



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 الإدارة (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443 هـ الموافق 21 / 03 / 2022م  
وتم اعتماد النسخة الثانية في الاجتماع (1) لعام 2026 في 23 / 08 / 1447 هـ الموافق 11 / 02 / 2026م



النسخة الثانية

4	عدد الصفحات	02	رقم الإصدار	19	سياسة تميز:
2026 / 02 / 11	تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21	تاريخ الإصدار		

## سياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين

### أولاً - الغرض من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز التواصل الفعال مع الأطراف ذات العلاقة والاستماع لصوتهم بما يضمن فهم احتياجاتهم، كما تسعى إلى تحسين تجربة المعنيين ورفع مستوى رضاهم وبناء الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية لدى المعنيين بخدماتها.

### التعريفات:

- 1- المعنيون والأطراف ذات العلاقة: جميع الأفراد أو الجهات المرتبطة بأعمال الجمعية أو المتأثرة بها (عاملون، مستفيدون، متبرعون، شركاء، مجتمع).
- 2- التواصل المؤسسي: الوسائل والقنوات الرسمية لنقل المعلومات والتفاعل مع المعنيين.
- 3- رضا المعنيين: مدى تحقق توقعات واحتياجات المعنيين تجاه خدمات الجمعية أو تواصلها معهم.
- 4- الاستماع لصوت المعنيين: جمع وتحليل آراء وملاحظات المعنيين لتحسين الخدمات والتجربة.
- 5- سياسة الباب المفتوح: آلية استقبال الملاحظات والمقترحات من المعنيين ومتابعتها.
- 6- الصورة الذهنية والسمعة المؤسسية: الانطباع العام للمعنيين عن جودة خدمات الجمعية والتزامها بالممارسات المؤسسية.
- 7- قنوات التواصل: الوسائل الرسمية المعتمدة للتفاعل مع المعنيين، رقمية كانت أم مكتوبة أم شفوية.
- 8- إدارة الاتصال المؤسسي: وتشمل إدارة العلاقات العامة والإعلام والاتصال المؤسسي في جمعية طهور

### ثانياً - السياسات (الالتزامات):

- 1- تلتزم قيادة الجمعية بتحديد وتطوير قنوات التواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الجمعية
- 2- تلتزم قيادة الجمعية بالاهتمام بتجربة العميل والمستفيد والاستماع لصوت المعنيين وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
- 3- يلتزم قادة الجمعية بنشر ثقافة الاستماع لصوت العميل بين العاملين
- 4- تلتزم الجمعية ممثلة بقادتها بتحديد كافة المعنيين بخدماتها من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع، والعمل على تلبية متطلباتهم وفق الإمكانيات المتاحة.
- 5- يلتزم قادة الجمعية بتشجيع استخدام استطلاع الرأي وقياس معدلات رضى كافة المعنيين والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية المبنية على تحليل نتائج مقاييس رضا الأطراف ذوي العلاقة
- 6- يلتزم قادة الجمعية بتبني سياسة الباب المفتوح مع العاملين والمستفيدين وكافة المعنيين بخدماتها
- 7- تلتزم قيادة الجمعية بالمشاركة في تصميم مبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية أمام مختلف شرائح المعنيين بالجمعية وخدماتها.
- 8- تلتزم الجمعية بمراجعة وتحديث هذه السياسة بشكل دوري (كل سنتين أو حسب الحاجة) لضمان توافيقها مع أفضل الممارسات المؤسسية ومتطلبات التحسين المستمر.

### ثالثاً - المسؤوليات

- 1- مجلس الإدارة: اعتماد السياسة، الإشراف العام على تطبيقها، ومتابعة الالتزام بمتطلبات الحوكمة.
- 2- الإدارة التنفيذية: الإشراف على تنفيذ السياسة، ضمان تكامل أدوار الإدارات المعنية، واعتماد خطط وبرامج التواصل.
- 3- إدارة الاتصال المؤسسي: تخطيط وإدارة قنوات الاتصال والتواصل مع المعنيين، تنفيذ المبادرات الإعلامية، وتعزيز الصورة الذهنية للجمعية.
- 4- إدارة التطوير: قياس رضا المعنيين، تحليل نتائج القياس، متابعة الإجراءات التحسينية، وإعداد التقارير.
- 5- إدارة الموارد البشرية: نشر ثقافة التواصل والاستماع داخل الجمعية، وتوعية العاملين بآليات التواصل المعتمدة.

6- الإدارات التشغيلية: التواصل المباشر مع المستفيدين والمتبرعين ضمن نطاق أعمالها، وتنفيذ الأنشطة اليومية وفق القنوات المعتمدة.

#### رابعاً - المخرجات المتوقعة:

- 1- قنوات تواصل فعالة ومعتمدة تضمن سهولة الوصول والتفاعل مع كافة الأطراف ذات العلاقة.
- 2- تحسن مستوى رضا المعنيين (مستفيدين، متبرعين، عاملين، شركاء) بناءً على نتائج القياس الدوري.
- 3- توفر بيانات موثوقة عن احتياجات وتوقعات المعنيين تدعم التخطيط واتخاذ القرار.
- 4- تعزيز الصورة الذهنية والسمعة المؤسسية للجمعية لدى المجتمع والأطراف ذات العلاقة.

