ خطة التحسين، تُراجع النتائج لتقييم مدى نجاح الأنشطة في معالجة التحديات أو تعزيز النجاحات.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج توثيق الدروس المستفادة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج الفريق	المؤشر	3.1.5

المؤشر

توثق المنظمة الدروس المستفادة من تقييم نتائج الفريق وتحللها وتوظفها في تحسين أداء العاملين وكفاءة العمليات وجودة الخدمات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تجمع الجمعية بيانات شاملة عن أداء العاملين وكفاءة العمليات وجودة الخدمات من خلال التقييمات الدورية.		
2	تحلل الجمعية البيانات لتحديد الدروس المستفادة من نقاط القوة والضعف في أداء الفريق والعمليات.		
3	تعد الجمعية سجلات توثيقية تحتوي على الدروس المستفادة بالتفصيل وأسبابها وتأثيرها.		
4	تشارك الجمعية الدروس المستفادة مع العاملين لتحفيز تحسين الأداء وتعزيز الشفافية.		
5	تصمم الجمعية خططًا لتحسين أداء العاملين بناءً على الدروس المستفادة.		
6	تتابع الجمعية تطبيق الدروس المستفادة وتقيم أثرها على الأداء العام وجودة العمليات.		
7	توثق الجمعية الدروس الجديدة بشكل مستمر لضمان تحقيق التحسين المستدام.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	رقم المؤشر	1.2.5

المؤشر

تُحدد المنظمة مؤشرات أداء رئيسية لقياس أداء عملياتها، وتضع خططا واضحة لقياسها، وتضمن وعي العاملين والمتطوعين بأهداف القياس وكيفية جمع البيانات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بتحديد مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس كفاءة وفعالية عملياتها. ويجب أن تكون هذه المؤشرات واضحة، وقابلة للقياس، ومرتبطة بأهداف الجمعية. كما يتطلب المؤشر وضع خطط محددة لجمع البيانات وتحليلها، وضمان أن العاملين والمتطوعين على دراية بأهداف القياس ودورهم في جمع البيانات وتنفيذ العمليات، ويشمل ذلك:

- **تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية**: اختيار مؤشرات قياس واضحة وقابلة للتنفيذ تعكس أهداف العمليات والجودة المطلوبة.
- **إعداد خطط القياس**: وضع خطط محددة لقياس مؤشرات الأداء، تشمل تفاصيل مثل طريقة جمع البيانات، المصادر، والتردد.
- **توعية العاملين والمتطوعين**: التأكد من أن جميع العاملين والمتطوعين يفهمون أهمية المؤشرات، وأهداف القياس، وكيفية جمع البيانات وتحليلها.
- **تحليل البيانات لتحسين الأداء**: استخدام نتائج القياس لتحليل الأداء الحالي وتحديد مجالات التحسين.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **اختيار مؤشرات أداء مناسبة**: يجب أن تكون المؤشرات قابلة للقياس وتعكس الجوانب الرئيسية لأداء العمليات.
- **خطة شاملة لقياس الأداء**: تشمل الخطة آليات جمع البيانات، المسؤوليات، والجداول الزمنية.
- **تدريب العاملين والمتطوعين**: توفير جلسات تدريبية حول أهداف المؤشرات وكيفية جمع البيانات بشكل صحيح.
- **نظام لتوثيق وتحليل البيانات**: إنشاء نظام لإدارة البيانات المتعلقة بمؤشرات الأداء لضمان سهولة الوصول والتحليل.
- **مراجعة دورية للمؤشرات**: تقييم مدى فعالية المؤشرات وضمان توافقها مع التغيرات في أهداف الجمعية.

أدوات وشواهد مقترحة

- **مصفوفة مؤشرات الأداء الرئيسية** : أداة تُستخدم لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بالعمليات، وتوثيق تفاصيل كل مؤشر مثل الهدف، وطريقة القياس، والمسؤوليات. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **خطة المتابعة والتقييم**: خطة تفصيلية توضح كيفية قياس مؤشرات الأداء، تشمل الأنشطة اللازمة، مصادر البيانات، والأدوات المستخدمة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	الأداة	مصفوفة مؤشرات الأداء

وصف الأداة

مصفوفة مؤشرات الأداء هي أداة تُستخدم لتحديد وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المرتبطة بالعمليات والخدمات. وتساعد المصفوفة في توثيق تفاصيل كل مؤشر، مثل الهدف منه، طريقة القياس، والمسؤوليات، مما يضمن فهمًا واضحًا لكيفية قياس النجاح وتحقيق الأهداف.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف الرئيسية

تحديد العمليات الرئيسية التي ترغب الجمعية في قياس أدائها وكتابة أهدافها بوضوح.

ثانيا: اختيار المؤشرات

اختيار مؤشرات أداء مناسبة لكل هدف (مثل نسبة رضا المستفيدين، ووقت الاستجابة للطلبات، وجودة الخدمات).

ثالثا: توثيق المؤشرات:

إدراج المؤشرات في المصفوفة مع توضيح التفاصيل الأساسية:

- الهدف من المؤشر: لماذا تم اختياره؟
- طريقة القياس: كيف سيتم قياس الأداء (مثل استبيانات، مراجعات دورية).
- المسؤول: من سيقوم بجمع البيانات وتحليلها؟
- الجدول الزمني: متى ستُجمع البيانات وتُحلل؟

رابعا: تحديث المصفوفة

مراجعة وتحديث المصفوفة بانتظام لضمان توافق المؤشرات مع التغيرات في الأهداف أو العمليات.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون مصفوفة مؤشرات الأداء على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	الأداة	خطة المتابعة والتقييم

وصف الأداة

خطة قياس الأداء هي وثيقة تفصيلية تُحدد كيفية جمع وتحليل البيانات المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتضمن الخطة وجود آليات واضحة لقياس الأداء وتحليل النتائج، مما يساعد الجمعية على تحسين العمليات وتحقيق أهدافها.

