



الدليل المختصر لتعبئة تقييم الكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية

خاص بالجمعيات التابعة فنياً لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تم إعداده بناءً على "الدليل الإرشادي لتحقيق الكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية"، بهدف تبسيط وتوضيح النماذج لمساعدة الجمعيات على تعبئة التقييم بكفاءة وسهولة

إعداد:

أ. عبد الله الزبيدي

مستشار الحوكمة والتخطيط الاستراتيجي في القطاع غير الربحي

مؤسس موقع أثر التطوير القطاع غير الربحي



ملاحظات هامة:

- لا يعني هذا الدليل عن مراجعة الدليل الإرشادي لتحقيق الكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. يجب الرجوع إلى الدليل الأصلي لفهم كامل للمتطلبات والمعايير.
- يجب على الجمعيات التأكد من صحة ودقة المعلومات والبيانات المقدمة كشواهد.
- هذا الدليل هو أداة مساعدة ولا أتحمّل أي مسؤولية تجاه أي أخطاء أو سهو أو سوء فهم للمعلومات الواردة في هذا الدليل.

تنويه: هذا الدليل خاص للجمعيات الأهلية التي تشرف عليها وزارة الموارد البشرية فنياً. الشواهد في هذا الدليل مصدرها من الدليل الفني التي تم إصداره من قبل وزارة الموارد البشرية ويمكن الاطلاع عليه على الرابط التالي: <https://www.tamkeen-cts.com>



إرشادات توجيهية للتعامل مع التقييم:

1. قراءة الدليل وفهمه:

- **الاطلاع على كامل الدليل:** قبل البدء في عملية التقييم، يجب على فريق العمل قراءة الدليل الإرشادي لتحقيق الكفاءة الفنية للجمعيات الأهلية بعناية وفهم جميع مكوناته ومتطلباته.
- **فهم المصطلحات:** يجب التأكد من فهم جميع المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدليل، والرجوع إلى قائمة المصطلحات عند الحاجة.
- **فهم منهجية التقييم:** يجب فهم كيفية استخدام الدليل وأدواته لإجراء التقييم الذاتي، وكيفية تفسير النتائج.

2. تكوين فريق عمل :

- **تشكيل فريق متنوع:** يجب تشكيل فريق عمل متنوع يضم ممثلين من مختلف الإدارات والأقسام في الجمعية.
- **تحديد الأدوار والمسؤوليات:** يجب تحديد أدوار ومسؤوليات كل عضو في فريق العمل بشكل واضح، وتوزيع المهام فيما بينهم.
- **توفير التدريب اللازم:** يجب توفير التدريب اللازم لفريق العمل على كيفية استخدام الدليل وأدواته، وكيفية إجراء التقييم الذاتي.

3. التخطيط لعملية التقييم:

- **وضع خطة زمنية:** يجب وضع خطة زمنية واضحة لعملية التقييم، وتحديد المواعيد النهائية لكل مرحلة.
- **تحديد الموارد اللازمة:** يجب تحديد الموارد اللازمة لعملية التقييم، مثل الوقت والأدوات.
- **تحديد آلية جمع البيانات:** يجب تحديد آلية واضحة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للتقييم، مثل التقارير، واللوائح والسياسات والنماذج.

أولاً: مساق التوجه

المؤشر: 1.1.1

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

الشواهد المقترحة :

- تحليل رضا المستفيدين
- إجراءات التحسين بعد تحليل رضا المستفيدين
- اجتماع مناقشة قياس رضا المستفيدين
- الإجراءات التصحيحية التي تمت بعد قياس الرضا

مثال :

- قياس رضا المستفيدين عن مشروع السلة الغذائية
- نتائج قياس الرضا
- الإجراءات المتخذة من قبل الإدارة لتحسين مشروع السلة من خلال نتائج القياس

المؤشر: 2.1.1

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

الشواهد المقترحة :

- سجل يوضح اللوائح والسياسات الموجودة بالجمعية مع وصف مختصر لها وتاريخ إصدارها
- اعتماد اللوائح والسياسات
- نشر اللوائح والسياسات لجميع العاملين

مثال :

م	اسم اللائحة	النظام / الوصف	الجهة المصدرة	التاريخ	نطاق التطبيق	التأثير على الجمعية	الإجراءات المقترحة للامتثال	وضع الامثال	المسؤول
1	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	سياسة خاصة بضبط العلاقة مع المستفيدين	مجلس الإدارة	2024/5/5	داخل الجمعية	عالي	اتباع الأنظمة في السياسات	سار	مدير الخدمة الاجتماعية
2									

المؤشر: 3.1.1

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

الشواهد المقترحة :

- نموذج البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية وماهي التجهيزات المقترحة لكل برنامج والموارد البشرية ومعايير تقديم الخدمة
- وثيقة بناء المشاريع
- دراسة الاحتياج للمشروع

مثال :

1	م	
تقديم المساعدات الغذائية للأسر المحتاجة	الخدمة	معلومات أساسية
تلبية الاحتياجات الغذائية الأساسية وتحسين مستوى المعيشي للمستفيدين	الهدف	
الأسر الفقيرة، الأيتام، الأرمال، كبار السن، ذوو الدخل المحدود	المستفيدون	
شاحنات نقل، صناديق تعبئة، معدات حفظ الأغذية، أدوات توزيع ميدانية	المعدات الأساسية	التجهيزات والمعدات المقترحة
خيام توزيع، طاولات، كراسي، منصات تحميل، أدوات حماية للعاملين (قفازات، كمادات)	التجهيزات الميدانية	
نظام إدارة التوزيع، قاعدة بيانات للمستفيدين، تطبيق إلكتروني لتسجيل الطلبات، أنظمة تتبع الشحنات	الأنظمة الرقمية	
مدير مشروع، مشرفو ميدانيون، سائقون، عمال مستودع، موظفو تسجيل بيانات	الموظفون والفنيون	الموارد البشرية
متطوعو التوزيع، متطوعو التسجيل، متطوعو الدعم اللوجستي	المتطوعون	
مهارات التواصل، القدرة على العمل تحت الضغط، الخبرة في التوزيع الميداني، المعرفة الأساسية بأنظمة التوزيع الرقمية	الجدارات المقترحة	
المدن والمناطق المستهدفة،	الموقع الجغرافي	المرافق والمواقع الميدانية
مستودعات مجهزة، نقاط توزيع مهيأة، مراكز تسجيل بيانات مجهزة بأجهزة كمبيوتر وإنترنت	المواصفات الفنية للمرافق	
تصاريح حكومية لتنظيم الفعاليات، موافقات من الجهات الرسمية، شهادات صحية	التصاريح والتراخيص	
الالتزام بالمواصفات الصحية، ضمان وصول السلال الغذائية بحالة جيدة، تقديم الخدمة بكفاءة واحترام	معايير جودة الخدمة	معايير تقديم الخدمة
عدد السلال الغذائية الموزعة، نسبة رضا المستفيدين، معدل الاستجابة للطلبات، عدد المستفيدين الذين تم الوصول إليهم	مؤشرات الأداء	

المؤشر: 4.1.1

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

الشواهد المقترحة :

- خريطة الجهات المعنية
- مصفوفة تحليل الجهات المعنية
- استبيانات واستطلاعات الرأي
- آلية لتحديد وتوثيق الجهات المعنية
- نظام لجمع وتحليل توقعات واحتياجات الجهات المعنية

مثال:

م	الجهة	مستوى التأثير	مستوى الاهتمام	الاحتياج	التوقع	خطة التواصل	المسؤول عن التواصل
1	وزارة الموارد البشرية	عال	عال	عال	تفاعل	إبلاغ الجهة بالبرامج واخذ الموافقة رفع التقارير الدورية عن التنفيذ	المدير التنفيذي

المؤشر: 5.1.1

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

الشواهد المقترحة :

- أداة تقييم القدرات المؤسسية
- استبيان رضا المستفيدين والجهات المعنية
- آلية واضحة لتقييم القدرات السنوية
- عملية متكاملة لتقييم جودة الخدمات
- خطة عمل للتحسين

مثال :

- اعتماد الجمعية لنظام التميز الأوروبي EFQM
- تحليل SWAT
- نموذج McKinsey لتقييم القدرات المؤسسية

المؤشر: 6.1.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تقوم الجمعية بتحليل تقارير انجاز البرامج والخدمات		
2	توثق الجمعية الدروس المستفادة وتحللها		
3	توثق الجمعية اراء الجهات المعنية وتحللها		
4	يتوفر تقرير / سجل لتحليل التقارير والدروس المستفادة والجهات المعنية		
5	التقرير محدث ومتاح		
6	يوجد دليل موثق على الاستفادة من التحليل والتطوير وتحسين البرامج والخدمات		

الشواهد المقترحة :

- نموذج تحليل تقارير الإنجاز.
- نموذج توثيق الدروس المستفادة
- نظام لتوثيق تقارير الإنجاز
- آلية لتحديد الدروس المستفادة.
- تفاعل مع الجهات المعنية.
- خطط تطوير دورية.

