



برنامج أخصائي الجودة في القطاع غير الربحي

المقرر الخامس «معيّار المنظمة الموثوقة»

أهلاً بكم

(معيّار المنظمة الموثوقة)

م. سعيد بن دخيل اليزيدي

Trusted Charity Assessor

معيار المنظمة الموثوقة

مدة البرنامج



يومان

عدد ساعات البرنامج



٨ ساعات تدريبية

الفئة المستهدفة



موظفو القطاع غير الربحي.

الهدف العام



إكساب المتدربين المعارف والمهارات الأساسية لمعيار المنظمة الموثوقة.

الأهداف التفصيلية



في نهاية المادة العلمية، يتوقع أن يكون المتدرب/ة قادرًا على:

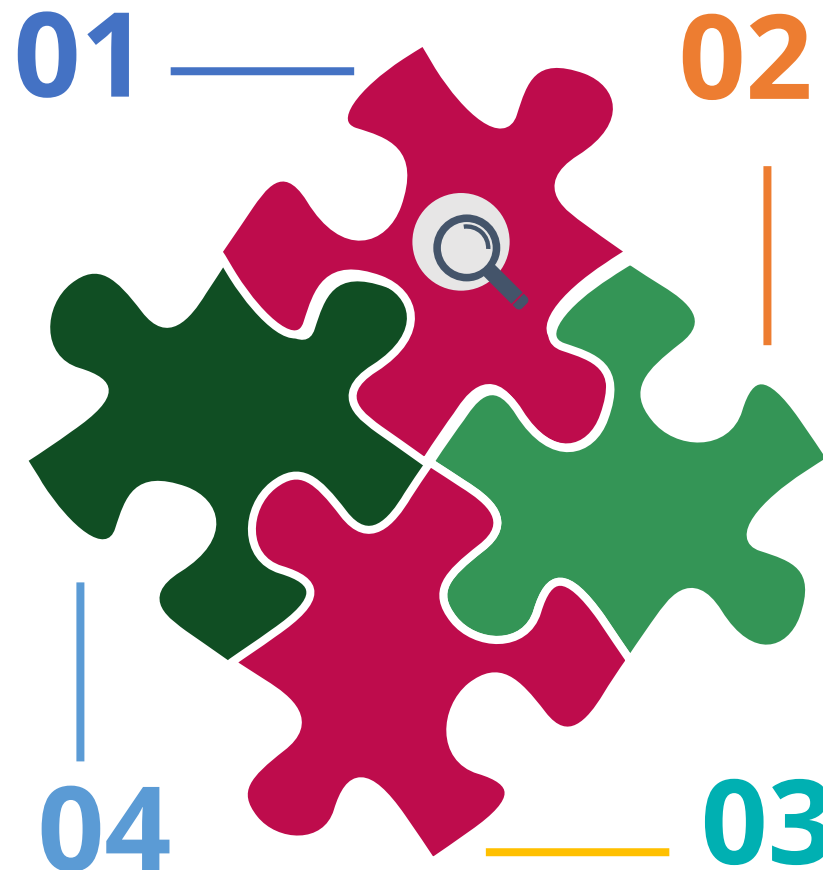
- التعرف على مفاهيم معيار المنظمة الموثوقة بيسر وسهولة.
- التعرف على مجالات ومميزات معيار المنظمة الموثوقة بيسر وسهولة.
- تطبيق خطوات معيار المنظمة الموثوقة بدقة وإتقان.
- التعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق معيار المنظمة الموثوقة والتغلب عليها بيسر.



- 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.
- تطبيقات عملية على المعايير.

التمارين

الألعاب التدريبية



الحالات الدراسية

الأفلام التدريبية



اليوم التدريبي الأول

معيار المنظمة الموثوقة





«هدفنا الأول أن تكون بلادنا نموذجا ناجحا ورائدا في العالم
على كافية الأصعدة، وسأعمل معكم على تحقيق ذلك»

الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود



مَحَمَّدٌ بْنُ سَلَامَةَ بْنِ عَبْدِ الْعَزِيزِ السَّعْدِيُّ

أسئلة و نقاش (١)

10 دقائق

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 كال جودة 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 جميعاً يطمحون إلى تعزيز ثقة أصحاب المصلحة في ممارساتهم ومنتجاتهم وخدماتهم.
- ومن أبرز اعتمادات الجودة والتميز هو "معيار المنظمة الموثوقة" لمنظمات القطاع الثالث.

تمرين

10 دقائق

الجودة في ٣٠ ثانية



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.

