

آلية التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة

منهجية بناء شراكة مع مؤسسة

قسم العلاقات العامة

دليل الحوكمة

١. تعريفات:

يكون للعبارات التالية حيثما وردت في المنهجية الدلالة الواردة في تعريفها ادناه:

- **المنهجية** : تطوير جيل جديد من قادة المستقبل
- **الجمعية** : جمعية البر بوادي محرم والهدا
- **الشركاء**: عبارة عن مجموعة من الجهات الخيرية او الخاصة او الحكومية او شبه الحكومية او غير الحكومية أو أشخاص يشتركون مع الجمعية لتحقيق هدف مشترك فيما بينهم أو لتحسين الأداء المؤسسي في جانب معين.
- **الشراكة** : هي العلاقة التي تقوم على مبدأ التبادل المعرفي والخبرات والاستفادة بين الطرفين بما يقدم قيمة مضافة للمتعاملين إلى الجهتين
- **الشريك الاستراتيجي**: الشريك الذي يحقق الأهداف الاستراتيجية ويضيف للجمعية قيمة مضافة.
- **الشريك الرئيسي**: الشريك الذي يشترك في تقديم خدمات الجمعية من خلال اتفاق مشترك ومواصفات معينة
- **الأهداف الاستراتيجية**: هي الأهداف المنبثقة من رؤية الجمعية ورسالتها والتي يجب تحقيقها في فترة معينة لا تتجاوز خمس سنوات.
- **مؤشرات الأداء**: مقاييس كمية و/ أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجمعية.

٢. الهدف :

تهدف هذه المنهجية الى ايجاد آلية مؤسسية توضح إدارة العلاقة مع شركاء الجمعية من حيث تحديد وحصر وتصنيف جميع الشركاء الحاليين و المستقبلين وكيفية التعامل معهم وتطوير العلاقات المتبادلة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة و الطى تعود بالنفع على الطرفين.

٣. نطاق العمل :

تطبق منهجية ادارة الشركات على كافة الادارات التي لديها شراكات .

٤. المسؤوليات:

تتولى ادارة العلاقات العامة مسؤولية تطبيق والمتابعة لمنهجية إدارة الشراكات.

١.٤ تتولى ادارة العلاقات العامة مسؤولية دراسة وتحليل وتحديد الجهات الخارجية التي تشترك مع الجمعية في تحقيق اهدافها المتعلقة بالخطة الإستراتيجية.

دليل الحوكمة

٢.٤ يتولى المدير التنفيذي وبمشاركة ادارة العلاقات العامة و مدراء الادارات مسؤولية المراجعة الدورية لقائمة الشركاء وخطة التواصل معهم وتحديثها وتطويرها.

٣.٤ يتولى المدير التنفيذي مسؤولية اعتماد قائمة الشركاء.

٤.٤ يتولى مدراء الادارات مسؤولية تنفيذ خطة التواصل مع الشركاء حسب قائمة الشركاء المعتمدة ومتابعة تنفيذها كلاً حسب دوره بها.

٥.٤ تتولى ادارة العلاقات العامة مسؤولية متابعة مدى تطبيق منهجية الشراكات مع الشركاء وقياس مؤشرات الأداء الخاصة بها دورياً.

٦.٤ يتولى مجلس الادارة مسؤولية توفير الموارد المالية والبشرية والتقنية والالتزامات الاستراتيجية الخاصة بالمنهجية لتنفيذها.

٥. العملية:

تتم عملية ادارة العلاقة مع الشركاء وفقاً للآلية التالية:

١.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة بالجمعية بدراسة اهداف الجمعية و تحديد الجهات الخارجية التي تشترك مع الجمعية في تحقيق اهدافها.

٢.٥ تقوم جميع الإدارات بالجمعية بتحليل عملياتها وبيان العمليات التي يتداخل معها جهات خارجية فيها.

٣.٥ تقوم جميع الإدارات في الجمعية بتجهيز قائمة بالشركاء على مستوى عملياتها، وارسالها الى ادارة العلاقات العامة .