كيفية الاستخدام

أولا: إعداد الخطة

بناءً على مصفوفة مؤشرات الأداء، يتم إعداد خطة قياس تتضمن جميع الأنشطة المطلوبة لجمع البيانات وتحليلها.

ثانيا: تحديد الأنشطة

توثيق الأنشطة اللازمة مثل إعداد استبيانات، مراجعة تقارير الأداء، مقابلات مع المستفيدين.

ثالثا: توثيق مصادر البيانات

تحديد المصادر التي سيتم الاعتماد عليها لجمع البيانات (مثل أنظمة المعلومات، ملاحظات المستفيدين).

ثالثا: وضع الجداول الزمنية

تحديد مواعيد دورية لجمع وتحليل البيانات لكل مؤشر (يومي، أسبوعي، شهري).

رابعا: مراجعة النتائج

مراجعة البيانات التي تم جمعها وتحليلها لمعرفة مدى تحقيق الأهداف.

نموذج توضيحي

يمكن أن تكون خطة المتابعة والتقييم على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	المؤشر	1.2.5

المؤشر
تُحدد المنظمة مؤشرات أداء رئيسية لقياس أداء عملياتها، وتضع خططا واضحة لقياسها، وتضمن وعي العاملين والمتطوعين بأهداف القياس وكيفية جمع البيانات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُحدد الجمعية مؤشرات أداء واضحة ومرتبطة بأهداف العمليات والخدمات.		
2	تُعد الجمعية خططا مكتوبة تتضمن آليات جمع البيانات وتحليلها لقياس مؤشرات الأداء.		
3	تُحدد الجمعية مصادر موثوقة لجمع البيانات المتعلقة بمؤشرات الأداء (مثل التقارير، أو استبيانات).		
4	تُحدد الجمعية فترات زمنية منتظمة لقياس المؤشرات وتحليلها (مثل شهريًا أو ربع سنويًا).		
5	تُبلغ الجمعية العاملين والمتطوعين بأهداف القياس وأهمية دورهم في جمع البيانات.		
6	تُوفر الجمعية تدريبا للعاملين والمتطوعين حول آليات جمع البيانات وضمان دقتها.		
7	تُراجع الجمعية مؤشرات الأداء وخطط القياس بشكل دوري للتأكد من مواءمتها مع الأهداف الحالية.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	رقم المؤشر	2.2.5

المؤشر

تجمع المنظمة بيانات أداء العمليات، وتُحللها، وتتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند وجود أي انحراف عن الأهداف.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بجمع بيانات أداء العمليات بشكل منتظم ومنهجي، وتحليلها لاكتشاف أي انحرافات عن الأهداف المحددة مسبقًا. ويتطلب المؤشر اتخاذ إجراءات تصحيحية مستندة إلى نتائج التحليل لضمان تحقيق الأداء المطلوب واستدامة جودة الخدمات المقدمة، ويشمل ذلك:

- **جمع بيانات الأداء**: جمع بيانات دقيقة وشاملة عن أداء العمليات من مصادر موثوقة، مثل تقارير الأداء، استبيانات المستفيدين، ونظم إدارة العمليات.
- **تحليل البيانات**: دراسة البيانات المجمعة باستخدام أدوات تحليلية لفهم مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف، واكتشاف أي انحرافات أو نقاط ضعف.
- **اتخاذ الإجراءات التصحيحية**: تنفيذ خطط تصحيحية مدروسة عند اكتشاف أي قصور أو انحرافات في الأداء عن الأهداف المحددة.
- **المتابعة والتحسين المستمر**: متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية لتقييم فعاليتها وضمان عدم تكرار المشكلات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- آلية منظمة لجمع البيانات: وجود نظام أو عملية واضحة لجمع بيانات أداء العمليات بشكل منتظم ودقيق.
- أدوات تحليل فعالة: استخدام أدوات تحليل البيانات مثل الجداول الإحصائية أو البرمجيات المتخصصة لفهم البيانات وتحديد الانحرافات.
- خطة تصحيحية واضحة: وضع خطط عمل تحتوي على الأنشطة المطلوبة لمعالجة الانحرافات، المسؤوليات، والجداول الزمنية.
- تدريب العاملين: توعية وتدريب العاملين على كيفية جمع البيانات، وتحليلها، وتطبيق الإجراءات التصحيحية.
- مراجعة دورية للأداء: تقييم منتظم لمدى التقدم في تحقيق الأهداف وتحديث الخطط بناءً على البيانات الحديثة.