مثال :

م	البرنامج/ الخدمة	الهدف المحدد	الإنجاز الفعلي	الفجوة	الأسباب	الدروس المستفادة	توصيات التحسين
1	السلة الغذائية	توزيع 100 سلة	توزيع 90 سلة	10 سلة	عدم الوصول للمستفيدين	اعداد قائمة محدثة للمستفيدين	التحديث السنوي للمستفيدين

مؤشر 1.2.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية معرفة وتحديد الخصائص الأساسية لكل فئة		
2	الخدمات المقدمة من الجمعية لكل فئة من الفئات المستفيدين محددة		
3	الجمعية وثيقة محدثة تتضمن توصيف الفئات المستفيدة والخدمات المقدمة لكل فئة		
4	الوثيقة معتمدة وتاريخ الاعتماد مذكور في الوثيقة محدثة ومتاحة		

الشواهد المقترحة :

- قائمة الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية
- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد محدثة ومعتمدة و شاملة لكل الخدمات والفئات التي تخدمها الجمعية

مثال :

م	الفئة المستفيدة	الخدمة المقدمة	الهدف من الخدمة	الموارد المقترحة	الجهة المسؤولة	مؤشرات الأداء
1	الأسر ذات الدخل المحدود	برنامج الدعم الغذائي	تحسين الأمن الغذائي للأسرة	التمويل، موظفو التوزيع، مركبات النقل	قسم الدعم الغذائي	عدد الأسر المستفيدة، نسبة الرضا

مؤشر 2.2.1:

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	جميع البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية معرفة بدقة		
2	العلاقة بين البرامج والخدمات وتأثيرها على بعض محدد بوضوح		
3	يتوفر دليل موثق لهيكله البرامج والخدمات		
4	وثيقة الدليل معتمدة وتاريخ الاعتماد مذكور في الوثيقة		
5	الوثيقة محددة ومتاح والوصول إليها سهل		

الشواهد المقترحة :

- دليل تعريف بالبرامج والخدمات يتضمن وصفاً واضحاً لكل برنامج.
- مخطط يوضح العلاقة بين البرامج والخدمات وتأثيرها على المستفيدين

مثال :

م	الخدمة البرنامج	شرح الخدمة	شروط تقديم الخدمة	الآلية التحقق من وصول الخدمة
	توزيع السلال الغذائية	توصيل سلال غذائية تحتوي على المواد الأساسية إلى منازل الأسر المحتاجة	- أن تكون الأسرة مسجلة ضمن قاعدة بيانات الجمعية - إثبات الحاجة وفق المعايير المحددة - توفر عنوان واضح ومحدد للتوصيل	- توقيع المستفيد على استلام السلة - التقاط صورة (بدون كشف الهوية) عند تسليم السلة - تسجيل بيانات التوزيع في النظام الإلكتروني

مؤشر: 3.2.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	يتوفر لدى الجمعية وثيقة وصف لكل برنامج وخدمات تقدمها		
2	تتضمن الوثيقة أهداف كل برنامج أو خدمة		
3	تتضمن الوثيقة تحديداً للنتائج المستهدفة والتي تذكر بوضوح التغييرات الإيجابية المتوقعة للمستفيدين		
4	تتضمن الوثيقة تحديد الأنشطة والمنتجات المباشرة لكل برنامج أو خدمة		
5	تتضمن الوثيقة تحديد الفئة والفئات المستفيدة من البرنامج والخدمة		
6	تتضمن الوثيقة تحديد المخاطر ذات الصلة بالبرنامج أو الخدمة		
7	تتضمن الوثيقة تحديد المؤشرات النجاح ذات الصلة بالبرنامج أو الخدمة		
8	تتضمن الوثيقة تحديد للشركاء والعلاقة وأدوارهم المرتبطة بالبرنامج أو الخدمة		
9	الوثيقة معتمدة ومحددة ويظهر فيها تاريخ الاعتماد وآخر تحديث		

الشواهد المقترحة :

- وثيقة وصف البرامج / الخدمة
- دليل البرامج محدث ومعتمد

مثال :

البرنامج / الخدمة	بطاقة وصف برنامج / خدمة
البرنامج / الخدمة	السلة الغذائية
المجال	إغاثي
وصف البرنامج / الخدمة	تقديم سلات غذائية متكاملة تحتوي على المواد الأساسية للأسر المحتاجة، لضمان تلبية احتياجاتهم الغذائية وتحسين مستوى معيشتهم.
الأهداف	♦ توفير المواد الغذائية الأساسية للأسر المحتاجة. ♦ تخفيف الأعباء الاقتصادية عن الفئات الضعيفة. ♦ تعزيز التكافل الاجتماعي ودعم المحتاجين في المجتمع.
النتائج المستهدفة	✓ تلبية احتياجات 80% من الأسر المستهدفة بالمواد الغذائية الأساسية. ✓ تحسين الوضع الغذائي والصحي للمستفيدين.
المخرجات	توزيع عدد 100 سلة شهرياً.
الفئة المستهدفة	الأسر الفقيرة ذو الدخل المحدود
مؤشرات النجاح	عدد السلات الغذائية الموزعة شهرياً
الإطار الزمني	مستمر طوال العام
الموارد والميزانية	300 ألف من الجهات المانحة
المخاطر والتحديات	تقلب الأسعار وارتفاع التكلفة
خطة الاستجابة	البحث عن موردين بدائل لتقليل التكاليف.
الشركاء	الجهات المانحة، المتطوعون
آلية التواصل	رقم جوال الجمعية

مؤشر : 4.2.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تضم الوثيقة وصف البرنامج الخدمة تحديد المؤشرات التقييس التحقيق النتائج عن المستفيدين		
2	يتوفر لكل مؤشر تحديدا واضح للمسؤوليات ذات الصلة مثل المسؤولية عن جمع البيانات		
3	طريقة جمع البيانات محددة لكل مؤشر		
4	دوريات وتكرار جمع البيانات محددة لكل مؤشر		
5	المؤشرات معتمدة ويوجد توثيق يظهر تاريخ الاعتماد		
6	المؤشرات محدثة و متسقة مع البرامج والخدمات تقدمها الجمعية		

الشواهد المقترحة :

- وثيقة مؤشرات الأداء

مثال :

م	الهدف	المؤشر	طريقة القياس	المسؤول	طريقة جمع البيانات	التكرار	الملاحظات
1	زيادة نسبة التوظيف للشباب	نسبة التوظيف بعد التدريب	عدد الوظائف	قسم التدريب	مقابلات المستفيدين	سنوي	العمل مع شركاء التوظيف

المؤشر: 1.3.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق نتائج كل برنامج أو خدمة محددة بوضوح		
2	تحديد المخاطر شامل ويغطي كل الجوانب المتعلقة بالبرنامج أو الخدمة على سبيل المثال تشغيلية وتقنية موارد بشرية وغيرها		
3	يوجد تقييم لمستوى تأثير كل خطر		
4	يوجد توثيق لمشاركة أصحاب المصلحة في تحديد المخاطر		

المؤشر: 2.3.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	إجراءات التعامل مع كل خطر موثقة وواضحة		
2	الخطة تتضمن إجراءات لمنع حدوث الخطر أو التقليل 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		

المؤشر: 3.3.1

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	يوجد توثيق يظهر تخطيط الجمعية لمراجعة إجراءات التعامل 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		

الشواهد المقترحة للمؤشرات أعلاه :

- وثيقة المخاطر المؤسسية
- جدول مراجعة إجراءات التعامل مع المخاطر

مثال :

م	الخطر	نوع الخطر	احتمال الحدوث	التأثير	مستوى الخطورة	خطة الاستجابة	المسؤول	الحالة	تاريخ المراجعة التالية
1	نقص الموارد أو الإمدادات	تشغيلي	متوسط	مرتفع	مرتفع	البحث عن موردين بديلين وتكوين مخزون احتياطي	قسم الخدمات المشتركة	تحت المراقبة	

ثانياً: مساق الفريق:

المؤشر : 1.1.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	هل حددت الجمعية العمليات الرئيسية بشكل دقيق؟		
2	هل طورت الجمعية هيكلًا تنظيميًا يحدد الأدوار والمسؤوليات بوضوح؟		
3	هل الهيكل التنظيمي متنسق ومتوافق مع العمليات الرئيسية؟		
4	هل يوجد توثيق للهيكل التنظيمي وجميع العمليات الرئيسية بشكل واضح؟		
5	هل وثائق الهيكل التنظيمي وجميع العمليات الرئيسية متاحة وسهلة الوصول لجميع الأطراف المعنية؟		
6	هل الهيكل التنظيمي معتمد ويظهر تاريخ الاعتماد وجهته؟		

الشواهد المقترحة :

- الهيكل التنظيمي للجمعية
- وثيقة العمليات الرئيسية في الجمعية

مثال :

م	العملية الرئيسية	الهدف من العملية	متطلبات التنفيذ	التوافق مع الهيكل التنظيمي	الإدارة/ القسم المسؤول عن العملية	الإدارات/ والأقسام ذات العلاقة	ملاحظات
1	تسجيل المستفيدين	التأكد من استحقاق الأسر للخدمات وتحديث قاعدة البيانات	استمارات تسجيل، زيارات ميدانية، نظام إلكتروني لحفظ البيانات	مرتفع	قسم الشؤون الاجتماعية	قسم تقنية المعلومات، قسم التوزيع الميداني	ضرورة تحديث البيانات سنويًا