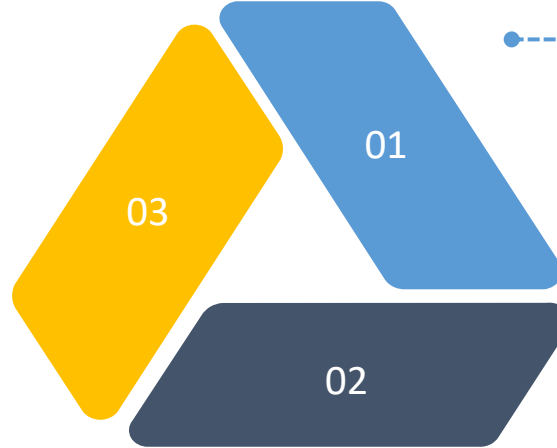
مفهوم معيار المنظمة الموثوقة

- 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 وفعالية.
- 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

البداية

- كان يُعرف معيار المنظمة الموثوقة سابقاً باسم علامة جودة بكاسو وهو اختصار باللغة الانجليزية (Practical Quality Assurance System for Small Organizations - PQASSO) وتعني نظام ضمان الجودة العملي للمنظمات الصغيرة.



التحسين

الإستقرار

- وفي السنوات الأخيرة، قرر المجلس الوطني للمنظمات التطوعية في المملكة المتحدة نقل المعيار إلى مقدم جديد كجزء من استراتيجيتها الجديدة مما يتيح توفير المعيار لعدد أكبر من المنظمات في العالم.

- وبعد الإطلاع والاستماع إلى المنظمات الحاصلة على الاعتماد، في عام ٢٠٠٩م، تم تغيير المسمى إلى "Trusted Charity Mark" أو معيار المنظمة الموثوقة والتي يملكه المجلس الوطني للمنظمات التطوعية (National Council for Voluntary Organizations - NCVO) في

المملكة المتحدة.

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 توجيهاً ودعماً 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 يسهم 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 وفعالة.

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.

تمرين

10 دقائق

مسابقة الرمز المفقود

مميزات معيار المنظمة الموثوقة



أسئلة و نقاش (2)

10 دقائق

السؤال المطلوب من النشاط

ماهي أهم ممكنات النجاح التي تعتقد بأهميتها لإكمال الحصول على شهادة المنظمة الموثوقة؟

خطوات الحصول على شهادة المنظمة الموثوقة

معيار 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 والهيكل 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 كلا الحالتين تقوم المنظمة في البداية بتقييم نفسها على المستوى المختار ويتبعه الاعتماد الخارجي.

اختيار المستوى المناسب



تحديات معيار المنظمة الموثوقة

١ رسوم التقييم تشكل عائقاً 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 دائماً 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؟

الدخول على موقع المنظمة الموثوقة في المملكة العربية السعودية ((<https://trustedcharity-sa.com/Index>)).

إنشاء حساب وإدخال بيانات المنظمة وبيانات ممثل المنظمة.

التدريب والتأهيل على عمليات المعيار (١٠٠-١٦٥ يوم).

تسليم الملفات والشواهد على تطبيق مؤشرات المعيار (سبعة أيام).

مراجعة الملفات والشواهد من قبل المقيم المتعمد من Ncvo البريطانية (١٠ أيام).

الزيارة الميدانية للمقيم (يومين).

إصدار تقرير الزيارة الميدانية وإرسالها للمنظمة (٥ أيام).

استلام خطة التحسين المقترحة من المنظمة (١٠ أيام).

اعتماد خطة التحسين (يومين).

تطبيق خطة التحسين واستلام الملفات والشواهد لخطة التحسين (١٠ - ٦٠ يوم).

المراجعة المكتبية وإصدار التقرير النهائي لمنح شهادة المنظمة الموثوقة من عدمه (١٠ أيام).



أدلة تحقيق المؤشرات

- حيوية لعملية التقييم - تمكن المنظمة من معرفة مدى تحقيقها للمؤشر.
- ليس من الضروري أن يكون الدليل موثقاً دائماً، إلا إذا نص النظام على ذلك.
- مصادر الأدلة هي مقترحات من TRUSTED CHARITY وليست إلزامية.
- إمكانية استخدام مصادر الأدلة كمصدر للأفكار، لفهم المؤشر بشكل أوضح وللتوصل للدليل الصحيح

المناسب لمنظمتك.

Consistent	متسقاً
Accessible	يمكن الوصول له
Recent	محدثاً
Dated	مؤرخاً

نقاط التقييم للمؤشرات

يساعدك **TRUSTED CHARITY** على أن تعرف مدى جودة ما تقوم به منظمته من خلال هذه المؤشرات فهي تعرض أسلوب تقييم باختيار واحدة من أربعة نقاط.

غير متحقق
ليس هناك أية أدلة على تطبيق متطلبات هذا المؤشر.

ما زال في بدايته
لدينا خططا لهذا المؤشر، كما بدأنا بتطبيق بعض الأنشطة التحسينية.

متقدم بصورة جيدة
بعض الأدلة موجودة ولكننا مازلنا بحاجة إلى بعض التحسينات.

متحقق تماما
توجد أدلة كافية على تطبيق هذا المؤشر.