#### خامساً - المستندات الواجب توافرها:

- 1- سجل المعنيين بأعمال الجمعية.
- 2- خطة قنوات التواصل المعتمدة.
- 3- نماذج واستبيانات قياس رضا المعنيين.
- 4- تقارير تحليل نتائج الرضا والإجراءات التحسينية.
- 5- سجل الملاحظات والمقترحات (سياسة الباب المفتوح).
- 6- تقارير ومخرجات مبادرات تحسين الصورة الذهنية.

#### سادساً - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

يسري نطاق هذه السياسة على جميع إدارات الجمعية والعاملين بها، ويشمل تنظيم التواصل وقياس رضا كافة الأطراف ذات العلاقة، بما فيهم العاملون والمستفيدون والمتبرعون والشركاء والمجتمع، فيما يتصل بخدمات وأنشطة الجمعية.

#### سابعاً - تطبيق السياسة:

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
1	تحديد وتصنيف كافة المعنيين بأعمال الجمعية	الإدارة العليا	شهر	قائمة معتمدة بالمعنيين
2	تحديد وتفعيل قنوات التواصل المباشر والمنتظم مع المعنيين	الإدارة العليا / الاتصال المؤسسي	شهر	خطة قنوات تواصل معتمدة
3	حصر احتياجات وتوقعات المعنيين (عاملين، مستفيدين، متبرعين، شركاء)	الإدارات المعنية	شهر	تقرير احتياجات المعنيين
4	تنفيذ استطلاعات رضا المعنيين بشكل دوري	الجودة / الإدارات المعنية	نصف سنوي	نتائج استطلاعات الرضا
5	نشر ثقافة الاستماع لصوت العميل بين العاملين	الموارد البشرية	سنوي	تنفيذ لقاءات / تعميم توعوي
6	تطبيق سياسة الباب المفتوح واستقبال الملاحظات	الإدارة العليا	مستمر	سجل الملاحظات والمقترحات
7	تحليل نتائج الرضا واتخاذ إجراءات تصحيحية	الإدارة العليا / الإدارات المعنية	ربع سنوي	قرارات وإجراءات تحسين
8	تصميم وتنفيذ مبادرات لتعزيز الصورة الذهنية للجمعية	الاتصال المؤسسي / التسويق	سنوي	تقارير المبادرات ومستوى التفاعل

## ثامنا - القياس:

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
1	رضا المستفيدين والعملاء	90%	تحسين جودة الخدمات والاستجابة السريعة للشكاوى	استبيانات رضا المستفيدين وتحليل الشكاوى والملاحظات
2	رضا الموظفين عن التواصل الداخلي	80%	تعزيز مشاركة الموظفين وثقافة الاستماع داخل الجمعية	استبيانات داخلية دورية للموظفين
3	فعالية التواصل مع الأطراف ذات العلاقة	80%	التأكد من وصول المعلومات وفعالية التواصل	متابعة قوائم المعنيين وخطة التواصل المعتمدة
4	تنفيذ الإجراءات التحسينية	90%	تحسين العمليات والخدمات بناءً على نتائج القياس	تحليل نتائج القياس وعدد الإجراءات المنفذة
5	تعزيز الصورة الذهنية للجمعية	زيادة التفاعل بنسبة 20%	رفع مستوى التقدير والسمعة والثقة في الجمعية	متابعة بيانات التفاعل مع المبادرات الإعلامية والتوعوية

## تاسعا - التطوير:

يتم تطوير قنوات وأساليب الاتصال والتواصل مع المعنيين بشكل مستمر استناداً إلى نتائج القياس ومؤشرات الأداء ومستويات رضا الأطراف ذات العلاقة، وبما يضمن معالجة فجوات الأداء وتحسين جودة التواصل وتعزيز تجربة المعنيين.

- 1- تطوير قنوات التواصل الرقمية والمباشرة مع المستفيدين والمتبرعين والشركاء.
- 2- تدريب العاملين على مهارات التواصل الفعال والاستماع لملاحظات المعنيين.
- 3- جمع وتحليل البيانات لضمان اتخاذ قرارات مستندة للمعلومات وتحسين الخدمات.
- 4- تفعيل استقبال الملاحظات والمقترحات ومتابعتها ضمن أطر زمنية واضحة.

## عاشرا - المراجع:

- 1- اللائحة الأساسية لجمعية طهور وما تتضمنه من أحكام تنظيمية للعلاقات مع الأطراف ذات العلاقة.
- 2- السياسات واللوائح الداخلية المعتمدة للجمعية ذات الصلة (سياسة الإعلام، سياسة الحوكمة، سياسة الجودة).
- 3- اللائحة التنظيمية للمستفيدين
- 4- الخطة الاستراتيجية والتشغيلية لجمعية طهور وما تتضمنه من أهداف مرتبطة برضا المستفيدين والمعنيين.
- 5- المعيار الفرعي الثاني (التواصل الفعال مع المعنيين) في المعيار الرئيسي الأول (القيادة الإدارية) من معايير جائزة التميز في العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

## حادي عشر - الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (1) لعام 2020م في 23 / 08 / 1447هـ الموافق 11 / 02 / 2026م

رئيس مجلس الإدارة



أنس بن محمد السليم

