سياسة التحسين والقياس

رقم السياسة	٠١٩
المعيار	القيادة الإدارية والاستراتيجية
اسم السياسة	سياسة التحسين والقياس
المسؤولية عن التطبيق	جميع الإدارات بالجمعية وفروعها
المخرجات المتوقعة	١- المحافظة على موظفي الجمعية. ٢- استمرارية دعم المتبرعين. ٣- تقديم خدمات أفضل للأسر المستفيدة.
النسخة	٢ – ١٤٤٣هـ (٢٠٢٢م)

١- الغرض:

التعرف على مستوى رضا المستفيدين وفقا لتصنيفهم، والعمل على الخطط المستقبلية وفقاً لنتائج الرضا المكتسبة.

ويكمن الهدف من السياسة:

١. التعرف على مستوى رضا المستفيدين.
٢. التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية.
٣. التعرف على أوجه القصور والنقص في التعاملات مع مختلف أنواع المستفيدين.

٢- السياسة:

١. تلتزم الجمعية بالمشاركة في المؤتمرات والندوات والدورات في الجودة والتميز، والمشاركة فيها، وتشجيع مشاريع الجودة.
٢. تبادر الجمعية بتبني وتطبيق التقييم الذاتي، واتخاذ القرارات بناء على الدراسات والتحليل.
٣. تقوم الجمعية بتشجيع ونشر أفضل الممارسات مع الجهات المماثلة.
٤. تلتزم الجمعية بعملية القياس المستمر لكافة عملياتها وخدماتها من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمستفيد.
٥. تستخدم الجمعية الأدوات المناسبة لعمليات القياس، والشفافية والإفصاح عن عمليات القياس.
٦. تستفيد الجمعية من قياس خدماتها في تطوير برامج وخدمات أخرى ذات قيمة مضافة لكافة الأطراف المعنية.
٧. تأهيل وتدريب منسوبي الجمعية وإشراكهم في عمليات التحسين.

٨. تقوم الجمعية بتطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر بمشاركة العاملين، وشرحها لهم.
٩. تتبنى الجمعية مفاهيم التحسين المستمر وقياس نتائجه.
١٠. تقوم الجمعية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء والاستطلاعات.

٣- المسؤوليات:

١. لجان الرعاية (التدخل السريع، تفريج الكرب، ...).
٢. إدارة الرعاية.
٣. إدارة التأهيل.
٤. إدارة العلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد المالية.
٥. إدارة الموارد البشرية.
٦. إدارة الخطة الاستراتيجية.
٧. اللجنة التنفيذية.

٤- المستندات الواجب توافرها:

١. استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية (الأسر المستفيدة).
٢. استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من تنوع منتجات الجمعية (المتبرعين).
٣. استمارة قياس مستوى رضا المستفيدين من الجمعية (الموظفين).

٥- النطاق: المستفيدين والمستهدفين من السياسة:

١. الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.
٢. موظفي الجمعية.
٣. المتبرعين والجهات الداعمة.

٦- التطبيق:

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
١	المرحلة الأولى: التخطيط مدخلات: حصر احتياجات المنشأة من قبل مستشار التحسين/ إعداد قاعدة بيانات مصنفة حسب نوع المستفيدين/ حصر احتياجات المنشأة وفقا لبنود التحسين وتحديد أولويات التحسين./ إعداد خطة	الخطة الاستراتيجية	الربع الأول من العام	دليل اجرائي للسياسة. منهجية خاصة بسياسة تحسين مستوى رضا المستفيدين.

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
	العمل على المشروع وتحديد أدوار فريق العمل/ تحديد الفئات المستهدفة بالتحسين. أنشطة: إكساب أعضاء الفريق أهم المفاهيم الأساسية في قياس مستوى رضا المستفيدين/ وضع الخطط التدريبية لفريق العمل فيما يحقق متطلبات التحسين وأهداف المشروع/ تكوين فريق العمل من الأقسام المفتوحة بالمنشأة.			خطة العمل. أدوات القياس.
٢	المرحلة الثانية: التواصل والتفاوض مدخلات: العمل مع مختصين في الجودة والقياس للمساهمة في العمل على الاسبانات. أنشطة: حصر قواعد البيانات من الأقسام المختلفة داخل الجمعية./ تحكيم نماذج الاستبانات من قبل مختصين./ التواصل مع المختصين لتحكيم أدوات القياس والتحقق من فعاليتها./ التواصل مع مختصين في الجودة ورضا المستفيدين وضمهم لفريق العمل للاستفادة من خبراتهم./ التواصل مع المستفيدين والتأكد من تعبئة استمارات قياس الرضا لكل فئة./ توزيع العمل بين أعضاء الفريق وفقاً للفئات المستهدفة.	إدارة الرعاية / الموارد البشرية / العلاقات والإعلام	الربع الثاني من العام	تصميم الاستبانات لتغطي محاور الرضا وفق أسس علمية. وضع الآليات والتقنيات المناسبة للتواصل مع المستفيدين.
٣	المرحلة الثالثة: التنفيذ مدخلات: دليل إجرائي للسياسة/ منهجية خاصة بسياسة تحسين مستوى رضا المستفيدين./ خطة العمل./ أدوات القياس. أنشطة: توزيع أداة القياس على المستفيدين وحصر الردود./ تحليل البيانات وتلخيص النتائج لكل استمارة على حده/ إنزال المفاهيم إلى واقع العمل الميداني واعتبارها ثقافة مؤسسية للقيادة الإدارية/ عمل تقارير تشخيصية وفقاً للفئات المستهدفة في التحسين/ استخلاص فرص التحسين الممكنة من التقرير التحليلي للاستمارات.	إدارة الرعاية/ الموارد البشرية/ العلاقات والإعلام / الخطة الاستراتيجية	الربع الثالث من العام	نتائج تحليل البيانات. فرص التحسين وفقاً لنتائج تحليل البيانات. التقرير النهائي. محاضر الاجتماعات. تقارير أسبوعية لمهام سير العمل.