مواصفات الدليل المقبول

هل ممارسات المنظمة تتسق مع سياستها والإجراءات المتبعة فيها؟ عندما تم جمع الأدلة هل كانت الوثائق مكتملة لبعضها وغير متعارضة مع وثائق أخرى؟

متسق
Consistent

هل يدرك كل من العاملين المعنيين و أعضاء مجلس الإدارة والمتطوعين والمستخدمين في المنظمة وجود الدليل ومكانه؟

متاح
Accessible

هل الدليل مواكب للمستجدات ويتم تحديثه؟ هل تم تحسينه ومراجعته مؤخراً؟

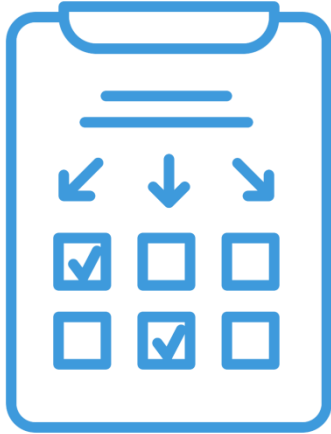
محدث
Recent

هل تعلم متى كان تاريخ الدليل؟ هل هناك تاريخ مكتوب عليه؟

مؤرخ
Dated

لتتعرف على المعايير و المؤشرات و الأدلة

الحوكمة



المعيار :

يتمتع مجلس الإدارة بالمهارات والمعلومات اللازمة لتحقيق رسالة وقيم المنظمة بفاعلية ومسؤولية، مع مراعاة سياسات واستراتيجيات المنظمة، وأن يكون مجلس الإدارة موضع مساءلة من الأطراف ذوي العلاقة، وتتمتع الإدارة بالشفافية في الإعلان عن أداء المنظمة والنتائج التي تم تحقيقها.

فهم المجال ينقسم إلى ثلاث أجزاء



أن يتأكد مجلس الإدارة من أن المنظمة تدار بفاعلية ومسؤولية. وأن يثبت قدرة المنظمة على تحمل المساءلة أمام الجهات المعنية. وأن يملك المهارات والمعلومات اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة والتمسك بقيمها.

المزايا

يهتم هذا المعيار بالبحث في مدى فاعلية تنظيمات الحوكمة الخاصة بمنظمتك والتأكد من امتلاكك للسياسات والممارسات التي تدعم الحوكمة الجيدة .

والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تقييم مدى جودة حوكمة منظمتك.
- تحسين فاعلية مجلس الإدارة.
- التأكد من استيفائك للواجبات النظامية والرقابية.
- التأكد من سير منظمتك على نهج رسالتك وقيمك

الحوكمة تعني الأنظمة والعمليات التي ضمن شرعية المنظمة وتوجيهها وفعاليتها والإشراف عليها وإدارة مسؤوليتها بشكل عام.

مجلس الإدارة يشير إلى العاملين المسؤولين وفق وثيقة حوكمة المنظمة ويعملون على التحكم بشؤون إدارة المنظمة . ويمكن أن يسمى هؤلاء العاملين بالأمناء أو مجلس الأمناء أو المدراء أو اللجنة التنفيذية أو لجنة الإدارة.

قدرة المنظمة على تحمل المسؤولية أمام الجهات المعنية تعني تمكن من مسؤولية المنظمة تجاه الجهات المعنية ومعرفة أدائها وتقديم التقارير لهم بوضوح وأمانة عن دخل الشركة ونفقاتها ونشاطاتها ونتائجها.

الجهات المعنية ووهما المستفيدون والممولون والمسترون والشركاء والعاملون والمتطوعون وأعضاء مجلس الإدارة والأعضاء والهيئات التنظيمية وصانعو السياسات والمجتمع بشكل عام.

تحقيق رسالة المنظمة تعني ضمان تحقيق المنظمة لأهدافها وغاياتها العامة.

التمسك بقيم المنظمة تعني أن تتأكد أن يؤخذ بالمبادئ والقيم الأساسية التي تتبناها وتتخذها المنظمة كدليل لها في تطبيقها للأمور.

المؤشرات

١. يتم تعيين أعضاء مجلس الإدارة أو إقالتهم أو إحالتهم للتقاعد وفقاً للمتطلبات القانونية ووثيقة الحوكمة بالمنظمة. ويتم تجديد عضوية أعضاء المجلس بصفة مستمرة. ويتم التعيين لأعضاء مجلس الإدارة وفقاً للجدارة.

٢. يتم تعيين أعضاء مجلس الإدارة بحسب الاحتياج من المهارات و الخبرات والمعارف اللازمة لإدارة المنظمة بكفاءة وفاعلية.

الأدلة

١. وثيقة الحوكمة (النظام الأساسي أو عقد تأسيس أو لوائح المنظمة)، قائمة توضح العدد الفعلي لأعضاء مجلس الإدارة، مراجعات جدارة أعضاء المجلس والمتطلبات النظامية وتقييم المخاطر، نماذج ترشيح أعضاء مجلس الإدارة وسجلات بالتاريخ التعيين أو الانتخاب أو التجديد أو الاستقالة أو التقاعد أو عمليات الإقالة من المنصب وخطة الإحلال.

٢. وصف دور أعضاء المجلس وشروط العضوية ومدونة السلوك لأعضاء المجلس، الإعلانات والمواد الترويجية للأعضاء الجدد. سجلات تدقيق المهارات للأعضاء المجلس.