المؤشر: 2.1.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	هل تنفذ الجمعية مراجعات دورية لتقييم كفاءة الهيكل التنظيمي وفعاليته؟		
2	هل جميع التعديلات التي تجرى على الهيكل التنظيمي موثقة بوضوح وتتاح لجميع الأطراف ذات الصلة؟		
3	هل يوجد دليل على مشاركة ذوي العلاقة في تحديث وتطوير الهيكل؟		
4	هل الهيكل التنظيمي الحالي محدث ويعكس واقع الجمعية؟		
5	هل يظهر في وثيقة الهيكل التنظيمي تاريخ آخر تحديث ورقم الإصدار؟		
6	هل تنفذ الجمعية مراجعات دورية لتقييم كفاءة الهيكل التنظيمي وفعاليته؟		

الشواهد المقترحة :

- وثيقة مراجعة الهيكل التنظيمي

مثال :

م	الإدارة/ القسم	دورية المراجعة	تاريخ المراجعة	التحديات	التوصيات	تاريخ التنفيذ المتوقع
1	الخدمة الاجتماعية	سنوي	5 يناير 2024	صعوبة تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري	تطوير نظام إلكتروني لتحديث البيانات تلقائيًا	1 أكتوبر 2024

المؤشر: 3.1.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	هل حددت الجمعية الجدارات الوظيفية المقترحة لإنجاز مهام تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات بدقة؟		
2	هل تحديد الجدارات الوظيفية شامل ويغطي جميع الوظائف الفنية في الهيكل التنظيمي للجمعية؟		
3	هل هناك توثيق للجدارات الوظيفية بوضوح في دليل للجدارات أو وثائق التوصيف الوظيفي أو أي وثيقة أخرى مناسبة؟		
4	هل تراجع الجمعية الجدارات الوظيفية بشكل دوري لتتوافق مع التغيرات في البرامج والخدمات؟		
5	هل وثيقة الجدارات محدثة ويظهر تاريخ آخر تحديث فيها؟		

الشواهد المقترحة :

- الوصف الوظيفي للوظائف المرتبطة بالمستفيدين
- قائمة الجدارات لكل وظيفة

مثال :

م	الوظيفية	نوع الجدارة	الجدارة المقترحة	الوصف	المستوى المطلوب	تاريخ التنفيذ المتوقع
1	مسؤول المشاريع	معرفة	تحليل البيانات واتخاذ القرار	القدرة على تحليل البيانات واتخاذ قرارات مستندة إلى المعلومات المتاحة	مبتدئ	1 يوليو 2024

المؤشر: 4.1.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	هل التوصيفات وظيفية مكتوبة لجميع الوظائف الفنية في الهيكل التنظيمي؟		
2	هل حددت المهام والمسؤوليات لكل وظيفة بوضوح ودقة؟		
3	هل حددت المؤهلات والخبرات اللازمة لشغل كل وظيفة فنية؟		
4	هل التوصيفات الوظيفية متوافقة مع الأنظمة والمعايير المعتمدة ذات العلاقة؟		
5	هل التوصيفات الوظيفية متاحة للموظفين والمسؤولين للاطلاع عليها عند الحاجة؟		
6	هل تراجع التوصيفات الوظيفية بانتظام لضمان استمرار توافقها مع التغيرات في الهيكل التنظيمي أو الأنظمة؟		
7	هل التوصيفات الوظيفية معتمدة و يظهر تاريخ الاعتماد؟		
8	هل التوصيفات الوظيفية محدثة ويظهر فيها تاريخ آخر تحديث؟		

الشواهد المقترحة :

- الهيكل التنظيمي
- الوصف الوظيفي لجميع الوظائف

بطاقة وصف وظيفي			
منسق برامج		المسمى الوظيفي	
يتبع لإدارة البرامج والتطوير، ويعمل تحت إشراف مدير البرامج		الإدارة / القسم	
- التخطيط للأنشطة الميدانية: إعداد خطة تفصيلية للأنشطة المقترحة بما يتناسب مع أهداف البرامج. - تنفيذ البرامج والتنسيق مع الفرق: تنسيق العمل بين الفرق الميدانية والمتطوعين لضمان سير العمل بكفاءة. - التواصل مع المستفيدين: التأكد من تقديم الدعم والتوجيه المناسب للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم بفعالية. - التقييم وإعداد التقارير: جمع البيانات الميدانية وتقييم الأداء، وإعداد تقارير عن إنجازات البرنامج والصعوبات الميدانية.		المهام الأساسية	
شهادة جامعية في تخصص ذو صلة (مثل إدارة الأعمال أو التنمية المجتمعية)،		المؤهلات	متطلبات شغل الوظيفة
خبرة سنتين في العمل الميداني		الخبرة	
- القدرة على تنسيق جهود الفريق الميداني لتحقيق التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق - مهارات تواصل شفهي وكتابي قوية للتنسيق مع الفرق المختلفة والمستفيدين		المهارات	
التأثير على تنفيذ البرامج الميدانية وتحقيق الأهداف المتوقعة للمشاريع، بما يسهم في رضا المستفيدين		نطاق التأثير	المساءلة
إدارة فريق المتطوعين الميدانيين، وتنظيم الموارد المتاحة في الموقع، مثل المعدات والمواد التعليمية		الموارد الخاضعة للسيطرة	
تحقيق الأهداف الميدانية ضمن الجدول الزمني المحدد، وضمان الجودة في تنفيذ البرامج		المخرجات المتوقعة	
مشكلات ميدانية وتنفيذية تتطلب حلولاً فورية، مثل التنسيق بين المتطوعين والتعامل مع ظروف الطوارئ		طبيعة المشكلات	حل المشكلات
متوسط إلى عالي؛ يتطلب أحياناً اتخاذ قرارات مستعجلة في المواقع الميدانية		مستوى التعقيد	
يتمتع بحرية في اتخاذ القرارات الميدانية ضمن توجيهات عامة من مدير البرامج		الاستقلالية	

المؤشر: 5.2.1

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

الشواهد المقترحة :

- تقرير الاحتياج الوظيفي
- خطة التوظيف المعتمدة

مثال :

م	الوظيفية	العدد الحالي	العدد المطلوب	الفجوة	الكفاءات الحالية	الكفاءات الحالية	الإجراءات اللازمة
1	منسق برامج	2	4	2	تخطيط البرامج	إدارة المشاريع	توظيف موظفين إضافيين

المؤشر: 1.2.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تتأكد الجمعية ان جميع البرامج والخدمات لديها الكادر البشري اللازم لتحقيق الأهداف		
2	الكفاءات المقترحة للموظفين والمتطوعين تتوافق مع المعايير المعتمدة 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؟		

الشواهد المقترحة :

- تقرير تحليل الاحتياج الوظيفي للبرامج والخدمات

مثال :

البرنامج/الخدمة	عدد المستفيدين الشهري	عدد الموظفين الحالي	نسبة الموظفين إلى المستفيدين	التناسب المطلوب	الفجوة	الإجراءات المقترحة
برنامج التوعية	500	3	1:167	1:100	نقص في العدد	توظيف أو جذب عدد (2) متطوعين إضافيين

المؤشر: 2.2.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	صممت الجمعية برامج تهيئة شاملة للموظفين والمتطوعين تغطي المهام والمسؤوليات الأساسية.		
2	نفذت الجمعية برامج توعية فعالة تعرف الموظفين والمتطوعين بمعايير تقديم الخدمات والتواصل مع المستفيدين.		
3	تدرج متطلبات السلامة وحماية المستفيدين في برامج التهيئة والتوعية.		
4	تدرب الجمعية الموظفين والمتطوعين على أساليب التواصل الفعال مع المستفيدين.		
5	يتضمن البرنامج توعية الموظفين والمتطوعين بالأنظمة والمعايير المعتمدة في مجال العمل.		
6	تقيم الجمعية فهم الموظفين والمتطوعين بعد إتمام برامج التهيئة والتوعية لضمان استيعابهم.		
7	تراجع برامج التهيئة والتوعية بانتظام لضمان مواكبتها للتغيرات والاحتياجات الجديدة.		
8	توثق الجمعية برامج التهيئة والتوعية ومحتوياتها لضمان الاتساق في التنفيذ		

الشواهد المقترحة :

▪ تقرير التدريب للموظفين

مثال :

م	اليوم	الموضوع	الوسيلة التعليمية	الوقت المخصص	المسؤول عن التنفيذ
1	الأول	التعريف بالجمعية وأهدافها	عرض تقديمي	ساعة واحدة	مدير الموارد البشرية
2	الثاني	متطلبات تقديم الخدمة	كتيب إرشادي + جلسة نقاش	ساعتين	مدير البرامج

المؤشر: 3.2.2

م	السؤال	الإجابة	
		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.		
	تتضمن الخطة تحديداً للموارد المقترحة والتكاليف.		
	الخطة محدثة ومعتمدة ويظهر تاريخ وجهة الاعتماد.		
	لدى الموظفين وعي ببرامج التعلم والتطوير الخاصة بهم والمحددة في الخطة		

الشواهد المقترحة :

▪ تقرير تحليل الاحتياج التدريبي

مثال :

م	الوظيفة	المهارات المقترحة	المهارات الحالية	الفجوة في المهارات	أولويات التدريب	الأهداف والنتائج المستهدفة
1	الباحث الاجتماعي	دراسة الحالات الاجتماعية وإعداد التقارير	مهارات ميدانية أساسية فقط	نقص في التحليل الاجتماعي وطرق التقييم العلمي	تدريب على أدوات البحث الاجتماعي والتقييم الميداني	تحسين دقة تقييم الحالات وضمان تقديم الدعم المناسب

المؤشر : 4.2.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تنفذ الجمعية برامج التعلم والتطوير وفقاً 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.		