٤.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة وبالتعاون مع الادارات المعنية بتصنيف الشركاء (استراتيجى / حكومى / قطاع خاص / دولى / اقليمي) وتحليل العلاقات والفرص والمعوقات مع الشركاء، وكذلك أهمية العملية واثر الشريك في انجازها وجودتها ومدى مساهمة الشريك في تقديم الخدمة، بالإضافة الى وضع تصور عن طبيعة العلاقة مع الشريك وفقاً لطبيعة عمل الجمعية ومدى ارتباط الشريك بالعمليات الرئيسية او هدف رئيسي للجمعية، ووضع الاقتراحات والملاحظات للوصول إلى التداخل المرين في العمليات مع الشركاء.

٥.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة وبناء على ما سبق بتجهيز قائمة الشركاء والتي تتضمن:

- اسم الشريك.
- طبيعة الشريك (استراتيجى / حكومى / قطاع خاص / دولى / اقليمي)

دليل الحوكمة

- أهمية الشراكة معه.
- تحديد مدى اثر العلاقة مع كل واحد من الشركاء ومساهمته في تحقيق الخدمة (قوية، متوسطة، ضعيفة).
- طبيعة ونوع الشراكة (شركاء في تحقيق هدف استراتيجي، شركاء في انجاز خدمة، شركاء في تداخل أو تقاطع العمليات).
- ٦.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة برفع القائمة الشركاء الى المدير التنفيذي للاطلاع وابداء الراي .
- ٧.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة بالتنسيق مع المدبر التنفيذي و رئيس الجمعية باعتماد قائمة الشركاء المستهدفين و الذين تقاطع أعمالهم وعملياتهم مع الجمعية.
- ٨.٥ تقوم الدارة التنفيذية بالسعي لتوقيع الشراكات المستهدفة و المعتمدة لدى الجمعية.
- ٩.٥ تقوم الادارات المعنية بالشراكات مع الشركاء بوضع التالي :
 - خطة التعامل معه الشريك حيث تحديد قنوات الاتصال المناسبة مع كل واحد من الشركاء (لقاءات، اجتماعات، اتفاقيات تفاهم، مخاطبات، ندوات ومؤتمرات، ورش عمل.....).
 - تحديد البرنامج الزمني لعمليات الاتصال (يومي، اسبوعي، شهري، ربعي، نصف سنوي، سنوي).
 - تحديد مؤشرات الأداء لفاعلية العلاقة مع الشركاء (نسبة رضا الشركاء، نسبة شكاوي الشركاء، نسبة رضا المتعاملين الذين يتأثرون بالعلاقة مع الشركاء، مؤشرات أداء العمليات التي تتقاطع مع الشركاء، نسبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتأثرة بالشركاء).
- ١٠.٥ تقوم جميع الادارات في الجمعية بتطبيق خطة التعامل مع الشركاء.
- ١١.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة بمتابعة التطبيق وقياس مؤشرات الأداء ورفع النتائج إلى المدير التنفيذي.
- ١٢.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة بتصميم وتوزيع استبيان خاص لقياس رضا الشركاء سنويا، وتحليل النتائج ومقارنتها بالأهداف للتعرف على اسباب تحسن او تراجع العلاقة بالشركاء، ورفع النتائج إلى المدير التنفيذي لاتخاذ الاجراءات المناسبة حيال ذلك.
- ١٣.٥ تقوم ادارة العلاقات العامة بمراجعة فاعلية وفعالية ومدى تطبيق المنهجية والتحديث عليها وتطويرها بناءً على النتائج المحققة والاستفادة من التغذية الراجعة في التعلم والتحسين لتطوير الشراكات بما يضمن التحسين والتعلم لما هو أفضل.

٦. مقاييس أداء المنهجية

#	مؤشرات الأداء	دورية القياس	المستهدف	مسؤولية القياس
١	بناء شراكة	كل ٦ شهور	المؤسسات والجهات الخيرية	العلاقات العامة
٢	نسبة رضا الشركاء	نصف سنوية		إدارة الجودة
٣	نسبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتأثرة بالشركاء			