أدوات وشواهد مقترحة

- **أدوات تحليل البيانات**: أدوات تحليلية تُستخدم لتقييم البيانات المجمعة وتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة. ويمكن أن تشمل الجداول الإحصائية، والرسوم البيانية، أو استخدام برامج مثل Excel أو Power BI.
- **خطة الإجراءات التصحيحية**: وثيقة تفصيلية توضح الخطوات المطلوبة لمعالجة أي انحرافات في الأداء وتحقيق الأهداف المحددة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	الأداة	خطة الإجراءات التصحيحية

وصف الأداة

خطة الإجراءات التصحيحية هي أداة تُستخدم لتوثيق الخطوات العملية التي ستتخذها الجمعية لمعالجة الانحرافات عن الأهداف أو التحديات التي تؤثر على كفاءة العمليات وجودة الخدمات. وتساعد الخطة في تحديد المشكلة، تحليل أسبابها، وضع الحلول المناسبة، وضمان التنفيذ الفعّال. الهدف الأساسي هو استعادة الأداء إلى مستواه المستهدف ومنع تكرار المشكلات مستقبلاً.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد المشكلة

توثيق الانحرافات أو التحديات المكتشفة أثناء تحليل الأداء من خلال وصف دقيق للمشكلة (مثل التأخير في تقديم الخدمة، وانخفاض نسبة رضا المستفيدين).

ثانيا: تحليل الأسباب

- فهم الأسباب التي أدت إلى المشكلة باستخدام أدوات تحليلية مثل: تحليل "5 لماذا؟": طرح السؤال "لماذا؟" خمس مرات للوصول إلى السبب الرئيسي. ومخطط عظم السمكة: لتحديد جميع العوامل المحتملة التي أثرت على المشكلة.

ثالثا: وضع الأنشطة التصحيحية

- تحديد الأنشطة أو الإجراءات التي ستُنفذ لمعالجة الأسباب الجذرية من خلال توثيق الخطوات المطلوبة بشكل واضح، مثل تحسين التدريب، أو تحديث النظام.

رابعا: تحديد المسؤوليات

- تعيين الأشخاص أو الفرق المسؤولة عن تنفيذ كل إجراء. من خلال تحديد اسم المسؤول ودوره في تنفيذ الخطة.

خامسا: وضع الجداول الزمنية

- تحديد تواريخ البدء والانتهاء لكل إجراء. وتوثيق جدول زمني تفصيلي لكل نشاط.

سادسا: تحديد مؤشرات النجاح

- وضع معايير لقياس نجاح الإجراءات التصحيحية باستخدام مؤشرات قابلة للقياس مثل نسبة التحسن أو الوقت المستغرق لتنفيذ الأنشطة.

سابعا: متابعة التنفيذ

- مراجعة تقدم العمل بانتظام للتأكد من أن الأنشطة التصحيحية تُنفذ كما هو مخطط وتحديث الخطة بناءً على التقدم وإجراء التعديلات عند الضرورة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة الإجراءات التصحيحية على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	المؤشر	2.2.5

المؤشر

تجمع المنظمة بيانات أداء العمليات، وتُحللها، وتتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند وجود أي انحراف عن الأهداف.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تجمع البيانات اللازمة لإعداد التقارير الدورية من مصادر موثوقة وبطريقة منتظمة ووفق جدول زمني محدد.		
2	تحلل الجمعية البيانات لتحديد مدى تحقيق الأهداف وكشف أي انحرافات في الأداء.		
3	تعد الجمعية تقارير تحليلية دورية تلخص نتائج تحليل البيانات والانحرافات المكتشفة.		
4	تحدد الجمعية خططًا وإجراءات لمعالجة الانحرافات المكتشفة وضمان العودة إلى المسار الصحيح.		
5	تحدد الجمعية المسؤوليات والجدول الزمني لتنفيذ الإجراءات التصحيحية.		
6	تتابع الجمعية تطبيق الإجراءات التصحيحية بانتظام لضمان تحقيق النتائج المرجوة.		
7	تقيم الجمعية أثر الإجراءات التصحيحية على الأداء وتوثق الدروس المستفادة لتحسين العمليات المستقبلية.		
8	توثق الجمعية جميع البيانات والتحليلات والإجراءات التصحيحية المتخذة لضمان الشفافية والتحسين المستمر.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	رقم المؤشر	3.2.5

المؤشر

تُعد المنظمة تقارير دورية عن أداء عملياتها وتُشاركها مع أصحاب المصلحة، وتُستخدم هذه التقارير لمقارنة الأداء بين الفترات المختلفة وتراقب اتجاهات التحسن في الأداء.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية إعداد الجمعية لتقارير دورية توثق أداء العمليات بدقة، وتُستخدم لمراجعة وتحليل الأداء عبر فترات زمنية مختلفة. ويُساهم هذا النهج في مراقبة الاتجاهات، وتحديد التحسينات، ودعم اتخاذ قرارات مبنية على البيانات. كما يُشدد المؤشر على أهمية مشاركة هذه التقارير مع أصحاب المصلحة لتعزيز الشفافية والثقة، ويشمل ذلك:

- **إعداد تقارير دورية:** جمع البيانات وتحليلها بانتظام لإعداد تقارير تعكس أداء العمليات بدقة.
- **مقارنة الأداء بين الفترات المختلفة:** تحليل البيانات التاريخية لمقارنة الأداء الحالي بالماضي لتحديد الاتجاهات.
- **مراقبة اتجاهات التحسن:** تحديد التقدم المحرز والاتجاهات الإيجابية والسلبية في الأداء على مدى الزمن.
- **مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة:** تعزيز الشفافية والثقة من خلال إشراك أصحاب المصلحة في مراجعة نتائج الأداء.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية منظمة لجمع البيانات:** وجود نظام لجمع البيانات بشكل دقيق ومنتظم لضمان إعداد تقارير موثوقة.
- **تحليل البيانات بانتظام:** استخدام أدوات تحليل مثل الرسوم البيانية أو الجداول الإحصائية لمراجعة الأداء.
- **تصميم التقارير:** إعداد تقارير واضحة وشاملة تشمل المقارنات والاتجاهات.
- **مشاركة النتائج:** وضع خطة لمشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة، تشمل الاجتماعات أو التوزيع الإلكتروني.
- **تقييم التقدم:** متابعة التحسن عبر الفترات المختلفة وتوثيق التوصيات لتحسين الأداء.