الشواهد المقترحة :

- تقرير تحليل الاحتياج التدريبي
- خطة التدريب
- تقرير الإنجاز في خطة التدريب
- سجلات التدريب

مثال :

الموظف/ المتطوع	مستوى المشاركة	البرنامج التدريب	التاريخ	جهة التدريب	المهارات المكتسبة	الأثر على الأداء	ملاحظات
أحمد	حضور كامل	إدارة المشاريع الاحترافية (PMP)	15 مارس 2024	معهد إدارة المشاريع	التخطيط والتنظيم، تقييم المخاطر	تحسين جودة تخطيط المشاريع وزيادة الكفاءة	يوصى بدورة متقدمة

المؤشر : 5.2.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعتمد الجمعية سياسات مكتوبة وشاملة لضمان سلامة الموظفين والمتطوعين أثناء تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات.		
2	توفر الجمعية تدريباً منتظماً للموظفين والمتطوعين حول التعامل مع المخاطر والإجراءات الوقائية.		
3	تجري الجمعية تقييماً دورياً 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 وفعال.		
6	تراجع الجمعية سياسات وإجراءات السلامة بشكل منتظم لضمان فعاليتها وملاءمتها للتغيرات.		
7	تحتفظ الجمعية بسجلات محدثة حول التدريبات والحوادث، والإجراءات المتبعة لضمان الشفافية والتحسين المستمر		

الشواهد المقترحة :

- سياسة وإجراءات السلامة في الجمعية
- سجل تدريب الموظفين على السلامة
- تقييم المخاطر المحدث

مثال :

م	التاريخ	الوقت	نوع الحادثة	الموقع	تفاصيل الحادثة	الأسباب المحتملة	الإجراءات التصحيحية
1	10 مارس 2024	14:30	سقوط أحد المتطوعين أثناء توزيع السلال الغذائية	مركز التوزيع	تعرض المتطوع لانزلاق بسبب أرضية مبللة	عدم وجود إشارات تحذيرية، نقص في معدات السلامة	توفير إشارات تحذيرية، إصدار تعليمات جديدة حول إجراءات الأمان

المؤشر : 1.3.2

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

الشواهد المقترحة :

▪ بطاقة الوصف الوظيفي

المؤشر : 2.3.2

م	السؤال	الإجابة	
		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 مسبقاً.		
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		

الشواهد المقترحة :

- نموذج تقييم الأداء
- سجلات تقييم الأداء
- تقرير مراجعة سجلات التقييم

المؤشر : 3.3.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحلل الجمعية نتائج تقييم الأداء لتحديد مجالات القوة والتطوير لكل موظف ومتطوع.		
2	توفر الجمعية توجيهها شخصيا بناءً على احتياجات كل موظف أو متطوع لتحسين أدائهم		
3	تعد الجمعية خطط دعم واضحة تشمل التدريب ، التوجيه ،أو الارشاد لتحسين الأداء		
4	توفر الجمعية الأدوات والموارد والتقنيات التي تساعد الموظفين والمتطوعين على إنجاز مهامهم بكفاءة		
5	تتابع الجمعية تنفيذ التوجيه والدعم لضمان تأثيرها الإيجابي على الأداء		
6	توثق الجمعية أنشطة الدعم والتوجيه لضمان الاستمرارية وتطوير الإجراءات بناء على الاحتياجات المستقبلية		

الشواهد المقترحة :

- نموذج تقييم الأداء
- سجلات تقييم الأداء
- تقرير مراجعة سجلات التقييم

مثال :

خطة الدعم والتوجيه الفردي			
	اسم الموظف		
	المسمى الوظيفي		
	الإدارة / القسم		
	تاريخ إعداد الخطة		
تحديد المهارات أو الكفاءات المطلوب تطويرها	الأهداف التطويرية		
البرامج التدريبية المحددة (الداخلية أو الخارجية)	التدريب العملي		
تخصيص مرشد لتقديم الدعم والإرشاد	التوجيه والإرشاد		
الأدوات أو التقنيات اللازمة لتحقيق الأهداف	الدعم التقني والموارد		
المواد التعليمية والموارد التي تدعم التعلم الذاتي	مواد التعلم الذاتي		
	تاريخ انتهاء التنفيذ		
قياس تأثير الدعم والتوجيه على أداء الموظف	تقييم الأثر		

المؤشر : 4.3.2

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعد الجمعية تقارير تحليلية شاملة عن أداء الموظفين والمتطوعين بناء على تقييماتهم		
2	تتضمن التقارير تحليلا لنقاط القوة والضعف في أداء الموظفين والمتطوعين		
3	تظهر التقارير مدى ارتباط الأداء بتحقيق أهداف المنظمة		
4	تشارك المنظمة التقارير مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لضمان الشفافية وتعزيز الثقة		
5	تحدد الجمعية الدروس المستفادة من أداء الموظفين والمتطوعين لتحسين العمليات والإجراءات		
6	تستخدم نتائج التحليل والدروس المستفادة لتطوير خطط لتحسين الأداء على المستوى الفردي والتنظيمي		
7	التقارير والدروس المستفادة موثقة بشكل منتظم ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها بسهولة		

الشواهد المقترحة :

- تقرير مراجعة الأداء للموظفين

ثالثا : مساق الشراكات:

المؤشر: 1.1.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	حددت الجمعية نوعية الشراكات الفنية اللازمة لتعزيز جودة الخدمات المقدمة		
2	تحديد نوعية الشراكات الفنية كان استناداً 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		

الشواهد المقترحة :

- مصفوفة تحديد احتياج الشراكات

مثال :

م	البرنامج / الخدمة	المجال	نوع الدعم المطلوب	الشركاء المحتملين	الأولوية	ملاحظات
1	توزيع السلع الغذائية	إغاثي	تمويل وتوفير المواد الغذائية	الموردون المحليون، شركات الأغذية	مرتفعة	لضمان استدامة التوزيع

المؤشر: 2.1.3

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

الشواهد المقترحة :

- تقرير تحليل الشراكات

مثال :

م	اسم الشريك	النشاط الرئيسي	التوافق أهداف الجمعية	مع سجل جيد	يحظى باحترام القطاع	إدارة وهياكل حوكمة سليمة	استقرار مالي وموثوقية	كادر وظيفي مستقر	لدى العاملين خبرة وموثوقية	لديه موارد تدعم جودة خدمات الجمعية	التوصيات
1	شركة ABC للأغذية	توريد المواد الغذائية	متوافق	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	يوصى بالشراكة طويلة الأجل

المؤشر : 3.1.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	توجد 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 جدولاً زمنياً 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		

الشواهد المقترحة :

خطة التواصل مع الشركاء المحتملين

مثال :

م	الشريك المستهدف	الوضع الحالي للشريك	ماذا نريد أن نعمل مع الشريك؟	كيف سنتواصل معه؟	المسؤول	التاريخ المستهدف	نتيجة التواصل	ملاحظات
1	شركة ABC للأغذية	مورد محتمل	توفير سلال غذائية مخفضة السعر للجمعية	اجتماع + بريد إلكتروني	مدير الشراكات	10 أبريل 2024	غير مستجيب	متابعة بعد أسبوع
2							قيد الدراسة	
3							وقعت الاتفاقية	

المؤشر 4.1.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعتمد المنظمة إطاراً مكتوباً وواضحاً يحدد قواعد وآليات الإنهاء منذ بداية الشراكة		
2	تحدد الجمعية معايير موضوعية لإنهاء الشراكة مثل انتهاء المشروع، وعدم توافق الأهداف، أو عدم الالتزام بالشروط		
3	توضح الجمعية آليات إنهاء الشراكة مثل الإشعارات المسبقة والاجتماعات الختامية، وتسليم الالتزامات		
4	تراجع الجمعية الإطار بعد كل عملية إنهاء شراكة لاستخلاص الدروس وتحسين الممارسات		
5	تتيح الجمعية في إطارها إمكانية إعادة التعاون مع الشركاء في المستقبل بناء على التقييم المشترك		
6	يظهر في وثيقة الإطار تاريخ وجهة الاعتماد وتاريخ آخر تحديث		

الشواهد المقترحة :

دليل الشراكات متضمن بند إنهاء الشراكات

مثال :

على الرابط التالي :

<https://docs.google.com/document/d/1z0kFw8vCt8lcNfivOC8sAaxInepddb3b/edit?tab=t.0>

المؤشر : 1.2.3

م	السؤال	الإجابة	
		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 المراجعة الاتفاقية والتأكد من الالتزام.		

الشواهد المقترحة :

- دليل مراجعة الالتزام للشركاء
- تقرير مراجعة الالتزام للشركاء

المؤشر : 2.2.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تتأكد الجمعية أن الاتفاقية توضح بشكل مفصل أدوار ومسؤوليات كل طرف.		
2	تراجع الأدوار والمسؤوليات مع جميع الأطراف المعنية لضمان التفاهم الكامل.		
3	تكتب الأدوار والمسؤوليات بلغة واضحة وغير قابلة للتأويل لتجنب النزاعات.		
4	تحدد الاتفاقية آليات متابعة أداء كل طرف في تنفيذ مسؤولياته.		
5	تحدد اتفاقيات الشراكة إجراءات واضحة لتعديل الأدوار والمسؤوليات إذا لزم الأمر.		
6	توثق الجمعية النسخة الموقعة من اتفاقيات الشراكة لضمان التزام جميع الأطراف .		

