

معيّار المنظمة الموثوقة

إعداد: أ. ممدوح بن عبدالرحمن القاضب

المراجعة العلمية: أ. بدر بن مستور ال حارث

المراجعة الفنية: الإدارة العامة لجودة
ومعايير التدريب

١٤٤٥/١٢/١٠ شعبان ١٤٤٥ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دليل البرنامج التدريبي

مدة البرنامج

الهدف العام

- إكساب المتدربين المعارف والمهارات الأساسية لمعيار المنظمة الموثوقة.

الأهداف التفصيلية



- من المتوقع بعد الانتهاء من التدريب على البرنامج أن يكون المتدرب قادرًا على أن:
- يتعرف على مفاهيم معيار المنظمة الموثوقة ببسر وسهولة.
- يتعرف على مجالات ومميزات معيار المنظمة الموثوقة ببسر وسهولة.
- يطبق خطوات معيار المنظمة الموثوقة بدقة وإتقان.
- يتعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق معيار المنظمة الموثوقة والتغلب عليها ببسر.

• 1 أيام

- عدد ساعات البرنامج
- 4 ساعة تدريبية

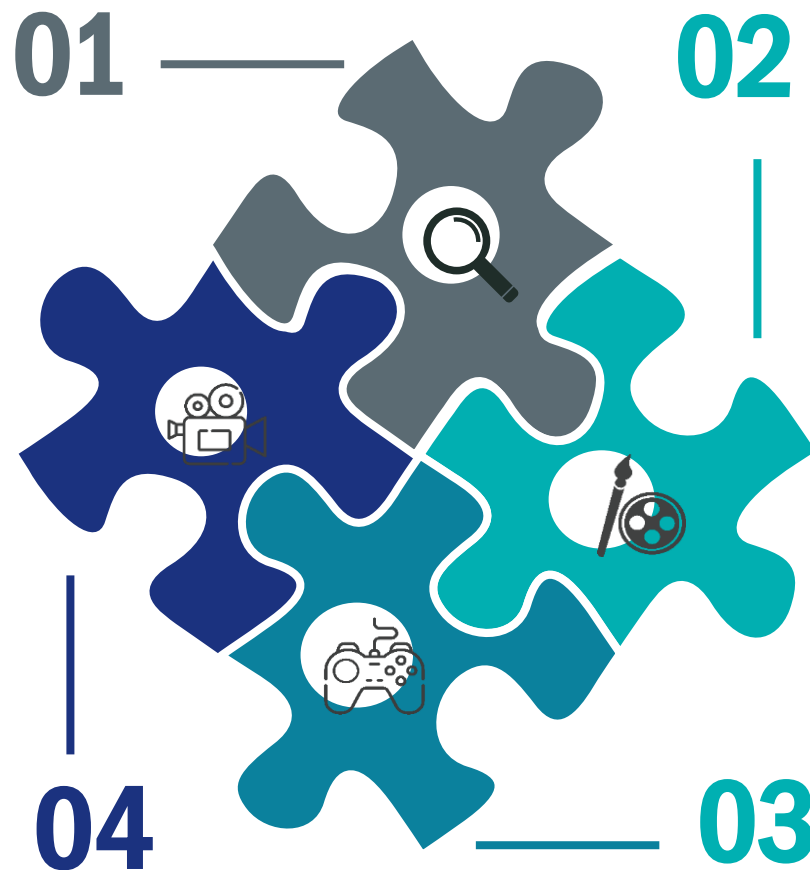
• الفئة المستهدفة

- أخصائي الجودة في القطاع غير الربحي

الأنشطة التدريبية

التمارين

الألعاب التدريبية



الحالات الدراسية

الأفلام التدريبية

A hand holds a glowing lightbulb that has a clock face on its glass. The background is a dark blue gradient with various white line-art icons representing business and technology, including a bar chart, a pie chart, a gear, a dollar sign, a lightbulb, and a network diagram.

- مقدمة في معيار المنظمة الموثوقة.
- مفهوم معيار المنظمة الموثوقة.
- مجالات معيار المنظمة الموثوقة.
- مميزات معيار المنظمة الموثوقة.
- خطوات الحصول على شهادة المنظمة الموثوقة.
- مستويات الانجاز لمعيار المنظمة الموثوقة.
- تحديات معيار المنظمة الموثوقة.

