



جمعية طهور بعنيزة

Tahoor Association in Onaizah

إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي

سياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة
رقم (2) لعام 2022 م في 18 / 08 / 1443 هـ الموافق 21 / 03 / 2022 م

النسخة الأولى

3	عدد الصفحات	01	رقم الإصدار	19	سياسة تميز:
		تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21		تاريخ الإصدار



اسم السياسة	رقم السياسة	19	النسخة	01	تاريخ الاعتماد	2022 /03 /21
معيار التميز	5	إدارة العمليات والخدمات				
المعيار الفرعي	4	إدارة وتعزيز علاقات المستفيدين والمعينين				
مسؤولية التطبيق		إدارة العلاقات العامة والتواصل المؤسسي				
المخرجات المتوقعة		1- تواصل فعال مع المتبرعين والمستفيدين 2- خطط استراتيجية وتشغيلية متوافقة مع طموحات وتطلعات المتبرعين والمستفيدين 3- سهولة التواصل مع المتبرعين والمستفيدين				

أولاً - الغرض من السياسة:

بناء علاقة إيجابية مع المستفيدين والداعمين، وإتاحة الفرصة لهم للمساهمة في بناء خطط وبرامج الجمعية وتحديد خدماتها

ثانياً - السياسات (الالتزامات):

- 1- تقوم الجمعية بتحديد وتصنيف المتبرعين استناداً لأهميتهم وتأثيرهم على الجمعية.
- 2- تقوم الجمعية بتحديد وتصنيف المستفيدين وفقاً لطبيعة الخدمات التي تلبي احتياجاتهم.
- 3- تقوم الجمعية بتحديد متطلبات واحتياجات شرائح المستفيدين المتوافقة مع أهداف الجمعية ورسالتها.
- 4- تقوم الجمعية ببناء قاعدة معلومات عن جميع المستفيدين والمتبرعين، وتحديثها باستمرار.
- 5- تلتزم الجمعية بالتواصل الدوري مع المستفيدين والمتبرعين والحصول على مرنيتهم ومقترحاتهم تجاه برامج الجمعية وخدماتها وأنشطتها.
- 6- تلتزم الجمعية بتطوير نظام الاقتراحات والشكاوى للمستفيدين وتمكين المستفيدين من إيصال أصواتهم للجمعية.
- 7- تلتزم الجمعية بتطوير آليات التواصل الفعال بين المتبرعين والمستفيدين، وتوفير القنوات المناسبة لذلك.

ثالثاً - المسؤوليات

- 1- إدارة التسويق وتنمية الموارد المالية
- 2- إدارة الخدمات الاجتماعية
- 3- إدارة التطوير جميع الإدارات

رابعاً - المستندات الواجب توافرها:

- 1- قائمة كبار الداعمين والمتبرعين محدثة شهرياً
- 2- قائمة المستفيدين من خدمات الجمعية محدثة شهرياً
- 3- ملف الشكاوى والمقترحات
- 4- قائمة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

خامساً - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

- 1- الأشخاص المتبرعين والداعمين للجمعية
- 2- الأشخاص المستفيدين من خدمات الجمعية.

سادسا - تطبيق السياسة:

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
1	تحديد وتصنيف المتبرعين	التسويق وتنمية الموارد المالية	شهر	قائمة المتبرعين
2	تحديد وتصنيف المستفيدين	الخدمات الاجتماعية	شهر	قائمة المستفيدين
3	تحديث قاعدة بيانات المستفيدين	الخدمات الاجتماعية	شهر	وجود قاعدة بيانات محدثة
4	عمل قائمة المستفيدين الذين تم التواصل معهم	الخدمات الاجتماعية	شهر	قائمة من تم التواصل معهم
5	عمل قائمة المتبرعين الذين تم التواصل معهم	التسويق وتنمية الموارد المالية	شهر	قائمة من تم التواصل معهم
6	عمل اجتماع لتطوير آليات التواصل الفعال بين المتبرعين والمستفيدين	الخدمات الاجتماعية والتسويق وتنمية الموارد المالية	ثلاثة شهور	عمل لقاءات وتواصل مباشر بين الداعمين والمستفيدين

سابعا - القياس:

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
1	عدد المتبرعين الجدد لعام 2021	50	زيادة إيرادات الجمعية	مراجعة حسابات الجمعية في البنوك، وتقرير مالي حول التبرعات الجديدة
2	عدد المستفيدين الجدد	50	زيادة خدمات الجمعية	يتم حصرها عن طريق تقرير تقدمه إدارة الخدمات الاجتماعية

ثامنا - التطوير:

- 1- تحسين قنوات التواصل مع المستفيدين والمتبرعين
- 2- تدريب العاملين على مهارات التواصل الفعال
- 3- توفير البيانات اللازمة لأي عملية تواصل.

تاسعا - المراجع:

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية
- 2- اللائحة التنظيمية للمستفيدين
- 3- سياسة الإعلام

عاشرا - الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (2) لعام 2022م في 18/08/1443هـ الموافق 21/03/2022م

رئيس مجلس الإدارة



سامي بن محمد الحميدي