الشواهد المقترحة :

- عقود الشراكات متضمنة التزامات ومهام كل شريك

المؤشر : 3.2.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعد الجمعية إجراءات مكتوبة وواضحة للتواصل مع الشركاء تحدد القنوات والآليات.		
2	تقدم المنظمة شرحاً وافياً لإجراءات التواصل لضمان فهم الشركاء لها.		
3	تتبنى الجمعية آلية لجمع آراء الشركاء حول سير العمل والإجراءات المتبعة.		
4	تخصص الجمعية آلية واضحة لمعالجة المشاكل التي يثيرها الشركاء.		
5	تقيم المنظمة بشكل دوري فعالية إجراءات التواصل ومدى رضا الشركاء عنها.		
6	توثق المنظمة جميع عمليات التواصل وآراء الشركاء لضمان الشفافية والاستفادة المستقبلية		

الشواهد المقترحة :

- خطة التواصل مع الشركاء

مثال :

م	الشريك المستهدف	الهدف	الأطراف المعنية	وسائل التواصل	التاريخ	التوثيق	إدارة القضايا	ملاحظات
1	ركة ABC للأغذية	توفير سلال غذائية مخفضة للجمعية	مدير الشراكات، قسم المشتريات	اجتماع رسمي + بريد إلكتروني	10 أبريل 2024	محضر اجتماع + بريد إلكتروني	يتم توجيه الشكاوى إلى قسم المشتريات	متابعة خلال أسبوع

المؤشر : 4.2.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد المنظمة الخدمات التي يقدمها الشركاء وتصنفها على أنها مكاملة 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 المقترحة للمستفيد.		

الشواهد المقترحة :

- دليل إجراءات إحالة المستفيدين للشركاء
- سجل الاحالات
- نموذج اتفاقية إحالة للمستفيد

مثال :

على الرابط التالي :

<https://docs.google.com/document/d/1NI48D3K59Co9DkXIRwSYRJsDgCZ0Cdxn/edit?tab=t.0>

المؤشر: 1.3.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	لدى الجمعية منهجية واضحة وموثقة لتقييم الشراكات الفنية تشمل الفوائد والمخاطر.		
2	تنفذ الجمعية تقييما دوريا لكل شراكة فنية استنادا 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.		
7	تبلغ الجمعية الشركاء بقراراتها مع توضيح أسباب استمرار الشراكة أو إيقافها.		
8	تراجع الجمعية منهجية التقييم بشكل دوري بناء على الدروس المستفادة.		

الشواهد المقترحة :

- نموذج تقييم الشراكات
- تقرير تقييم الشراكات

مثال : نموذج تقييم الشركاء

م	الشريك المستهدف	البند	الوصف	التقييم	ملاحظات
		اسم الشريك			
		تاريخ بدء الشراكة			
		مجال الشراكة			
1		تحقيق الأهداف المشتركة	مدى تحقيق الشراكة للأهداف المحددة في الاتفاقية		
2		جودة التعاون	مستوى التنسيق والتعاون بين الجمعية والشريك		
3		الالتزام بالمسؤوليات	مدى التزام الشريك بتنفيذ المهام المتفق عليها		
4		الفوائد المحققة	المنافع الناتجة عن الشراكة (مثل تحسين جودة الخدمة، تقليل التكلفة)		
5		انخفاض المخاطر المرتبطة	وجود مخاطر محتملة نتيجة الشراكة (مثل التأخير، تكاليف إضافية)		
6		رضا المستفيدين	مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة نتيجة الشراكة		
7		خدمة الشراكة لأهداف الجمعية			

المؤشر: 2.3.3

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	لدى الجمعية قاعدة بيانات تشمل جميع بيانات الشركاء.		
2	تحديث الجمعية بشكل دوري معلومات الاتصال بالشركاء أرقام الهواتف البريد الإلكتروني، العناوين).		
3	تسجل الجمعية تفاصيل المشاريع المنفذة بالتعاون مع كل شريك.		
4	تحتفظ الجمعية بنتائج تقييم الشراكات في السجلات المخصصة لكل شريك.		
5	تحدد الجمعية صلاحيات الوصول إلى قاعدة البيانات لضمان أمن المعلومات.		
6	تراجع الجمعية السجلات بشكل دوري للتأكد من دقتها وتحديثها		

المقترحة :

■ سجل بيانات الشركات

مثال :

	بيانات أساسية			بيانات الاتصال			طبيعة الشراكة		المشاريع المشتركة		نتائج تقييم الشراكة		ملاحظات إضافية
	اسم الشريك	نوع المنظمة	تاريخ بدء العلاقة	الشخص المسؤول	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	العنوان	نوع الشراكة	مدة الشراكة	المشروع	الأهداف المتحققة	ملخص لأداء الشريك	ملاحظات حول نقاط القوة والتحديات
1		جهة حكومية						تمويل					
2		مؤسسة أهلية						تدريب					
3		جمعية أهلية						استشارات					
4		شركة						خدمات مشتركة					

رابعاً : مساق البرامج :

المؤشر: 1.1.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	يوجد لدى الجمعية سياسات مكتوبة تحدد مبادئ وقواعد تقديم الخدمات للمستفيدين.		
2	تتضمن السياسات مبادئ واضحة توجه تقديم الخدمات للمستفيدين مثل العدالة الشفافية، والجودة.		
3	تحدد السياسات القواعد المتعلقة بالإجراءات، والمعايير، والشروط لتقديم الخدمات.		
4	تراجع السياسات وتحديث بشكل دوري للتأكد من ملاءمتها للتغيرات والاحتياجات.		
5	وثيقة السياسات معتمدة ومحدثة ويظهر تاريخ الاعتماد وتاريخ آخر تحديث.		

الشواهد المقترحة :

▪ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد معتمدة

المؤشر: 2.1.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد الجمعية متطلبات واضحة لتقديم الخدمات للفئات المستهدفة.		
2	تعرف الجمعية معايير دقيقة تضمن جودة تقديم الخدمات ووصولها بشكل عادل.		
3	تحدد الجمعية آليات واضحة وإجراءات عادلة لإيقاف تقديم الخدمات عند الحاجة.		
4	تبلغ الجمعية المستفيدين بمتطلبات ومعايير تقديم وإيقاف الخدمات لضمان الشفافية.		
5	تراجع المنظمة المعايير بشكل دوري لتتوافق مع احتياجات الفئات المستهدفة والتغيرات في البيئة.		

الشواهد المقترحة :

▪ سياسة التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات

المؤشر: 3.1.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعد الجمعية وثائق شاملة تحدد إجراءات تقديم الخدمات خطوة بخطوة.		
2	تطور الجمعية أدلة مفصلة توضح مراحل تقديم الخدمة والخطوات المقترحة في كل مرحلة.		
3	تحدد الأدلة المسؤوليات والصلاحيات لكل مرحلة ولكل موظف أو فريق.		
4	توثق الجمعية تجربة المستفيد وتدمجها في الأدلة لضمان تحسين الخدمات باستمرار.		
5	تراجع المنظمة الأدلة والإجراءات بانتظام لتتوافق مع احتياجات المستفيدين والتغيرات .		
6	حل الإجراءات والأدلة الإرشادية معتمدة وظهر فيها التاريخ الاعتماد وآخر تحديث		

الشواهد المقترحة :

- سياسة التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات
- دليل إجراءات تقديم الخدمات

المؤشر: 4.1.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعد الجمعية خطط عمل واضحة ومفصلة لكل البرامج والخدمات.		
2	تحدد الجمعية المهام المقترحة لكل برنامج أو خدمة والمسؤوليات الموكلة لكل فريق أو فرد.		
3	تحدد الجمعية مواعيد بدء وانتهاء كل مهمة وجداول زمنية واضحة لكل مرحلة.		
4	توضح الجمعية الموارد البشرية والمالية والمادية اللازمة لتنفيذ الخطط.		
5	تراجع الجمعية الخطط للتحقق من واقعيتها وجدواها قبل التنفيذ.		
6	تعديل الجمعية الخطط بناء على التغيرات أو التحديات التي تظهر أثناء التنفيذ.		

الشواهد المقترحة :

- خطة مفصلة للبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية

مثال :

م	المهمة	الوصف	المسؤول	الإطار الزمني	الموارد المطلوبة	المخرجات المتوقعة
1						
2						

المؤشر: 5.1.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تطور الجمعية خطط متابعة موثقة تحدد جميع الجوانب المرتبطة بمتابعة البرامج والخدمات.		
2	تحدد الجمعية مواعيد منتظمة لإعداد التقارير الدورية والمتخصصة.		
3	توضح الجمعية نوعية البيانات اللازمة للمتابعة مثل البيانات الكمية والنوعية		
4	تعين الجمعية الفرق أو الأفراد المسؤولين عن جمع البيانات وتحليلها.		
5	تحدد الجمعية الجهات أو الأطراف التي ستشارك التقارير معها.		
6	تراجع الجمعية خطط المتابعة بشكل دوري لتتوافق مع التغيرات والاحتياجات الجديدة.		