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
٤	المرحلة الرابعة: تقييم المنهجية مدخلات: تقييم العمل في كل مرحلة/ الفرص المستهدفة للتحسين. أنشطة: تفعيل آليات التطوير والتحسين خلال مراحل العمل/ استخلاص المحسنات من خلال تحليل أدوات القياس، والتعرف على جوانب الضعف في المنشأة وفقا لآراء المستفيدين.	إدارة الرعاية/ الموارد البشرية/ العلاقات والإعلام / الخطة الاستراتيجية	الربع الرابع من العام	تطوير منهجية تساهم في تحقيق تطلعات المستفيدين وترجمتها في محاور الخطة الاستراتيجية.
٥	المرحلة الخامسة: تحسين وتطوير المنهجية مدخلات: تفرد خدمي كجمعية رائدة في دعم الأسر الفقيرة، وتوطين الموظفين، وتنوع منتجات أفضل للمتبرعين/ منهجية تساهم في تحقيق تطلعات المستفيدين وترجمتها في محاور الخطة الاستراتيجية. أنشطة: قياس عائد الأثر وتطوير إجراءات العمل لفرع آداء الجمعية.	الخطة الاستراتيجية / المراجعة الداخلية	الربع الرابع من العام	مستفيدين بمستوى رضا عالي مؤثرين ومتأثرين بآداء الجمعية مما يحقق التوازن بين الاحتياجات الفعلية والتوقعات المتباينة للمستفيدين.

٧- القياس:

تقوم الجمعية بقياس أثر تطبيق السياسة في نهاية كل عام، من خلال مؤشرات أداء السياسة، وجمع البيانات وتحليلها، ويتم وضع مؤشرات يتم من خلالها قياس المنهجية تحليلا للنتائج التالية:

ت	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	نسبة رضا المستفيدين	٨٠%	معرفة الرضا العام المقدم للمستفيدين	نتيجة الاستبيان
٢	نسبة رضا الموظفين	٨٠%	معرفة الرضا العام المقدم للعاملين	نتيجة الاستبيان
٣	نسبة رضا المتبرعين	٨٠%	معرفة الرضا العام المقدم للمتبرعين	نتيجة الاستبيان

٨- التطوير:

١. الاستفادة من نتائج مخرجات الاستبانات.
٢. الاستفادة من ورش عمل التحسين المستمر.
٣. الاستفادة من تقارير المراجعة الداخلية.
٤. الاستفادة من تقارير نتائج الخطة التشغيلية.
٥. مراجعة السياسة سنويا.

٩- المراجع:

١. مشروع نمذجة مستودع المدينة المنورة الخيري – الإصدار الأول – ١٤٣٥هـ
٢. دليل وحدة إدارة الاستراتيجية بجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري – الإصدار رقم (١,٠) عام ١٤٤٢هـ.
٣. تقرير زيارة منظمة غير ربحية من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (مكين) إصدار عام ١٤٤٣هـ.
٤. دليل معايير حوكمة الجمعيات الأهلية معيار المساءلة والشفافية – إصدار عام ١٤٤٣هـ.
٥. دليل معايير حوكمة الجمعيات الأهلية معيار نشر النتائج – إصدار عام ١٤٤٣هـ.
٦. دليل معايير حوكمة الجمعيات الأهلية معيار السلامة المالية – إصدار عام ١٤٤٣هـ.

إعتماد مجلس الإدارة
تم إعتماد **سياسة التحسين والقياس** بجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (٥) المنعقدة يوم الأربعاء بتاريخ ١٤٤٣/١١/٣٠هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٦/٢٩م.