اليوم التدريبي الأول

معيار المنظمة الموثوقة

أسئلة و نقاش (١)

١٥ دقيقة

السؤال المطلوب من النشاط

لماذا تسعى المنظمات إلى الحصول على شهادات واعتمادات محلية وعالمية؟

وما هي بعض هذه الشهادات والاعتمادات؟

مقدمة في معيار المنظمة الموثوقة

معظم المنظمات تسعى إلى الحصول على إتمادات خارجية ترفع من مكانتها المحلية والإقليمية والعالمية في مجالات متنوعة كالجودة والاعتمادات المالية والبيئية، والاستدامة والمسؤولية الاجتماعية وغيرها.

على الرغم من اختلاف دافع كل منظمة عن نظيرتها في الحصول على مثل هذه الاعتمادات والشهادات، إلا أنهم جميعًا يطمحون إلى تعزيز ثقة أصحاب المصلحة في ممارساتهم ومنتجاتهم وخدماتهم.

ومن أبرز اعتمادات الجودة والتميز هو "معيار المنظمة الموثوقة" لمنظمات القطاع الثالث.

مفهوم معيار المنظمة الموثوقة

- معيار المنظمة الموثوقة هي أداة تساعد منظمات القطاع الثالث على تحسين جودة عملها، ونشر تلك الجودة من خلال الاعتماد.
- معيار المنظمة الموثوقة هو علامة جودة المجلس الوطني للمنظمات التطوعية البريطانية والذي تم تصميمه لمساعدة الموظفين والمتطوعين وأعضاء مجالس الإدارة على المشاركة في تقييم أداء المنظمة بشكل فعال.
- معيار المنظمة الموثوقة هو وسيلة لبناء الثقة، سواءً مع منظمات القطاع الثالث أو المجتمع ككل. وهو وسيلة للتأكد من مسؤولية وشفافية وفعالية المنظمات.
- معيار المنظمة الموثوقة هو معيار جودة معترف به على الصعيد الوطني ومعتمد من قبل المجلس الوطني للمنظمات التطوعية (NCVO)، يساعد منظمات القطاع الثالث على إجراء عملية تقييم ذاتية في ١١ مجالاً للجودة، تغطي جميع جوانب العمل والحصول على اعتماد وشهادة بذلك بعد تقييم خارجي.

مفهوم معيار المنظمة الموثوقة

- معيار المنظمة الموثوقة هو معيار جودة بسيط وسهل الاستخدام وشامل ويوفر طريقة مرنة لتحسين الجودة كل منظمة على حسب وتيرتها.
- معيار المنظمة الموثوقة يضم مجموعة من المؤشرات التي تتميز بوضوحها وسهولة استخدامها وشمولها، والتي تهدف إلى إدارة المنظمة بكفاءة وفاعلية.
- شهادة المنظمة الموثوقة هي شهادة صالحة لمدة ثلاث سنوات تعني أنك قد تم اعتمادك وفقاً لمعايير دولية تساعدك على تعزيز إنجازك والاحتفال به.
- معيار المنظمة الموثوقة هي رحلة لمنظمات القطاع الثالث تبدأ بتقييم أدائها بشكل ذاتي وفقاً لمعايير محددة مسبقاً، واعتمادها من جهة خارجية، وتنتهي بشهادة صالحة لمدة ثلاث سنوات تبين جودة ومصداقية المنظمة.

تطور معيار المنظمة الموثوقة



مجالات معيار المنظمة الموثوقة



مجالات معيار المنظمة الموثوقة

1 الحوكمة

للتأكد أن لدى مجلس الإدارة المهارات والمعلومات اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة والحفاظ على قيمها.

2 التخطيط

التأكد أن رسالة المنظمة وقيمها وأهدافها العامة تكون محددة بوضوح. تركز الخطط على النتائج وتبنى على احتياجات وتوقعات المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين.

3 القيادة والإدارة

للتأكد أن القادة يحفزون الأفراد لتحقيق فارق ولتحقيق رؤية المنظمة. يقدمون توجيهًا ودعمًا واضحين، مع تعزيز ثقافة شفافة وشاملة.

مجالات معيار المنظمة الموثوقة

٤ خدمات موجهة للمستفيدين

التأكد أن المستفيدين هم قلب المنظمة. تكون قيم الخدمة وطريقة تقديمها واضحة، مما يُسهم في تصميم الخدمات وتقديمها.