الأدلة

٣. سجل أعضاء المجلس ,وصف الأدوار المرتبطة برئيس ، ونائب الرئيس، السكرتير وأمين الخزانة، وتقرير مستقل لمراجع الحسابات أو مدقق، التقارير السنوية المقدم إلى الجهات التنظيمية، الاستشارات القانونية)النظام الأساسي ولوائح المنظمة (، جدول أعمال اجتماعات مجلس الإدارة ومحاضرها وأوراقها، الأنظمة والإجراءات العامة للمنظمة؛ وتشمل تكافؤ الفرص والتنوع، التوظيف ووفرة الكوادر ، الصحة والسلامة، الخصوصية والإفصاح، المتطوعين والاستدامة البيئية.

٤. وثيقة الحوكمة)النظام الأساسي أو عقد تأسيس أو لوائح المنظمة(، محاضر اجتماعات المجلس، الوصف الوظيفي والإجراءات المالية.

المؤشرات

٣. يضمن المجلس أن المنظمة تعمل وفق المواد المنصوص عليها في النظام الأساسي، وأنها تلبى جميع المتطلبات الأساسية، كما يقر ويراجع المجلس مجموعة من السياسات بانتظام.

4. يقر المجلس الخطة التشغيلية للمنظمة ويفوض الصلاحيات اللازمة للمديرين للقرارات التشغيلية، ويلتزم بآليات واضحة لاتخاذ القرارات والصلاحيات.

الأدلة

٥. جدول اجتماعات المجلس ومحاضر اجتماعات اللجان الفرعية ومحاضر وسجلات الأيام المستقبلية.

٦. مستندات توضح مسؤوليات أعضاء مجلس الإدارة، معايير الحوكمة أو مدونة السلوك التنظيمي، وصف دور أعضاء مجلس الإدارة العاملين و الفخريين، سجلات حضور الاجتماعات، سياسة تضارب المصالح، سجل الاهتمامات المشتركة أو محاضر اجتماعات مجلس الإدارة يوضح الإعلانات عن المصالح، تحديث سنوي لأعضاء مجلس الإدارة عن أهلية تضارب المصالح، سياسة تغطية النفقات والدفع والهدايا والمكافآت.

المؤشرات

٥. للمجلس جدول اجتماعات محدد، وينعقد كل ثلاثة أشهر على الأقل، ويتيح الوقت الكافي لمناقشة القضايا المدرجة بتفاصيل، ويتم توثيق القرارات ومهام العمل بدقة .

٦. يدرك أعضاء المجلس أدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم الفردية والجماعية، وحاجتهم إلى خدمة المنظمة لتحقيق مصالحها دائماً، كما يصفح أعضاء المجلس عن أي تضارب للمصالح ويتم إدارتها عن طريق المجلس.

٧. يتسلم أعضاء المجلس الإدارة الجدد تعريفاً عن المنظمة، أعضاء المجلس الإدارة يلتزمون برسالة المنظمة وقيمها وأهدافها تماشياً مع النظام الأساسي و يتأكدون من أن جميع أنشطتها ومواردها تستخدم لتعزيزها.

٨. يقوم المجلس بالتأكد من أن المخاطر تم تحديدها وإدارتها بشكل فعال لحماية موارد المنظمة والحفاظ على سمعتها.

٧. معلومات للتعرف على أعضاء مجلس الإدارة الجدد؛ تشمل نسخة من وثيقة الحوكمة والتعريف برؤية وقيمة المنظمة، سجلات الاجتماعات التعريفية.

٨. خطط تحسين الجودة، وجدول أعمال ومحاضر وأوراق اجتماعات مجلس الإدارة المرتبطة بها، سجل تسجيل المخاطر وتقييم وتدقيق المخاطر، سياسة الاحتياطات، بوليصة التأمين، سياسة الصحة والسلامة، سجل الحوادث والحالات، وخطط معالجة الكوارث.

٩. يشرف المجلس على خطط تحسين الجودة، ويضمن أن يتم تخصيص الموارد الكافية لتنفيذ خطط التحسين.

١٠. يستلم المجلس تقارير دورية عن مستوى التقدم في الخطة التشغيلية، و تقارير الأداء المالي الفعلي مقارنة بالميزانية كل ثلاثة أشهر على الأقل، وتتضمن التقارير معلومات عن النتائج والمخرجات المحققة. المسؤول المالي يدقق الحسابات الإدارية للمنظمة. ينشر مجلس الإدارة التقارير والحسابات السنوية وتتضمن التقارير معلومات عن تأثير المنظمة والمنفعة العامة.

٩. خطة ضبط الجودة والموارد المخصصة لها، ومحاضر اجتماعات المجلس. الميزانية.

١٠. تقارير الأداء والتقارير المالية المرتبطة بالخطة التشغيلية والميزانية، محاضر اجتماعات اللجان الفرعية المختصة، ومحاضر اجتماعات المجلس توثق التسويات البنكية والرواتب، تقارير المراجعة الداخلية، ملحوظات التدقيق السنوية، محاضر اجتماعات الجمعية العمومية، التقارير والحسابات السنوية المنشورة، وتقرير حجم التأثير.