أدوات وشواهد مقترحة

- **لوحة معلومات الأداء:** أداة تُستخدم لعرض مؤشرات الأداء الرئيسية بشكل بصري ومباشر، مما يسهل متابعة الأداء واتخاذ القرارات.
- **نموذج تقرير أداء شامل:** تقرير تفصيلي يعرض بيانات الأداء الكمية والنوعية، ويوضح المقارنات الزمنية والتوصيات لتحسين الأداء.
- **خطة مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة:** وثيقة توضح آلية مشاركة التقارير الدورية مع أصحاب المصلحة لضمان الشفافية وتعزيز المشاركة. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	الأداة	خطة مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة

وصف الأداة

خطة مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة هي وثيقة استراتيجية تحدد آلية توصيل المعلومات المتعلقة بأداء الجمعية بشكل دوري ومنظم إلى الجهات ذات العلاقة. وتهدف الخطة إلى تعزيز الشفافية، بناء الثقة، وضمان مشاركة جميع الأطراف في تحسين الأداء واتخاذ القرارات المستنيرة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد أصحاب المصلحة

تحديد الفئات التي يجب مشاركة التقارير معها، مثل: الممولين (جهات تمويل حكومية أو خاصة). والمستفيدين من الخدمات. والشركاء الاستراتيجيين. ومجلس الإدارة وفريق العمل الداخلي.

ثانيا: تحديد أهداف التقارير

تحديد الأهداف من مشاركة التقارير مع كل فئة:

- الممولين: عرض كيفية استخدام الموارد المالية ونتائج المشاريع.
- المستفيدين: إظهار التأثير الإيجابي للخدمات المقدمة.
- الشركاء: تعزيز التعاون وتحسين جودة الشراكات.
- الإدارة الداخلية: تحسين العمليات واتخاذ القرارات.

ثالثا: تصميم التقارير

إعداد تقارير موجهة لكل فئة تتناسب مع احتياجاتها:

- للممولين: تقارير تفصيلية تتضمن الجوانب المالية وأثر المشاريع.
- للمستفيدين: تقارير مختصرة توضح النتائج بطريقة مبسطة.
- للشركاء: تقارير استراتيجية تُظهر التقدم في الأهداف المشتركة.

رابعا: اختيار وسائل الاتصال

تحديد القنوات المناسبة لتوصيل التقارير: والبريد الإلكتروني (للممولين والشركاء). ونشرات دورية أو ورش عمل (للمستفيدين). واجتماعات مجلس الإدارة أو تقارير مطبوعة (للإدارة).

خامسا: جدولة المشاركة

إعداد جدول زمني دوري لتوزيع التقارير: شهري: للمراجعات الداخلية. وربع سنوي: للممولين والشركاء. وسنوي: للتقارير الشاملة لجميع الأطراف.

سادسا: قياس الفعالية

متابعة ردود الأفعال واستلام التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة. وتحديث الخطة بناءً على التحسينات المطلوبة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج العمليات	المؤشر	3.2.5

المؤشر

تُعد المنظمة تقارير دورية عن أداء عملياتها وتُشاركها مع أصحاب المصلحة، وتُستخدم هذه التقارير لمقارنة الأداء بين الفترات المختلفة وتراقب اتجاهات التحسن في الأداء.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُعد الجمعية تقارير دورية مفصلة تلخص أداء العمليات وتوضح الإنجازات والتحديات.		
2	تُحلل التقارير أداء العمليات وتُقارن النتائج بين الفترات الزمنية المختلفة لتحديد التغيرات والاتجاهات.		
3	تُحدد المنظمة الاتجاهات الإيجابية أو السلبية في الأداء بناءً على البيانات المُجمعة وتحليلها.		
4	تُشارك الجمعية التقارير الدورية مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لتعزيز الشفافية وبناء الثقة.		
5	تُوثق الجمعية جميع التقارير الدورية وتعليقات أصحاب المصلحة لضمان المتابعة وتحسين العمليات.		
6	تُراجع الجمعية منهجية إعداد التقارير بشكل دوري لتحسين دقتها وفائدتها.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	رقم المؤشر	1.3.5

المؤشر

تُحدد المنظمة مؤشرات للمخرجات والنتائج المتعلقة بالمستفيدين، وتضع خطة تقييم واضحة تُحدد فيها المسؤوليات والصلاحيات ودورية جمع البيانات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية تحديد الجمعية لمؤشرات واضحة تُقيس المخرجات والنتائج المتعلقة بالمستفيدين لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من البرامج والخدمات. ويتطلب المؤشر إعداد خطة تقييم مُفصلة تُوضح أدوار المسؤولين، الصلاحيات، والفترات الزمنية لجمع البيانات وتحليلها، ويشمل ذلك:

- **تحديد مؤشرات المخرجات والنتائج:** اختيار مؤشرات دقيقة وقابلة للقياس تُعبّر عن الأثر الذي تُحدثه البرامج والخدمات على المستفيدين.
- **التركيز على مؤشرات النتائج:** تطوير مؤشرات تقيس التأثيرات النهائية على المستفيدين مثل تحسين جودة حياتهم، أو تعزيز مشاركتهم المجتمعية.
- **وضع خطة تقييم واضحة:** تصميم خطة تتضمن آليات جمع البيانات وتحليلها، وتحديد التوقيتات والدورية.
- **توزيع المسؤوليات والصلاحيات:** تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل فريق أو فرد مشارك في عملية التقييم.
- **ضمان دورية جمع البيانات:** وضع جدول زمني منتظم لجمع البيانات لضمان تحديث المؤشرات وتحليل الاتجاهات.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **اختيار مؤشرات قابلة للقياس:** يجب أن تكون المؤشرات مرتبطة بشكل مباشر بأهداف البرامج والخدمات وتعكس الأثر الإيجابي على المستفيدين.
- **خطة تقييم شاملة:** تضمين الخطة جميع العناصر المهمة مثل منهجية التقييم، الأدوات المستخدمة، والجدول الزمني.
- **تحديد المسؤوليات والصلاحيات:** تعيين فرق محددة لجمع البيانات وتحليلها وتوثيق النتائج.
- **أدوات جمع البيانات:** استخدام أدوات مناسبة مثل الاستبيانات، المقابلات، أو مراجعة التقارير.
- **مراجعة دورية للمؤشرات:** تقييم مدى فعالية المؤشرات ومدى توافقها مع التغيرات في احتياجات المستفيدين وأهداف البرامج.

أدوات وشواهد مقترحة

- **مصفوفة مؤشرات الأثر والنتائج:** مصفوفة المؤشرات هي أداة تُستخدم لتحديد وتصنيف المؤشرات التي تُقيس كلاً من المخرجات والنتائج المرتبطة بالبرامج والخدمات. تساعد هذه الأداة في توثيق المؤشرات بطريقة منهجية تُسهل متابعة الأداء وتحليل الأثر، مع التركيز على النتائج باعتبارها التعبير الحقيقي عن تأثير البرامج على المستفيدين. ويمكن استخدام مصفوفة مؤشرات الأداء. ويجب التفريق بين مؤشرات المخرجات والنتائج، **فمؤشرات المخرجات على سبيل المثال:**

1. عدد الورش التدريبية.
2. عدد الأسر على حصلت على مساعدات.
3. عدد الشباب الذي حصلوا على تمويل.

أما مؤشرات النتائج فتركز على التغيير الحاصل في حياة المستفيدين مثل:

1. نسبة المشاريع الناجحة التي أطلقتها النساء بعد حضور التدريب.
2. نسبة تحسن الأداء الأكاديمي للطلبة.
3. نسبة زيادة الدخل.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	المؤشر	1.3.5

المؤشر
تُحدد المنظمة مؤشرات للمخرجات والنتائج المتعلقة بالمستفيدين، وتضع خطة تقييم واضحة تُحدد فيها المسؤوليات والصلاحيات ودورية جمع البيانات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تُحدد الجمعية مؤشرات واضحة وقابلة للقياس لقياس مخرجات البرامج والخدمات.		
2	تُحدد الجمعية مؤشرات نتائج واضحة لقياس تأثير البرامج والخدمات على حياة المستفيدين.		
3	تُطور الجمعية خطة تقييم تُحدد فيها آليات قياس المؤشرات والبيانات المطلوبة.		
4	تُوضح الجمعية في خطة التقييم الأدوار والمسؤوليات لكل فريق أو فرد معني بجمع وتحليل البيانات.		
5	تُحدد الجمعية دورية منتظمة لجمع البيانات وتحليلها (مثل أسبوعيا، وشهريًا، وربعيا).		
6	تُختار الجمعية أدوات مناسبة لجمع البيانات (مثل استبيانات، أو مقابلات، أو تقارير).		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	رقم المؤشر	2.3.5

المؤشر

العاملون والمتطوعون على دراية بنتائج البرامج والخدمات التي تسعى المنظمة لتحقيقها على المستفيدين، وكيفية جمع البيانات وتحليلها.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية ضمان أن العاملين والمتطوعين في الجمعية على دراية كاملة بالأهداف والنتائج التي تسعى الجمعية لتحقيقها من خلال برامجها وخدماتها. كما يتطلب المؤشر توعية الفرق بكيفية جمع البيانات وتحليلها لدعم تحقيق هذه النتائج وضمان جودة الأداء، ويشمل ذلك:

- **فهم النتائج المستهدفة**: تأكد الجمعية من أن العاملين والمتطوعين يعرفون الأثر الذي يُتوقع أن تُحدثه البرامج والخدمات على المستفيدين.
- **تدريب العاملين والمتطوعين**: توعية الفرق بأساليب جمع البيانات المرتبطة بالنتائج، مثل الاستبيانات أو مراجعة السجلات، وكيفية تحليل هذه البيانات.
- **التواصل الداخلي**: توفير قنوات تواصل فعالة داخل الجمعية لضمان مشاركة العاملين والمتطوعين في متابعة النتائج وتطويرها.
- **تعزيز المسؤولية المشتركة**: توضيح دور كل فرد في تحقيق النتائج وتحليل البيانات لضمان تعاون جميع الأطراف.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **برامج توعية وتدريب**: تقديم جلسات تعريفية ودورات تدريبية منتظمة حول أهداف البرامج، النتائج المستهدفة، وطرق جمع البيانات وتحليلها.
- **مواد إرشادية**: إعداد مواد مرجعية (مثل أدلة مختصرة أو كتيبات) تحتوي على الأهداف، النتائج المتوقعة، وآليات جمع البيانات.
- **نظام متابعة داخلي**: وجود نظام داخلي يُسهل تتبع النتائج ويُوضح كيفية مساهمة الأفراد في جمع البيانات وتحليلها.
- **اجتماعات دورية**: عقد اجتماعات منتظمة لمراجعة تقدم العمل، مشاركة النتائج، وتوضيح دور العاملين والمتطوعين في تحسين الأداء.