٥ إدارة العاملين

التأكد أن المنظمة تقوم بتوظيف الأشخاص المناسبين لتحقيق رسالتها.

٦ التعلم والتطوير

التأكد أن الفرص التعليمية هي جزءاً أساسياً من عملية التطوير الفردي والتنظيمي.

مجالات معيار المنظمة الموثوقة

٧ إدارة المال

التأكد أن المنظمة تلتزم بالقانون والممارسات الجيدة في إدارة أموالها.

٨ إدارة الموارد

التأكد أن الموارد تُدار بشكل يضمن وجود ما يكفي لدعم الأنشطة المخطط لها وأنها تستخدم بطريقة آمنة وفعّالة.

٩ التواصل الخارجي

التأكد أن المنظمة تتفاعل بفعالية وتبني علاقات مع المستفيدين وأصحاب المصلحة الخارجيين الآخرين.

مجالات معيار المنظمة الموثوقة

١٠ العمل مع الآخرين

التأكد أن المنظمة تبني علاقات جيدة مع منظمات أخرى لتحقيق فوائد تشغيلية واستراتيجية.

١١ تقييم النتائج والأثر

التأكد أن يتم دعم الأشخاص لجمع وتحليل المعلومات حول نتائج المنظمة وتأثيرها، وتقديم الإنجازات بصدق وشفافية.

مميزات معيار المنظمة الموثوقة



خطوات الحصول على شهادة المنظمة الموثوقة

معيّار المنظمة الموثوقة تتكون من عمليتين أو خطوتين:

التقييم الخارجي والحصول على الشهادة

بمجرد الإنتهاء من التقييم الذاتي، يمكنك الحصول على شهادة المنظمة الموثوقة، وذلك بعد التحقق الخارجي من قبل مقيّم مستقل، لذلك هذه الشهادة تعتبر دليلاً على التميز في جميع أنحاء منظمتك.

التقييم الذاتي

يمكن تنفيذ التقييم باستخدام أداة تقييم ذاتية عبر الإنترنت تساعد المنظمة على إلقاء نظرة منهجية على الأعمال والأنشطة، وتحديد مجالات التميز والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.