التخطيط



المعيار :

أن يكون للمنظمة رسالة وقيم وأهداف عامة محددة بوضوح، وأن تكون خططها مبنية على احتياجات وتوقعات المستخدمين والأطراف ذات العلاقة، وأن تركز على المخرجات والآثار، ويجب أن تكون للمنظمة أولويات وأهداف متفق عليها وتراعي الموارد اللازمة، وأن تراجع المنظمة مستوى التقدم بانتظام، وأن تقوم بتعديل خططها عند الحاجة لذلك.

معرفة ماذا تعمل و كيف تصل لهذا العمل

المعيار:

أن تكون رسالة المنظمة وقيمها وأهدافها العامة محددة بوضوح تام . وأن يتم وضع خطط المنظمة اشتتاداً على احتياجات وتطلعات المستفيدين والجهات المعنية مع وضع الموارد المطلوبة بعين الاعتبار . وأن يتم وضع الأولويات والأهداف على المدى القصير والمتوسط وأن يتم مراجعتها بشكل منتظم.

معرفة ماذا تعمل و كيف تصل لهذا العمل

المزايا

العمل وفق هذا المعيار سوف يساعد على:

- تقييم مدى جودة تخطيط خدمات وأنشطة المنظمة.
- وضع منهج استراتيجي بعيد المدى يتيح الحصول على الموارد وتطوير الأنشطة والخدمات.
- تطوير أطر عمل يمكن من خلالها تقييم النتائج.
- يقوي فرص المنظمة للحصول على الدعم من الجهات المعنية.
- يحافظ على استقلالية ونزاهة المنظمة وبما يخدم مصالح المستفيدين.

معرفة ماذا تعمل و كيف تصل لهذا العمل?

تفسير المعيار:

رسالة المنظمة هي الغاية والهدف العام للمنظمة والوضع المتميز الذي تسعى المنظمة الوصول إليه لصالح المستفيد.

القيم يعني تحديد المبادئ والمعتقدات الأساسية التي تتبناها المنظمة وتسير عليها.

الأهداف العامة يعني وسوح التغييرات أو الفروق التي تخطط المنظمة إحداثها.

الجهات المعنية تشمل المستفيدين والممولين والمشتريين والوكالة الأخرى والشركاء والأعضاء المتطوعين

وأعضاء مجلس الإدارة والأعضاء والهيئات التنظيمية، وواسع السياسات والمجتمع ككل.

الأهداف الواضحة هي مستويات الإنجاز المتوقعة التي يمكن من خلالها تقييم الأداء.

١. رسالة المنظمة وقيمها وأهدافها واضحة، وتتماشى مع المواد المتفق عليها في وثيقة الحوكمة.
٢. تنطلق الخدمات و الأنشطة المخطط لها من رسالة المنظمة وقيمها وأهدافها ، وتراعي في الموارد اللازمة للتنفيذ، وتراعي الخطة تقديم الأنشطة والخدمات بلغات عديدة حسب الحاجة.
٣. لدى المنظمة خطة تشغيلية للسنة الحالية معتمدة من مجلس الإدارة، وتعكس رؤية وأهداف المنظمة وتتضمن أهدافاً قابلة للتحقيق، ومبنية على توقعات مالية واقعية.

١. وثيقة الحوكمة (النظام الأساسي أو عقد تأسيس أو لوائح المنظمة)، ، بيان رسالة المنظمة والقيم التنظيمية، التقرير السنوي، تقرير الأثر المجتمعي، المواد الإعلانية ذات العلاقة .
٢. الخطة الاستراتيجية والتشغيلية، معلومات الخدمات التي تقدمها المنظمة، سجلات اجتماعات التخطيط، سياسة المشتريات، تقييم الاحتياجات وتقييم احتياجات اللغات .
٣. الخطة التشغيلية والأهداف والتقارير المرحلية.الخطة التشغيلية مرتبطة بالميزانية.

٤. يتم بناء خطط المنظمة بمشاركة العاملين والمتطوعين، وتتضمن عمليات التخطيط استشارات مع المستفيدين والأطراف ذوي العلاقة.

٥. تركز الخطة على التغيير الذي تسعى المنظمة لتحقيقها، وتتضمن الخطة أهدافاً محددة ومخرجات مخطط لها ومبنية على احتياجات المستفيدين والأطراف الأخرى ذات العلاقة.

٤. سجلات ومحاضر الاجتماعات الخاصة بالتخطيط، سجلات التشاور مع المستفيدين الأطراف ذات العلاقة، الخطة الاستراتيجية والتشغيلية.

٥. المستهدفات والنتائج المخطط لها، أدوات عملية التخطيط مثل؛ النماذج التحليلية، مثلث التخطيط، أو إدارة التغيير، وتقييم الاحتياجات.

الأدلة

٦. محاضر اجتماعات التخطيط، تحليل البيئة الخارجية التنافسية، المناقصات وعقود المنح، اتفاقيات تمويل المنح الكبرى، اتفاقيات تقديم الخدمة، معلومات حول الأطراف ذوي العلاقة والشركاء، معلومات حول الخدمات الأخرى.