الشواهد المقترحة :

- تقرير متابعة خطة البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية

مثال :

م	البرنامج/ الخدمة	الهدف	المسؤول	الإطار الزمني	المخرجات	التحديات	الحلول	ملاحظات
1		قياس نسبة الإنجاز		شهري	تقرير إنجاز			
2		تحديد العوائق		ربعي	تقرير عن المخاطر			

جدول متابعة اعداد التقارير

م	نوع التقرير	الفترة الزمنية	المسؤول عن الإعداد	الجهة المستفيدة	متطلبات التقرير	ملاحظات
1						

المؤشر: 1.2.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد الجمعية المرافق والأجهزة والمعدات الضرورية لتنفيذ البرامج والخدمات.		
2	توفر المنظمة الأجهزة والمعدات الضرورية بجودة وكفاءة تلي احتياجات البرامج والخدمات.		
3	تنفذ الجمعية صيانة منتظمة للمرافق والمعدات لضمان استدامتها.		
4	تراجع الجمعية توافر الموارد بشكل مستمر خلال تنفيذ البرامج والخدمات.		
5	توثق الجمعية كل عمليات توفير الموارد وتخصيصها لضمان الشفافية والمساءلة .		

الشواهد المقترحة :

- تقرير متابعة خطة البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية

مثال :

م	النشاط	الموارد المطلوبة	الوصف/ المواصفات	الكمية	طريقة التوفير	تاريخ الاحتياج	المسؤول	ملاحظات
1					شراء / إيجار/شراكة			

المؤشر: 2.2.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تجري الجمعية تقييماً دورياً لمواقع تقديم البرامج والخدمات لضمان سهولة الوصول إليها.		
2	تحدد الجمعية مواقع مناسبة من حيث القرب، المرافق، ووسائل النقل المتاحة.		
3	توفر الجمعية مداخل ومرافق ميسرة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.		
4	تطور الجمعية إرشادات واضحة ومحددة للحركة داخل المواقع.		
5	توفر الجمعية معلومات محدثة حول مواقع تقديم الخدمات وطرق الوصول إليها.		
6	تجمع آراء المستفيدين حول سهولة الوصول والتحرك داخل المواقع لتحسين الخدمات.		
7	توثق الجمعية جميع التعديلات والتحسينات التي أجريت على المرافق لتسهيل الوصول		

الشواهد المقترحة :

- استبيان تقييم سهولة الوصول الى أماكن تقديم البرامج أو الخدمات
- تقرير نتائج الاستبيان
- خطة التحسينات بناء على نتائج الاستبيان
- دليل الارشادات في مواقع تقديم البرامج أو الخدمات

مثال :

بيانات المستفيد (اختياري)

العمر □ :أقل من 18 □ 18-30 □ 31-50 □ أكثر من 50

الجنس □ :ذكر □ أنثى

نوع البرنامج أو الخدمة التي حصلت عليها : _____

◆ سهولة الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات

العنصر	1غير راضي تمامًا	2غير راضي	3محايد	4راضي	5راضي جدًا
قرب موقع تقديم الخدمة من مكان سكني					
توفر وسائل النقل للوصول إلى المكان بسهولة					
وضوح اللوحات الإرشادية للموقع					
سهولة الدخول إلى المكان (مدخل مناسب، لا يوجد عوائق)					
توفر مواقف سيارات قريبة من الموقع					
ملاءمة المكان للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة					
توفر معلومات واضحة عن الموقع عبر الإنترنت أو الهاتف					
تعامل الموظفين في تقديم الإرشادات اللازمة للوصول					

المؤشر: 3.2.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعد الجمعية قائمة شاملة بالخدمات التي تقدمها، مع تفاصيل واضحة لكل خدمة.		
2	تعد 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	تصمم المعلومات والمواد بما يناسب احتياجات المستفيدين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.		
5	توضح الجمعية للمستفيدين خطوات وإجراءات الاستفادة من الخدمات.		
6	تجمع آراء المستفيدين حول وضوح المعلومات ومدى استفادتهم منها.		
7	تحديث الجمعية المواد والمعلومات بشكل منتظم لضمان دقتها ومواكبتها للتغيرات .		

الشواهد المقترحة :

- دليل البرامج أو الخدمات المحدث

المؤشر: 4.2.4

م	السؤال	الإجابة	
		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 تدريباً منتظماً للموظفين على استخدام الأدلة الإرشادية والالتزام بها.		
6	تراجع الأدلة الإرشادية بشكل دوري لضمان ملاءمتها وتحسينها بناء على التغيرات أو الملاحظات.		
7	توثق الجمعية جميع التفاعلات مع المستفيدين والإجراءات المتخذة لإدارة العلاقة بفعالية .		

الشواهد المقترحة :

- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين يشمل على: إجراءات تقديم الخدمات وحقوق المستفيدين و واجباتهم

المؤشر: 5.2.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تعد الجمعية إجراءات ومعايير مكتوبة لضمان سلامة المستفيدين أثناء تقديم الخدمات.		
2	توفر الجمعية تدريباً منتظماً للعاملين حول إجراءات وتعليمات السلامة.		
3	تبلغ الجمعية المستفيدين بإجراءات السلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات.		
4	تؤمن الجمعية الأدوات والمعدات الضرورية لضمان بيئة آمنة أثناء تقديم الخدمات.		
5	تجري الجمعية تقييماً منتظماً للمخاطر المحتملة المتعلقة بسلامة المستفيدين.		
6	تعد الجمعية خطة طوارئ تتضمن آليات التعامل مع الحوادث والمواقف الطارئة.		
7	توثق الجمعية جميع الحوادث والإجراءات المتخذة لضمان تحسين معايير السلامة بشكل مستمر.		

الشواهد المقترحة :

- دليل إجراءات السلامة
- خطط الطوارئ
- آلية الإبلاغ عن الحوادث

مثال :

تحميل النموذج على الرابط التالي :

https://docs.google.com/document/d/1VHyTR_g4w8nKZMcU4jLGMfBENbqUibdk/edit?tab=t.0

المؤشر: 1.3.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تنشئ الجمعية نظامًا مخصصًا لتسجيل وحفظ بيانات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم.		
2	تحدث الجمعية سجلات المستفيدين والخدمات بشكل دوري لضمان دقتها.		
3	تحدد الجمعية صلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين لضمان استخدامها فقط من الأطراف المخولة.		
4	تطبق الجمعية تقنيات وإجراءات لحماية السجلات من الوصول غير المصرح به أو التلاعب.		
5	تصمم الجمعية نظامًا يتيح الوصول السريع إلى بيانات المستفيدين عند الحاجة وبما لا يخل بالخصوصية.		
6	تراجع الجمعية نظام إدارة بيانات المستفيدين وسياساته لضمان استمرارية التوافق مع أفضل الممارسات.		

الشواهد المقترحة :

- نظام إدارة المستفيدين (نظام الكتروني مثل برنامج رافد و خير و حلول الخ)
- سياسة خصوصية البيانات

المؤشر: 2.3.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد الجمعية آليات واضحة ومكتوبة لمعالجة الاستفسارات واقتراحات شكاوى المستفيدين		
2	توفر الجمعية قنوات تواصل متعددة تناسب جميع المستفيدين مثل الهاتف والبريد الإلكتروني ومنصات الإلكترونية		
3	تحدد الجمعية مدة زمنية لمعالجة كل نوع من أنواع التواصل استفسار اقتراح شكوى		
4	تبلغ الجمعيات المستفيدين بإجراءات ومعالجة 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 ومتى رضاهم عن الاستجابة		

الشواهد المقترحة :

- سياسة التعامل مع الشكاوى والمقترحات
- نموذج تسجيل شكوى
- سجل متابعة الشكاوى

مثال : تحميل النموذج على الرابط التالي :

<https://docs.google.com/document/d/1AUPot0jZEKNVnuu8EBLmdpvUgODj8zLH/edit?tab=t.0>

المؤشر: 4.3.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تطور الجمعية سياسة مكتوبة مخصصة لتحديد وحماية وتأمين وثائق وممتلكات المستخدمين		
2	تحدد الجمعية إجراءات وقائية لتجنب فقدان أو تلف الوثائق والممتلكات		
3	توفر الجمعية وسائل مادية وتقنية لحماية ممتلكات المستخدمين من الخزائن والتشفير الإلكتروني		
4	توجه لجمعية 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 المستخدمين بحقوقهم وإجراءات التعامل مع ممتلكاتهم وتوثيقها		
7	تراجع الجمعية نظام الحماية والإجراءات بشكل منتظم للتأكد من فعاليته وتحسينه عند الحاجة		
8	تدرب الجمعية العاملين على اتباع نظام الإجراءات المتعلقة بحماية الممتلكات		

الشواهد المقترحة :

- سياسة حماية الممتلكات والوثائق الخاصة بالمستخدمين
- نموذج تسجيل شكوى
- سجل متابعة الشكاوى

مثال : تحميل النموذج على الرابط التالي :

https://docs.google.com/document/d/1VOqwwage-Jsi7Ugx_B1rSL_tUUTDb3Me/edit?tab=t.0