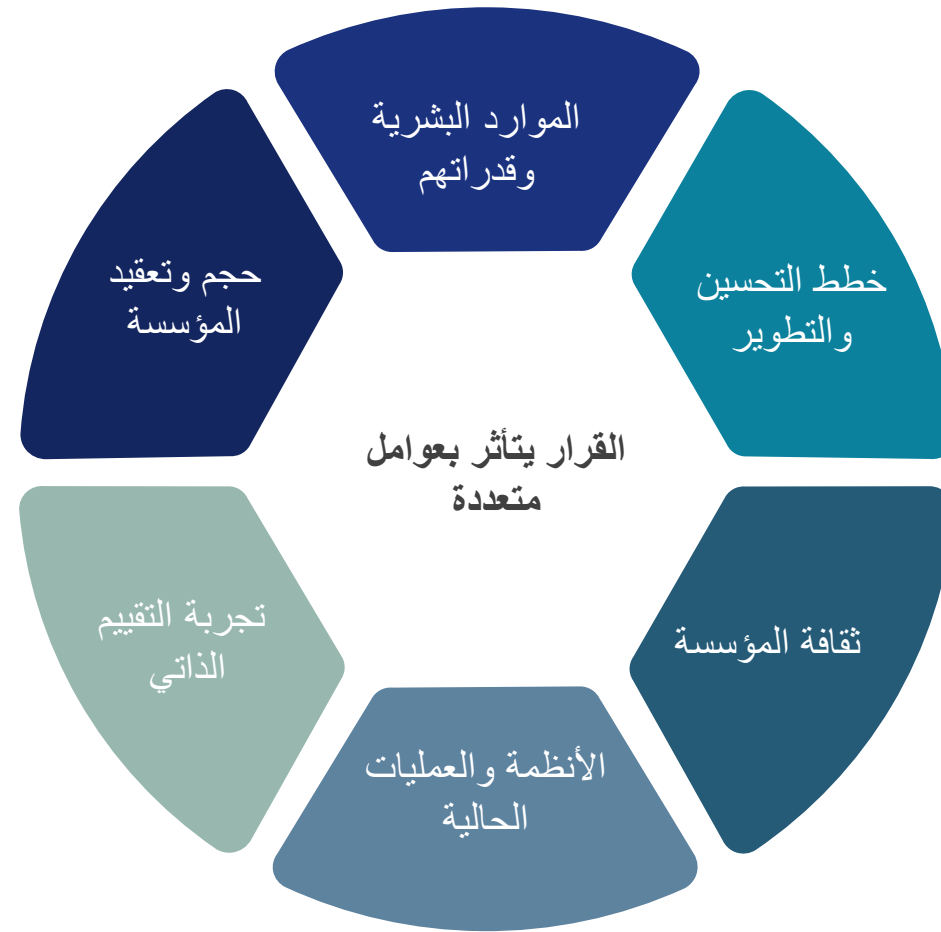
مستويات الإنجاز لمعيار المنظمة الموثوقة

هناك مستويان لكل مجال للجودة لمعيار المنظمة الموثوقة، ويمكن لإدارة المنظمة اختيار المستوى المناسب لتلبية احتياجاتها الحالية:

- شهادة المنظمة الموثوقة المستوى الأول: مؤشرات المستوى الأول للجودة تعتبر الأساس الذي تعتمد عليه المنظمات. تم تطويرها لتسليط الضوء على الالتزامات القانونية ولتمكين تحليل الأنظمة والهياكل الموضوعية لحماية حقوق المستفيدين والموظفين والمتطوعين.
- شهادة المنظمة الموثوقة المستوى الثاني: يبني المستوى الثاني من المؤشرات على مؤشرات المستوى الأول التي يجب أن يتم تحقيقها قبل الانتقال إلى المستوى الثاني. تتطلب المؤشرات في المستوى الثاني من منظماتك أن تكون ذات توجه استراتيجي أكبر وتركز على تطوير خطط طويلة المدى بشكل مفصل وهذا يتطلب تطوير العمليات الداخلية.

الجدير بالذكر أن المنظمات هي من تختار ما إذا كانت تريد تحقيق المستوى الأول أو المستوى الثاني. وفي كلتا الحالتين تقوم المنظمة في البداية بتقييم نفسها على المستوى المختار ويتبعه الاعتماد الخارجي.

اختيار المستوى المناسب



تحديات معيار المنظمة الموثوقة

١ رسوم التقييم تشكل عائقًا لبعض منظمات القطاع الثالث، كلما زاد العدد كلما زادت الرسوم.

٢ عملية التقييم تأخذ الكثير من الوقت؛ لأنها عملية صارمة مقارنة بالشهادات الأخرى.

٣ الحاجة إلى تدريب الموظفين على مؤشرات المنظمة الموثوقة، وهذا يسبب زيادة في التكاليف وتأخير عملية التقييم.

٤ الاعتماد لا يضمن الجودة؛ لأنه يتم في وقت معين ومحدد وقد لا يرصد بعض الأنشطة الخاصة.

٥ الاعتماد ليس دائما معترف به من قبل جميع المنظمات أو الجهات.

٦ الاعتماد لا يترك مجالاً للمرونة، فقد يضع الاعتماد عقبات أمام المنظمات الصغيرة.

من أين أبدأ رحلة معيار المنظمة الموثوقة؟

١. الدخول على موقع المنظمة الموثوقة في المملكة العربية السعودية (<https://trustedcharity-sa.com/Index>).
٢. إنشاء حساب وإدخال بيانات المنظمة وبيانات ممثل المنظمة.
٣. التدريب والتأهيل على عمليات المعيار (١٠٠-١٦٥ يوم).
٤. تسليم الملفات والشواهد على تطبيق مؤشرات المعيار (سبعة أيام).
٥. مراجعة الملفات والشواهد من قبل المقيم المتعمد من Ncvo البريطانية (١٠ أيام).
٦. الزيارة الميدانية للمقيم (يومين).
٧. إصدار تقرير الزيارة الميدانية وإرسالها للمنظمة (٥ أيام).
٨. استلام خطة التحسين المقترحة من المنظمة (١٠ أيام).
٩. اعتماد خطة التحسين (يومين).
١٠. تطبيق خطة التحسين واستلام الملفات والشواهد لخطة التحسين (١٠ - ٦٠ يوم).
١١. المراجعة المكتبية وإصدار التقرير النهائي لمنح شهادة المنظمة الموثوقة من عدمه (١٠ أيام).