٧. رسائل البريد الإلكتروني، التعاميم، محاضر الاجتماعات، ملاحظات إدارة الخدمات والأنشطة، وسجلات اجتماعات التخطيط، خطط فرق العمل، خطط العمل الفردية، ملاحظات اجتماعات الدعم الفردية، الترتيبات للعمل المشترك، إجراءات التوثيق.

٨. التقارير المرفوعة إلى المجلس في المخاطر؛ مثل مخاطر التمويل الاقتصادية والاتجاهات السياسية المؤثرة على السمعة، وتقارير إدارة السمعة، سجل المخاطر أو شعار، تقييم مخاطر المشروعات والأنشطة، وخطط الصحة والسلامة.

المؤشرات

6. تراعي الخطة تأثير العوامل الخارجية بما في ذلك البيئة الخارجية للمنظمة، وأوليات المانحين والممولين، وتأثير عمل المنظمات الأخرى.

7. توجد خطة واضحة لكيفية تنفيذ الأعمال، وتتضمن ترتيبات لأعمال المشتركة عند الحاجة، ويفهم ويدير العاملون المراحل المختلفة لتنفيذ الأنشطة الرئيسية بفاعلية .

8. تتضمن عملية التخطيط تحديداً للمخاطر المتعلقة بالمنظمة وأفرادها، وتحدد كيفية إدارتها .

القيادة والإدارة



المعيار :

تلهم القيادة العليا العاملين وتحفزهم على إحداث تغيير إيجابي لتحقيق رؤية المنظمة، وتوفر لهم الدعم والتوجيه بشكل واضح، وتدعم وتوجه وتعزز الشفافية والثقافة الشاملة، ويطور المديرون عمليات التواصل الفعال وأنظمة وطرق العمل، ويعززون نقاط القوة الفردية ويشجعون روح المبادرة والابتكار.

إلهام العاملين وتعزيز الجودة

المعيار:

أن يعمل قادة المنظمة على تحقيق رؤيتها، وعلى تحفيز وتشجيع العاملين فيها، وعلى تعزيز مكاتنها. وأن يؤسس المدراء سياسات و أنظمة مناسبة، ويقدمون الدعم والمعلومات الملائمة داخل نطاق المنظمة ومجلس الإدارة، كما توفر المنظمة وسائل التواصل الفعالة، وتشكل فرق عمل تعاونية، وأن تعمل على تطوير نقاط القوة والمبادرة لدى الأفراد وتشجيعهم على الإبداع.

إلهام العاملين وتعزيز الجودة

المزايا

إن وجود المدراء الجيدين يساعد مجلس الإدارة على وضع التوجه الخاص بالمنظمة، أما القيادة الفعالة فهي تحفز وتمكن العاملين والمتطوعين من تحقيق النتائج المرجوة. والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تقييم مدى إدارة المنظمة للجودة.
- تطوير القيادة في كافة وحدات وإدارات المنظمة.
- تحسين وتطوير منظومة التواصل داخل المنظمة وخارجها.

إلهام العاملين وتعزيز الجودة

تفسير المعيار:

قادة المنظمة يقصد بهم أعضاء مجلس الإدارة، والمدراء، و من يعمل في المنظمة، ومن يملك المهارات والكفاءات المطلوبة التي تساهم في وضع توجه واضح ومناسب وفي تحفيز العاملين و تشجيعهم على التعاون في العمل لتحقيق أهداف المنظمة.

تحفيز العاملين بالمنظمة وتشجيعهم تعني ما يلي:

- التأكد من أن كافة العاملين والمتطوعين على دراية برسالة المنظمة ومهمتها وخططها والنتائج الرئيسية المحددة.
- التعاون مع العاملين وتشجيعهم وقيادتهم من خلال القيادة بالقدوة.

المدراء يقصد بهم أصحاب المسؤولية المباشرة، والذين يعملون بالتعاون مع مجلس الإدارة في وضع التوجهات وتنظيم النشاطات و العاملين و الموارد والمعلومات داخل نطاق المنظمة نفسها.

تقديم الدعم والمعلومات الملائمة داخل نطاق المنظمة وللمجلس الإدارة يقصد بها:

- تقديم الموارد والمعلومات المناسبة لدعم الإستراتيجية و إنجاز العمل بكفاءة ولدعم تطوير الجودة.
- تقديم الدعم الفردي وبناء روح تعاونية تؤمن بأهمية الهدف.

تطوير نقاط القوة والمبادرات لدى الأفراد تعني العمل على اكتشاف مهارات العاملين وتحديد مستوى معرفتهم وخبراتهم والعمل على تطويرها من خلال المنظمة نفسها، والاعتراف بمساهماتهم، وتشجيع الأفكار الجديدة.

إلهام العاملين وتعزيز الجودة

تفسير المعيار:

المدراء يقصد بهم أصحاب المسؤولية المباشرة، والذين يعملون بالتعاون مع مجلس الإدارة في وضع التوجهات وتنظيم النشاطات و العاملين و الموارد والمعلومات داخل نطاق المنظمة نفسها.