أدوات وشواهد مقترحة

- **تقارير برامج تدريب العاملين والمتطوعين**: سجلات تدريب العاملين والمتطوعين تظهر تقديم برامج تدريبية لتوضيح كيفية جمع البيانات بشكل صحيح وتحليلها باستخدام أدوات بسيطة وفعالة.
- **خطة التواصل الداخلي**: خطة تُحدد آليات توصيل الأهداف والنتائج المستهدفة داخل الجمعية، مع ضمان مشاركة المعلومات بين الإدارات والفرق.

لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	الأداة	خطة التواصل الداخلي

وصف الأداة

نموذج خطة التواصل الداخلي هو أداة تنظيمية تهدف إلى تحديد الآليات والقنوات التي تستخدمها الجمعية لنقل المعلومات حول الأهداف والنتائج المستهدفة بين العاملين والمتطوعين. وتساعد هذه الخطة في ضمان وضوح الأهداف، فهم دور كل فرد في تحقيقها، وتعزيز التنسيق والتعاون بين الفرق المختلفة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأهداف الرئيسية للتواصل

- الهدف الأساسي هو ضمان أن جميع العاملين والمتطوعين على دراية بالأهداف والنتائج التي تسعى الجمعية لتحقيقها.
- أهداف إضافية تشمل تعزيز الشفافية، تحسين التنسيق، ودعم اتخاذ قرارات مستنيرة.

ثانيا: تحديد الجمهور المستهدف

تقسيم العاملين والمتطوعين إلى مجموعات (مثل فرق العمليات، وفرق التقييم، والمتطوعين الميدانيين). وتحديد المعلومات التي يحتاج كل فريق لمعرفتها.

ثالثا: اختيار وسائل وقنوات التواصل

اختيار الوسائل المناسبة لكل نوع من المعلومات والجمهور: الاجتماعات المباشرة، ورسائل البريد الإلكتروني، واللوحات الإعلانات الداخلية، ونشرات إلكترونية أو مطبوعة، وأنظمة إدارة الأداء الرقمية.

رابعا: وضع جدول زمني للتواصل

تحديد توقيت إرسال المعلومات أو عقد الاجتماعات: أسبوعيًا لمراجعة التقدم، وشهريًا لتقييم الأداء، ربعيا: لتحديث الخطط طويلة الأجل.

خامسا: توثيق الرسائل الأساسية

صياغة الرسائل بشكل واضح وبسيط والتأكد من تضمين النقاط الرئيسية مثل: الأهداف والنتائج المستهدفة، التحديات التي تواجه الجمعية، ودور الفرق المختلفة في تحقيق النتائج.

سادسا: متابعة تنفيذ الخطة

- التحقق من أن الرسائل وصلت بشكل فعّال من خلال استبيانات داخلية أو استماع إلى التغذية الراجعة.
- تحديث الخطة بناءً على الملاحظات الواردة.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة التواصل الداخلي على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	المؤشر	2.3.5

المؤشر

العاملون والمتطوعون على دراية بنتائج البرامج والخدمات التي تسعى المنظمة لتحقيقها على المستفيدين، وكيفية جمع البيانات وتحليلها.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تحدد الجمعية النتائج المرجوة من برامجها وخدماتها وتأثيرها على المستفيدين بوضوح.		
2	تعد الجمعية مواد توعوية تتضمن شرحًا لأهداف البرامج ونتائجها المرجوة على المستفيدين.		
3	تنظم الجمعية جلسات تعريفية للعاملين والمتطوعين لشرح الأهداف والنتائج المتوقعة.		
4	توضح الجمعية للعاملين والمتطوعين أهمية جمع البيانات ودورها في قياس النجاح وتحسين الأداء.		
5	توفر الجمعية تدريبًا عمليًا على آليات جمع البيانات بما يتوافق مع مؤشرات الأداء المحددة.		
6	تقدم الجمعية إرشادات حول كيفية تحليل البيانات لفهم تأثير البرامج على المستفيدين.		
7	توثق الجمعية جميع جلسات التوعية والتدريب والتقارير لضمان استمرارية التحسين.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	رقم المؤشر	3.3.5

المؤشر

تجمع المنظمة بيانات المخرجات والنتائج، وتوثق الإخفاقات وقصص النجاح، وتُعدّ تقارير عن النتائج وتشاركها مع أصحاب المصلحة.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية جمع الجمعية بيانات دقيقة عن مخرجات البرامج والخدمات ونتائجها، بما يتيح فهم الأثر المحقق على المستفيدين. ويشدد المؤشر أيضًا على توثيق الإخفاقات للاستفادة منها في التحسين المستمر، وقصص النجاح لتعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة. كما يتطلب إعداد تقارير شاملة تُعرض فيها هذه البيانات ومشاركتها مع الجهات ذات العلاقة، ويشمل ذلك:

- **جمع بيانات المخرجات والنتائج**: توثيق الأنشطة التي تم تنفيذها (المخرجات) والآثار الناتجة عنها (النتائج) باستخدام أدوات قياس محددة.
- **توثيق الإخفاقات**: تحليل المشكلات التي واجهت الجمعية في تنفيذ البرامج، ودراسة أسبابها لتجنب تكرارها.
- **توثيق قصص النجاح**: تسجيل أمثلة إيجابية تُظهر الأثر الإيجابي للبرامج على المستفيدين، لتعزيز السمعة وتطوير العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- **إعداد تقارير النتائج**: تصميم تقارير شاملة تُبرز الأداء، المخرجات، والنتائج المحققة، مع تقديم تحليلات وتوصيات للتحسين.
- **مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة**: ضمان وصول المعلومات إلى جميع الأطراف ذات العلاقة (مثل الممولين، الشركاء، المستفيدين)، لتعزيز الشفافية والثقة.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **نظام لجمع البيانات**: وجود أدوات ومنهجيات لجمع البيانات بشكل منظم ودوري.
- **آلية لتوثيق الإخفاقات والنجاحات**: وضع إجراءات لتوثيق وتحليل الإخفاقات وقصص النجاح بشكل دوري.
- **تصميم تقارير شاملة**: إعداد تقارير واضحة ومنظمة تحتوي على بيانات الأداء، تحليل النتائج، والدروس المستفادة.
- **خطة لمشاركة التقارير**: تحديد الفئات المستهدفة، وسائل المشاركة، والجداول الزمنية لتوزيع التقارير.

أدوات وشواهد مقترحة

- **تقرير النتائج**: تقرير يُستخدم لتقديم بيانات الأداء بشكل شامل، مع تسليط الضوء على المخرجات والنتائج، الإخفاقات، وقصص النجاح.
- **نموذج توثيق الإخفاقات وقصص النجاح**: أداة تُمكن الجمعية من توثيق الإخفاقات التي تواجهها وقصص النجاح المحققة في برامجها وخدماتها، مما يدعم التعلم المؤسسي والتحسين المستمر.

لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	الأداة	نموذج توثيق الإخفاقات وقصص النجاح

وصف الأداة

أداة توثيق الإخفاقات وقصص النجاح هي أداة إدارية تهدف إلى تسجيل وتوثيق التجارب الإيجابية والسلبية المرتبطة بتنفيذ البرامج والخدمات. وتُسهم هذه الأداة في توفير قاعدة معرفية يمكن البناء عليها لتحسين الأداء، وتجنب تكرار الأخطاء، وإبراز الإنجازات لتشجيع الفرق وتعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة.

كيفية الاستخدام

أولا: تحديد الأحداث ذات الصلة

اختيار الأحداث التي تستدعي التوثيق، سواء كانت إخفاقات تحتاج لتحليل أسبابها أو قصص نجاح تعكس الأثر الإيجابي للبرامج.

ثانيا: جمع المعلومات

استخدام أدوات مثل المقابلات، استمارات التقييم، أو مراجعة تقارير الأداء لجمع المعلومات التفصيلية عن الحدث.

ثالثا: توثيق التفاصيل

ملء النموذج المخصص لتوثيق الإخفاقات وقصص النجاح بما يتضمن:

- وصف الحالة.
- الأسباب أو العوامل المؤثرة.
- الدروس المستفادة.
- الإجراءات التصحيحية (للإخفاقات).
- رسائل إيجابية يمكن مشاركتها (للقصص الناجحة).

رابعا: تحليل الدروس المستفادة

مراجعة البيانات الواردة في النموذج لتحليل النتائج، وتوثيق التوصيات للتحسين المستقبلي.

خامسا: مشاركة النتائج

عرض الإخفاقات وقصص النجاح في الاجتماعات الداخلية أو التقارير الدورية لتعزيز التعلم المؤسسي.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج توثيق الإخفاقات وقصص النجاح على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	المؤشر	3.3.5

المؤشر
تجمع المنظمة بيانات المخرجات والنتائج، وتوثق الإخفاقات وقصص النجاح، وتُعدّ تقارير عن النتائج وتُشاركها مع أصحاب المصلحة.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	أنشأت الجمعية آلية لتوثيق الإخفاقات التي واجهتها وقصص النجاح التي تحققت أثناء تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.		
2	تُعد الجمعية تقارير مفصلة تتضمن المخرجات والنتائج، إلى جانب الإخفاقات والدروس المستفادة وقصص النجاح.		
3	تُشارك الجمعية تقارير النتائج بشكل دوري مع أصحاب المصلحة لتعزيز الشفافية وبناء الثقة.		
4	لدى الجمعية آلية لجمع ملاحظات أصحاب المصلحة حول التقارير المقدمة لتحسين جودة التقارير والعمليات.		
5	تُوثق الجمعية جميع البيانات المجمعة والتحليلات والتقارير لضمان حفظها واستخدامها في المستقبل.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة مؤشر

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	رقم المؤشر	4.3.5

المؤشر

توثق المنظمة الدروس المستفادة من تحليل النتائج وتستخدمها في تطوير وتحسين البرامج والخدمات.

القضايا التي يركز عليها المؤشر

يُركز هذا المؤشر على أهمية قيام الجمعية بتوثيق الدروس المستفادة من تحليل نتائج البرامج والخدمات، بما يُسهم في تحسين جودة البرامج وتطويرها لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل. كما يركز المؤشر على ضمان استخدام هذه الدروس بشكل عملي في تعزيز فعالية الأداء وضمان استدامة التحسين، ويشمل ذلك:

- **تحليل النتائج واستخلاص الدروس المستفادة**: يُعد تحليل النتائج خطوة أساسية لتحديد ما تم إنجازه وما يمكن تحسينه، مع توثيق الدروس التي تعزز فعالية البرامج والخدمات.
- **استخدام الدروس في التطوير**: تحويل الدروس المستخلصة إلى خطوات عملية تُطبق في تصميم وتنفيذ البرامج المستقبلية.
- **التوثيق المنظم**: ضمان أن الدروس المستفادة موثقة بشكل منهجي يسهل الوصول إليها واستخدامها.
- **التحسين المستمر**: استخدام الدروس المستفادة كأداة لتحسين استراتيجيات العمل وإعادة تصميم البرامج.