فيلم تدريبي (١)

١٥ دقيقة

اسم الفيلم التدريبي

المنظمة الموثوقة 2023 Trusted Charity

عرض لإنجاز جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليّه

https://www.youtube.com/watch?v=V1aBrvHP_qA

ما الذي استفادة منه الجمعية بعد الحصول على معيار المنظمة الموثوقة؟



أسئلة واستفسارات

المراجع

المراجع العربية

- المنظمة الموثوقة. (ب.ت.). قصتنا. <https://www.trustedcharity-sa.com/Pages/OurStory>
- تام للخدمات الإدارية المتقدمة. (ب.ت.). مراحل عملية التأهيل. https://taamsa.com/?page_id=9411
- تام للخدمات الإدارية المتقدمة. (ب.ت.). مراحل عملية التقييم. https://taamsa.com/?page_id=9424

المراجع

المراجع الأجنبية

- EHCVS. (2023, March 1). Key quality standards in the voluntary sector. Ealing and Hounslow Community Voluntary Service (EHCVS). <https://ehcvs.org.uk/advice-guidance/quality-standards/>
- Kazemi, E. (2023). Is accreditation, like a colonoscopy, good for you. International Electronic Journal of Elementary Education, 15(3), 257–265. <https://doi.org/10.26822/iejee.2023.298>
- Shahid, S., Becker, A., & Kundi, Y. M. (2021). Do reputational signals matter for nonprofit organizations? an experimental study. Management Decision, 60(6), 1645–1661. <https://doi.org/10.1108/md-12-2020-1670>
- The Growth Company. (2021, August 18). The Growth Company launches Trusted Charity Mark after winning bid. <https://www.growthco.uk/news/the-growth-company-launches-trusted-charity-mark-after-winning-bid/>
- Worth, M. J. (2019). Nonprofit management: Principles and practice (5th ed.). CQ Press.

المراجع

المراجع الأجنبية

- PAVO. (2019, November 6). What is the Trusted Charity Mark?. Powys Association of Voluntary Organizations (PAVO). <https://www.pavo.org.uk/news/article/news/what-is-the-trusted-charity-mark-pqasso-find-out-here/>
- Hyndman, N. (2017a). Editorial: The charity sector— changing times, changing challenges. Public Money & Management, 37(3), 149–153. <https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1281608>
- Lloyds Bank Foundation for England and Wales. (n.d.). NCVO Trusted Charity overview. <https://www.lloydsbankfoundation.org.uk/media/1yrh5oxe/enhance-supplier-ncvo-trusted-charity.pdf>
- NCVO. (n.d.). Our governance. National Council for Voluntary Organizations (NCVO) . <https://www.ncvo.org.uk/about-us/governance/>

المراجع

المراجع الأجنبية

- NCVO. (n.d.). Who we are. National Council for Voluntary Organizations (NCVO).
<https://www.ncvo.org.uk/about-us/who-we-are/>
- NCVO. (n.d.). About NCVO Charities Evaluation Services. National Council for Voluntary Organizations (NCVO).
<https://www.ncvo.org.uk/about-us/our-services/consultancy/evaluation-impact/about-ncvo-charities-evaluation-services/>
- NCVO. (n.d.). Trusted standard. National Council for Voluntary Organizations (NCVO).
<https://www.ncvo.org.uk/about-us/our-services/trusted-suppliers/trusted-standard/>
- NCVO. (n.d.). Quality standards. National Council for Voluntary Organizations (NCVO).
<https://www.ncvo.org.uk/about-us/our-services/quality-standards/>

المراجع

المراجع الأجنبية

- Trusted Standard. (n.d.). What is Trusted standard. <https://www.trustedstandard.org.uk/>
- Trusted Standard. (n.d.-a). About the standard. <https://trustedstandard.org.uk/trusted-standard/>
- Tsioni, K. (n.d.). Trusted Charity research project: Summary for charities. Wales Council for Voluntary Action (WCVA). <https://wcva.cymru/wp-content/uploads/2020/12/Trusted-Charity-Research-Project-report-for-charities.pdf>



شكراً لكم

شكراً جزيلاً،