المؤشر: 4.3.4

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تطور الجمعية خطة مكتوبة تحدد خطوات واضحة لإدارة حالات عدم المطابقة ومعالجتها		
2	تعرف الجمعية بشكل دقيق حالات عدم المطابقة والمعايير التي تستخدم لتحديد		
3	تسجيل الجمعية تحليلًا شاملاً لتحديد الأسباب الجذرية لحالات عدم تطابق باستخدام أدوات تحليل فعالة		
4	تحدد الجمعية الإجراءات اللازمة لتصحيح حالات عدم المطابقة الحالية ومنع تكرارها مستقبلاً		
5	توضح الجمعية المسؤوليات والصلاحيات للجهة المسؤولة عن تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية		
6	تتابع الجمعية تنفيذ الإجراءات بشكل دوري لضمان تطبيقها بشكل صحيح وفعال		
7	تقيم الجمعية مدى فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية في معالجة حالات عدم التطابق		
8	توثق الجمعية جميع حالات عدم المطابقة والإجراءات اتخذتها لمعالجتها وتحدد خطتها بناءً على الدروس المستفادة		

الشواهد المقترحة :

- نموذج رصد حالات عدم المطابقة
- خطة الإجراءات التصحيحية الوقائية

مثال :

رصد حالة عدم مطابقة			
رقم الحالة	رقم مرجعي لتتبع المشكلة.		
وصف المشكلة	شرح تفصيلي لما حدث.		
التاريخ والوقت	وقت وتاريخ اكتشاف الحالة.		
الفريق المسؤول	القسم أو الفريق المسؤول عن الحادثة.		
تحليل أسباب المشكلة	السبب المحتمل وراء المشكلة (بعد التحليل).		
التصحيح	الخطوات المتخذة لحل المشكلة.		
الإجراء التصحيحي	الخطوات لمنع تكرار المشكلة.		
نتائج تقييم فعالية الإجراء التصحيحي			
ملاحظات إدارة الجودة			

خامساً : مساق التأثير:

المؤشر: 1.1.5

م	السؤال	الإجابة	
		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 تحليلًا شاملاً 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 .		

الشواهد المقترحة :

- نظام تسجيل الشكاوى والأخطاء
- تقرير الشكاوى والأخطاء
- الإجراءات التحسينية

مثال :

سجل الشكاوى والأخطاء

رقم الحالة	التاريخ والوقت	اسم الموظف / المتطوع	اسم المستفيد (إن وجد)	وصف المشكلة/الشكاوى	نوع المشكلة	درجة الخطورة	الإجراء الأولي	الإجراء التصحيحي	حالة المشكلة	اسم الشخص المسؤول	ملاحظات
1					إدارية / تشغيلية / تقنية	عالية / متوسطة / منخفضة	الخطوات التي تم اتخاذها فور اكتشاف المشكلة.	الإجراءات التي تم تنفيذها لمنع تكرار المشكلة.	مفتوحة / قيد / معالجة / مغلقة		

تقرير الشكاوى والأخطاء

تقرير الأخطاء والشكاوى	
إجمالي عدد الشكاوى والأخطاء المسجلة هذا الشهر.	عدد الشكاوى والأخطاء
- شكاوى مستفيدين: 15. - أخطاء إدارية: 10.	نوع الشكاوى والأخطاء
- تأخير في تقديم الخدمة: 8. - ضعف التواصل: 5.	تصنيف الأخطاء والشكاوى
- نقص التدريب: 6. - ضعف التنسيق بين الأقسام: 4.	الأسباب
- عقد دورة تدريبية حول إدارة الوقت. - تحسين آلية التنسيق.	التصحيح
- مراجعة العمليات الداخلية. - إنشاء نظام جديد لإدارة المهام.	الإجراءات التصحيحية
- زيادة الجلسات التدريبية للموظفين. - تحسين وسائل التواصل مع المستفيدين.	التوصيات
70% من الإجراءات التصحيحية نُفذت.	حالة التنفيذ

المؤشر: 2.1.5

م	السؤال	الإجابة	
		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.		

الشواهد المقترحة :

- استبيان رضا المستفيدين عن العاملين والمتطوعين
- تقرير تحليل نتائج قياس الرضا
- الإجراءات التحسينية

مثال : نموذج الاستبيان

السؤال	غير راضي تمامًا	راضي	غير راضي	محايد	راضي	راضي جدًا
كيف تقيم طريقة تعامل العامل/المتطوع معك؟						
هل قدم لك العامل/المتطوع معلومات واضحة وفي الوقت المناسب؟						
هل قام العامل/المتطوع بتوضيح وظيفته ودوره قبل أن يقوم بالخدمة؟						
كيف تقيم مستوى حرص العامل/المتطوع على راحتك أثناء تلقي الخدمة؟						
هل قدم لك العامل/المتطوع المعلومات التي تحتاجها حول الخدمات أثناء تلقي الخدمة؟						
هل تم تقديم الخدمة في الوقت المحدد؟						
هل شعرت أن العامل/المتطوع استمع إليك بجدية واهتمام؟						
هل كانت تعليمات وإرشادات العامل/المتطوع واضحة وسهلة الفهم؟						
هل كان العامل/المتطوع متعاونًا في حل المشكلات أو تلبية احتياجاتك؟						
هل شعرت بالاحترام والتقدير من العامل/المتطوع أثناء تقديم الخدمة؟						

المؤشر: 3.1.5

م	السؤال	الإجابة	
		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 خططاً 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.		

الشواهد المقترحة :

- نموذج توثيق الدروس المستفادة
- خطة التحسين

مثال :

الرقم	وصف النشاط أو التقييم	الدروس المستفادة (الإيجابيات)	الدروس المستفادة (التحديات)	تحليل الأسباب	أهداف التحسين والتطوير	أنشطة التحسين والتطوير	المسؤولية	تاريخ الإنجاز المتوقع	مؤشر الأداء	اسم الشخص المسؤول	حالة التنفيذ	ملاحظات
1	تقييم أداء فريق التوزيع في برنامج دعم الأسر المحتاجة.	تمكن الفريق من تسليم المساعدات للأسر المستهدفة في الوقت المحدد بنسبة 90%.	نقص التنسيق مع الموردين أدى إلى تأخر بعض التوريدات بنسبة 10%.	السبب الرئيسي لتأخر التوريدات: نقص في التواصل الدوري مع الموردين.	تحسين التنسيق مع الموردين لزيادة نسبة الالتزام بالمواعيد إلى 100%.	1. وضع جدول زمني والتوريد: اجتماعات أسبوعية مع الموردين. 2. تدريب الفريق على إدارة التوريد.	- مدير الإمداد والتوريد: تنظيم الاجتماعات. - قسم التدريب: التدريب: تنفيذ الدورة التدريبية.	الاجتماعات: أسبوعياً (بدءاً من 20 نوفمبر). التدريب: 25 نوفمبر 2024.	- تحقيق نسبة تسليم 100% في البرنامج التالي. - تحسين رضا المستفيدين بنسبة 10%.			

المؤشر: 1.2.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد الجمعية مؤشرات أداء واضحة ومرتبطة بأهداف العمليات والخدمات.		
2	تعد الجمعية خططاً مكتوبة تتضمن آليات جمع البيانات وتحليلها لقياس مؤشرات الأداء.		
3	تحدد الجمعية مصادر موثوقة لجمع البيانات المتعلقة بمؤشرات الأداء (مثل التقارير، أو الاستبيانات).		
4	تحدد الجمعية فترات زمنية منتظمة لقياس المؤشرات وتحليلها (مثل شهرياً أو ربع سنوياً).		
5	تبلغ الجمعية العاملين والمتطوعين بأهداف القياس وأهمية دورهم في جمع البيانات.		
6	توفر الجمعية تدريباً للعاملين والمتطوعين حول آليات جمع البيانات وضمان دقتها.		
7	تراجع الجمعية مؤشرات الأداء وخطط القياس بشكل دوري للتأكد من مواءمتها مع الأهداف الحالية .		

الشواهد المقترحة :

- دليل مؤشرات الأداء
- خطة متابعة المؤشرات
- نتائج قياس مؤشرات الأداء

مثال :

دليل المؤشرات

م	العملية	الهدف	المؤشر	نوع المؤشر	طريقة القياس	المسؤول	التكرار	درجة الأولوية	الجهات العلاقة	ذات	ملاحظات
1				مخرجات			يومي	عالية			
2				نتائج			أسبوعي	متوسطة			
3				كفاءة			شهري	منخفضة			

خطة المتابعة للمؤشرات

م	الهدف القياس	من المؤشرات المرتبطة	نوع المؤشر	طريقة جمع البيانات	الأنشطة	طريقة القياس	المسؤول	النتائج المتوقعة	الإطار الزمني	النتائج المحققة
1	تحسين كفاءة الاستجابة للطلبات	وقت الاستجابة للطلبات	كفاءة	مراجعة تقارير الأداء اليومية	إعداد نظام لجمع تحليل البيانات، التقارير	حساب متوسط زمن الاستجابة باليوم		تقليل وقت الاستجابة بنسبة 20% خلال 3 أشهر		
2			فعالية							

المؤشر: 2.2.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تجمع البيانات اللازمة لإعداد التقارير من مصادر موثوقة بطريقة منتظمة وفق جدول زمني محدد		
2	تحلل الجمعية البيانات لتحديد مدى تحقيق الأهداف وكشف أي انحرافات في الأداء		
3	تعدت الجمعية تقارير تحليلية دورية تلخص نتائج تحليل بيانات وانحرافات المكتشف		
4	تحدد الجمعية خططا 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 الأداء وتوثق الدروس المستفادة لتحسين العمليات المستقبلية		
8	تحفظ الجمعية جميع البيانات والتحليلات والإجراءات التصحيحية المتخذة لضمان الشفافية والتحسين المستمر		