تقديم الدعم والمعلومات الملائمة داخل نطاق المنظمة ولمجلس الإدارة يقصد بها:

- تقديم الموارد والمعلومات المناسبة لدعم الإستراتيجية و إنجاز العمل بكفاءة ولدعم تطوير الجودة.
- تقديم الدعم الفردي وبناء روح تعاونية تؤمن بأهمية الهدف.
- تطوير نقاط القوة والمبادرات لدى الأفراد تعني العمل على اكتشاف مهارات العاملين وتحديد مستوى معرفتهم وخبراتهم والعمل على تطويرها من خلال المنظمة نفسها، والاعتراف بمساهماتهم، وتشجيع الأفكار الجديدة.

المؤشرات

١. يضمن أعضاء المجلس والمديرون التزام المنظمة بجميع المتطلبات القانونية والمالية والتعاقدية، وأن المخاطر تدار بشكل جيد.
٢. يدرك أعضاء المجلس والمديرون مسؤولياتهم النظامية في مسائل المساواة والعدالة التي تنص عليها الأنظمة والتشريعات الحكومية، ويلتزمون بتطوير ثقافة شاملة وقيم تقدّر التنوع بنشاط.
٣. يتخذ أعضاء المجلس والمديرون الإجراءات والقرارات التي تعكس قيم المنظمة، ويشجعون الممارسات التي تتفق مع تلك القيم.
٤. لدى المنظمة اتصالات ثنائية الاتجاه داخليا ومع أعضاء مجلس الإدارة. ويشجع ويسهل مجلس الإدارة والمديرون المبادرات استنادا إلى نقاط القوة المختلفة.

الأدلة

١. تحقيق المتطلبات المعرفية والقانونية والمساواة العضويات المهنية والامثال بها، بما في ذلك أنظمة الصحة والسلامة، المحافظة على البيئة وتدوير النفايات(، حماية البيانات)شهادة التسجيل سجلات المستفيدين . الوثائق والتقارير المالية.
٢. سياسة المساواة والتنوع، إجراءات التوظيف والاختيار، القيم التنظيمية، سياسات الدمج والشراكة، سياسة مكافحة التعدي، تنوع المدققين، خطط التحسين التنوع في أعضاء مجلس الإدارة والموظفين والمتطوعين، برامج التدريب والتوعية.
٣. الاتصالات الداخلية ووثائق إرشادية، خط عمل من الاجتماعات الدعم الفردية، الإرشادات والتعليمات والمتطوعين، الردود على الاستفسارات ، استبيانات والتغذية الراجعة من الموظف والمتطوع ،ملاحظات مقابلات الخروج من العمل، محاضر الإدارة العليا واجتماعات مجلس الإدارة.
٤. تقارير ومعلومات توضح خدمات المنظمة وأنشطتها، الاتصالات من وإلى العاملين)الموظفين والمتطوعين(، جداول ومحاضر اجتماعات مجلس الإدارة ذات العلاقة، محاضر اجتماعات العاملين، ملاحظات مقابلات الخروج من العمل.

المؤشرات

٥. يدرك جميع أعضاء المنظمة رسالة المنظمة وأهدافها الرئيسية، ويدرك المدراء بوضوح الفرقين التغيير الذي تعتزم المنظمة تحقيقه وكيفية إنجازه.

٦. يُقدم كبار المديرين توجهها واضحاً، ويقدمون التدريب والدعم اللازم، ويحفزون ويلهمون الموظفين لتحقيق نتائج إيجابية، ويعملون على حل المشاكل والقضايا عند ظهورها.

٧. يسعى المديرون بفعالية لتوفير مصادر التمويل المناسبة عند الحاجة، ويكونون مسؤولين عن النتائج المالية للمنظمة.

٨. يقوم المديرون بإعداد وتأهيل الموظفين والمتطوعين لتقديم الخدمات والأنشطة الرئيسية، ويعملون معاً لتنفيذ الخطط. جميع الخدمات والخطط والنتائج يتم تحقيقها كما هو

مخطط لها.

الأدلة

٥. وثائق التخطيط، سجلات استخدام أدوات التخطيط مثل نظرية التغيير، سجلات اجتماعات التخطيط، سجلات اجتماعات العاملين وخطط العمل، تقارير ومحاضر التي تم رفعها للمجلس، سجلات مهمات العمل الخارجية.

٦. رسائل البريد الإلكتروني الداخلية ذات العلاقة، التقارير المرحلية والرسائل الإخبارية والنشرات الإلكترونية. سجلات مهمات العمل الخارجية. سجلات مشاورات العاملين، ردود أفعال العاملين، ملاحظات اجتماعات الدعم التقديري للعاملين (الموظفين والمتطوعين).

٧. الخطة المالية متوسطة الأجل، استراتيجية جمع التبرعات، طلبات المنح، خطط المشروعات، التقارير المرحلية، تكاليف تقديم الخدمة، التقارير المالية، سجل الميزانية وإدارة العقود.