متطلبات أساسية ذات صلة بالمؤشر

- **آلية لجمع وتحليل النتائج**: وضع نظام لتجميع بيانات النتائج وتحليلها بشكل منتظم باستخدام أدوات تقييم فعالة.
- **عملية موثقة لتوثيق الدروس المستفادة**: إنشاء نماذج أو أدوات تتيح تسجيل الدروس المستخلصة بطريقة شاملة ومنظمة.
- **خطط للتطوير بناءً على الدروس**: تصميم خطط لتحسين البرامج استنادا إلى الدروس المستفادة من التحليل.
- **تقييم تطبيق الدروس**: مراجعة دورية لتقييم مدى فعالية استخدام الدروس في تحسين الأداء وضمان التحسين المستمر.

أدوات وشواهد مقترحة

- **نموذج توثيق الدروس المستفادة**: نموذج توثيق الدروس المستفادة مع خطة تحسين الأداء هو أداة استراتيجية تعزز من كفاءة الجمعية وجودة خدماتها. من خلال استخدامه، تستطيع الجمعية تحديد النقاط القابلة للتحسين، وضع خطط مدروسة، ومتابعة تنفيذها لضمان تحقيق الأهداف وتعزيز رضا المستفيدين. ويمكن استخدام نموذج توثيق الدروس المستفادة الوارد في بطاقة سابقة.
- **خطة تحسين البرامج والخدمات**: خطة تُبنى على أساس الدروس المستفادة، تهدف إلى تحسين البرامج والخدمات الحالية. تركز على تحويل الملاحظات إلى خطوات تنفيذية. لمزيد من المعلومات انظر بطاقة الأداة.
- **جلسات مراجع الأداء التشاركية**: جلسات تجمع الفرق العاملة والمستفيدين وأصحاب المصلحة لمراجعة النتائج ومناقشة الدروس المستفادة..

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

بطاقة أداة

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	الأداة	خطة تحسين البرامج والخدمات

وصف الأداة

خطة تحسين البرامج والخدمات هي وثيقة منهجية تُصمم لتحسين جودة البرامج والخدمات المقدمة من قبل الجمعية بناءً على الدروس المستفادة من تقييم النتائج والمخرجات. وتهدف الخطة إلى تحويل الأفكار والتوصيات إلى خطوات عملية قابلة للتنفيذ، مما يُسهم في تعزيز كفاءة البرامج وزيادة رضا المستفيدين.

كيفية الاستخدام

أولا: مراجعة الدروس المستفادة

- تحليل التقارير والدروس المستخلصة من تقييم البرامج السابقة.
- تحديد النقاط الإيجابية والسلبية التي أثرت على الأداء.

ثانيا: تحديد أهداف التحسين

وضع أهداف واضحة ومحددة بناءً على الدروس المستفادة ، مثال: "زيادة نسبة المشاركة في برنامج تدريبي بنسبة 20% خلال الدورة القادمة."

ثالثا: تصميم الإجراءات المطلوبة

اقتراح خطوات عملية لتحقيق التحسين المطلوب، مثل: "إطلاق حملة تسويقية للترويج للبرنامج."

رابعا: توزيع المسؤوليات

تعيين فرق أو أفراد مسؤولين عن تنفيذ كل إجراء.

خامسا: تحديد الموارد المطلوبة

حصر الموارد اللازمة مثل التمويل، الموظفين، أو الأدوات التقنية.

سادسا: وضع جدول زمني

إعداد جدول زمني واقعي لتنفيذ الإجراءات ومتابعة التقدم.

سابعا: متابعة التنفيذ

- مراقبة تنفيذ الإجراءات وفق الجدول الزمني.
- مراجعة دورية لضمان أن الإجراءات تسير وفق الخطة.

ثامنا: تقييم نتائج التحسين

قياس تأثير الإجراءات المتخذة وتقييم مدى تحقيق أهداف التحسين وتحديث الخطة إذا لزم الأمر.

نموذج توضيحي

يمكن أن يكون نموذج خطة تحسين البرامج والخدمات على النحو التالي:

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

قائمة التحقق

المساق	التأثير	المعيار	نتائج المستفيدين	المؤشر	4.3.5

المؤشر
توثق المنظمة الدروس المستفادة من تحليل النتائج وتستخدمها في تطوير وتحسين البرامج والخدمات.

م	بنود التحقق	نعم	لا
1	تستخلص الجمعية الدروس المستفادة من النجاحات والإخفاقات في تنفيذ البرامج والخدمات.		
2	تعد الجمعية سجلات منظمة تحتوي على الدروس المستفادة من تحليل النتائج.		
3	تشارك الجمعية الدروس المستفادة مع الفرق العاملة لتعزيز الفهم المشترك والتحسين الجماعي.		
4	تستخدم النتائج المُوثقة من الإخفاقات والنجاحات لتطوير البرامج وتحسين الأداء المستقبلي.		
5	تحدث الجمعية الإجراءات التشغيلية بناءً على الدروس المستفادة لضمان تجنب التحديات السابقة.		
6	تتابع الجمعية تنفيذ التحسينات الناتجة عن الدروس المستفادة وتقيم أثرها على جودة البرامج والخدمات.		
7	توثق الجمعية جميع العمليات التي تمت بناءً على الدروس المستفادة لضمان استدامة التحسين.		

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

جميع الحقوق محفوظه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2024