الشواهد المقترحة :

- آلية جمع البيانات داخل الجمعية
- نتائج تحليل البيانات
- خطة التحسين

المؤشر : 3.2.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	في الجمعية تقارير دورية مفصلة تلخص أداء العمليات وتوضح الإنجازات والتحديات		
2	تحلل التقارير أداء العمليات وتقارن النتائج بين الفترات الزمنية المختلفة لتحديد التغيرات والاتجاهات		
3	تحدد المنظمة الاتجاهات الإيجابية أو السلبية في الأداء بناء على البيانات المجمعة وتحليلها		
4	تشارك الجمعية التقارير الدورية مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لتعزيز الشفافية وبناء الثقة		
5	توثق الجمعية جميع التقارير الدورية وتعليقات أصحاب المصلحة لضمان المتابعة وتحسين العمليات		
6	تراجع الجمعية منهجية إعداد التقارير بشكل دوري لتحسين دقتها		

الشواهد المقترحة :

- نموذج لوحة متابعة مؤشرات الأداء
- تقرير الأداء الكلي للجمعية
- خطة مشاركة التقارير مع أصحاب المصلحة

المؤشر: 1.3.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد الجمعية مؤشرات واضحة وقابلة للقياس لقياس مخرجات البرامج والخدمات		
2	تحدد الجمعية مؤشرات نتائج واضحة لقياس تأثير البرامج والخدمات الى حياة المستفيدين		
3	تطور الجمعية خطة تقييم تحدد فيها آليات قياس المؤشرات والبيانات المقترحة		
4	توضح الجمعية في خطط التقييم الأدوار والمسؤوليات لكل فريق أو فرد معني بجمع وتحليل البيانات		
5	تحدث الجمعية دورية منتظمة لجمع البيانات وتحليلها مثل أسبوعيا وشهريا وربيعا		
6	تختار الجمعية أدوات مناسبة لجميع البيانات مثل استبيانات أو مقابلات أو تقارير		

الشواهد المقترحة :

- مصفوفة مؤشرات المخرجات والنتائج المراد تحقيقها
- الية قياس الأثر في الجمعية
- نتائج قياس الأثر

المؤشر: 2.3.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	تحدد الجمعية النتائج المرجوة من برامجها وخدماتها وتأثيرها على المستفيدين بوضوح		
2	تعدت الجمعية مواد توعوية تتضمن شرح لهدف البرامج ونتائجها المرجوة المستفيدين		
3	تنظم الجمعيات جلسات تعريفية للعاملين والمتطوعين لشرح الأهداف والنتائج المتوقعة		
4	توضح الجمعية للعاملين والمتطوعين أهمية جم البيانات ودورا في قياس النجاح وتحسين الأداء		
5	توفر الجمعية تدريبا عمليا على آليات جمع البيانات بما يتوافق مع مؤشرات الأداء المحددة		
6	تقدم الجمعية إرشادات حول كيفية تحليل البيانات الي فيهم تأثيرها البرامج على المستفيدين		
7	توثق الجمعية جميع جلسات التوعية والتدريب والتقارير لضمان استمرارية التحسين		

الشواهد المقترحة :

- تقرير برامج تدريب العاملين والمتطوعين
- خطة التواصل الداخلي

مثال : نموذج خطة التواصل الداخلي

م	هدف التواصل	الجمهور المستهدف	الرسائل الأساسية	وسائل التواصل	البرنامج الزمني	المسؤول	متابعة وتقييم
1	ضمان جميع المتطوعين والعاملين على دراية بأهداف برنامج "تمكين الشباب" والنتائج المرجوة منه.	فريق التقييم: مسؤول عن جمع وتحليل بيانات الأداء. المتطوعون الميدانيون: مسؤولون عن تقديم الأنشطة وتوثيق الملاحظات. فريق الإدارة: مسؤول عن اتخاذ قرارات استراتيجية بناءً على الأداء.	الهدف: تحسين مهارات 500 شاب في المناطق الريفية بحلول نهاية النتائج المستهدفة: زيادة فرص التوظيف للشباب بنسبة 20%. التحديات الحالية: نقص الموارد التقنية	اجتماعات أسبوعية: لمراجعة التقدم وتقديم ملاحظات الفرق. نشرة شهرية: توزع إلكترونيا على جميع العاملين والمتطوعين لتوضيح التقدم العام. رسائل بريد إلكتروني فورية: عند وجود تحديثات هامة.	اجتماعات أسبوعية: كل يوم اثنين صباحا. نشرة شهرية: تصدر في الأسبوع الأخير من كل شهر. رسائل بريد إلكتروني: عند الحاجة، بمجرد حدوث تطورات كبيرة.	مدير البرامج	توزيع استبيانات شهرية لمعرفة مدى فهم العاملين للأهداف والنتائج. جلسات استماع دورية لجمع الملاحظات وتحسين خطة التواصل.

المؤشر: 3.3.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	أنشأت الجمعية آليات لتوثيق الإخفاقات التي واجهتها وقصص النجاح التي تحققت أثناء تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات		
2	تعد الجمعية تقارير مفصلة تتضمن المخرجات والنتائج إلى جانب الإخفاقات والدروس المستفادة وقصص النجاح		
3	تشارك 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	توثق الجمعية جميع البيانات المجمع والتحليلات والتقارير لضمان حفظها واستخدامها في المستقبل		

الشواهد المقترحة :

- تقرير نتائج
- نموذج توثيق الإخفاقات وقصص النجاح

مثال : نموذج توثيق الإخفاقات وقصص النجاح

م	اسم البرنامج/ الخدمة	وصف الحالة	نوع الحدث	الأسباب / عوامل النجاح	الدروس المستفادة	الإجراءات / التوصيات	التاريخ والفترة الزمنية
1	برنامج "ريادة المستقبل" لتدريب الشباب على ريادة الأعمال.	انخفاض نسبة المشاركة في البرنامج بنسبة 40% مقارنة بالمخطط، إذ استهدف البرنامج 200 شاب وشابة، لكن حضر 120 فقط.	إخفاق	وقيت عقد الدورات التدريبية تزامن مع اختبارات نهاية العام الدراسي. ضعف الحملة التسويقية للبرنامج في المناطق المستهدفة.	أهمية دراسة الجداول الزمنية للسكان المستهدفين قبل جدولة البرامج. تعزيز استراتيجيات التسويق للوصول إلى جمهور أوسع.	تصميم استبيان لجمع بيانات حول الأوقات المناسبة للشباب. تخصيص ميزانية إضافية للحملات التسويقية، مع التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي.	يناير - مارس 2024.
2	برنامج "تمكين المرأة الريفية" لدعم المشروعات الصغيرة.	تمكنت 30 امرأة من إطلاق مشاريع تجارية صغيرة (مثل الحرف اليدوية، الأطعمة المنزلية) بعد المشاركة في البرنامج. 80% من المشاركات أفدن بأن البرنامج ساعدهن في تحسين دخلهن الشهري بنسبة 50%.	نجاح	تصميم البرنامج بناءً على احتياجات النساء في المناطق الريفية بعد استبيان مسبق. الشراكة مع بنك محلي لتقديم قروض صغيرة بشروط ميسرة.	أهمية إشراك المستفيدين في تصميم البرامج لضمان مواءمتها لاحتياجاتهم. ضرورة التعاون مع شركاء ماليين لتوفير الدعم المستدام.	توسيع البرنامج ليشمل مناطق إضافية. تقديم خدمات متابعة بعد انتهاء البرنامج لدعم استمرارية المشاريع.	أكتوبر - ديسمبر 2023.

المؤشر : 4.3.5

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	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 وتحسين الجماعي		
4	تستخدم النتائج الموثقة من الإخفاقات والنجاحات لتطوير البرامج وتحسين الأداء المستقبلي		
5	تحدث الجمعية الإجراءات التشغيلية بناء على الدروس المستفادة لضمان تجنب التحديات السابقة		
6	تتابع الجمعية تنفيذ التحسينات الناتجة عن الدروس المستفادة وتقيم أثرها على جودة البرامج والخدمات		
7	توثق الجمعيات جميع العمليات التي تمت بناء على الدروس المستفادة لضمان استدامة التحسين		

الشواهد المقترحة :

- نموذج توثيق الدروس المستفادة
- خطة تحسين البرامج والخدمات

مثال : خطة تحسين البرامج والخدمات

م	اسم البرنامج/ الخدمة	الدرس المستفادة	الهدف	الإجراءات المطلوبة	المسؤوليات	الموارد المطلوبة	الجدول الزمني	مؤشرات القياس	ملاحظات إضافية
1									
2									

ملفات تهمك



اضغط هنا 

• الأنظمة الأساسية في القطاع غير الربحي

اضغط هنا 

• دليل الخدمات الالكترونية للجمعيات الأهلية في المركز الوطني

اضغط هنا 

• مواقع تقدم خدمات مجانية أو مخفضة للقطاع غير الربحي

اضغط هنا 

• المنصات الهامة في القطاع غير الربحي

اضغط هنا 

• أسئلة وإجابات حول جمع التبرعات

اضغط هنا 

• أسئلة وإجابات حول الجمعيات

اضغط هنا 

• نشرة أثر

إصداراتي في القطاع غير الربحي



الدورات

5000



نشرة أثر

2500+



المقالات

9+



الإصدارات

12+



أسعد بتواصلكم واستفساراتكم: 0554686962