٨. سجلات الموظفين والتطوع والتدريب، ملاحظات اجتماعات الدعم الفردية، تقارير تقدم المشروعات، مراقبة البيانات، تقارير التقييم.



اليوم التدريبي الثاني

معيار المنظمة الموثوقة



الخدمة الموجهة للمستفيد



المعيار :

تقدم المنظمة خدمات قيّمة للمستفيدين بناءً على تخطيط مبني على معلومات ومصادر جيدة، كما يقوم العاملون برصد وتقييم احتياجات المستفيدين وإلى أي مدى يتم تحقيقها.

المستخدمون هم قلب المنظمة النابض

المعيار:

أن تتعرف المنظمة على مستخدميها وتقدرهم وتبني علاقات جيدة معهم، فالمستخدمون هم المحور والأساس في تصميم الخدمات والأنشطة وتقديمها ومراجعتها. وعلى المنظمة أن تعمل على تحقيق نتائج أفضل للمستخدمين وعلى تحقيق مصالحهم.

المستفيدون هم قلب المنظمة النابض

المزايا:

هذا المعيار يعتبر المستفيد هو المحور الأساسي للمنظمة، كما أنه يساعد المنظمة على التأكد من وجود الأنظمة والتطبيقات الملائمة لدعم مشاركة المستفيدين .والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تقديرك لقيمة المستفيدين كخبراء وأهمية الاستفادة من خبراتهم والتعلم منهم.
- إعطاء المستفيدين وزناً في تصميم وإيصال الخدمات ومراجعاتها.
- مساعدة المستفيدين على تحقيق نتائج أفضل.
- التأكد من كفاءة الخدمات ووصولها لجميع مجموعات المستفيدين المعنية.

المستفيدون هم قلب المنظمة النابض

تفسير المعيار:

المستفيدون ويشملون الأفراد أو المنظمات التي:

- تستخدم أو تستفيد من خدماتك وأنشطتك أو سبق لها الاستفادة منها.
- تقع ضمن مجموعتك المستهدفة ولكنها لا تستفيد من أنشطتك وخدماتك حالياً.
- تتحدث أو تتصرف نيابة عن المستفيدين.
- تدعم المستفيدين أو تهتم بهم.

المستفيدون هم قلب المنظمة النابض

تفسير المعيار:

التعرف على المستفيدين وتقديرهم تعني أن تحدد المستفيدين الذين تستهدفهم، وتعزيز ثقافة الاحترام والتحمل والتفهم مما يؤكد المساواة في تقدير جميع المستفيدين. تحقيق نتائج أفضل للمستفيدين يعني العمل معهم لإحداث التغييرات أو الحصول على الفوائد التي يرغبونها ويحتاجونها. تحقيق مصالح المستفيدين يعني إتاحة حرية التعبير للمستفيدين أو تبني قضاياهم سواء النظامية أو لدى الهيئات الأخرى.

المؤشرات

١. تحدد المنظمة بوضوح المستفيدين من خدماتها، وتضمن العادلة وعدم وجود تمييز غير قانوني أو إقصاء من الخدمات، وتراعي الإحتياجات اللغوية للأفراد.
٢. تستند خدمات وأنشطة المنظمة على الإحتياجات المحددة للمستفيدين، بما في ذلك إحتياجاتهم الفردية الخاصة وإحتياجات المجموعات الخاصة، وتظهر آراء المستفيدين رضاهم عن الخدمات وأنه يتم تلبية إحتياجاتهم.

الأدلة

١. الأهداف والغايات التي تحدد شرائح المستفيدين، خطة تشغيلية توضح الفئات المستهدفة، مراقبة المعلومات ومراجعة المعلومات الديموغرافية. الملف اللغوي للمستفيدين، تقييم الخدمات التي تقدمها منظمات أخرى ذات صلة.
٢. تقرير سنوي يوضح المنافع العامة، سجلات إحتياجات المستفيدين، طلبات المنح وخطط المشروعات، الخطة التشغيلية، سجلات إجتماعات التخطيط، تقارير الإدارة، ملاحظات المستفيدين الرسمية وغير الرسمية، نتائج الاستبيانات وأدوات التقييم الأخرى.

المؤشرات

٣. تخطط المنظمة وتعلن عن خدماتها وأنشطتها بالشكل الذي يناسب المستفيدين ليتمكنوا من الوصول إليها بشكل كامل، ويؤخذ بعين الاعتبار كيفية تقديم الخدمة والأنشطة وتهتم بتقديمها لهم باللغات مختلفة عندما يتم تحديد الحاجة.

٤. للمنظمة سياسات واضحة تضمن أمن وسلامة العاملين فيها والمستفيدين من خدماتها، ويعرف جميع العاملين والمتطوعين كيفية الحفاظ على سلامة المستفيدين.

الأدلة

٣. مواد الدعاية والترويج، استطلاع إمكانية وصول المستفيدين إلى خدمات المنظمة ومقراتها، تعديلات لتسهيل وصول المستفيدين؛ مثل المرافق الخاصة بذوي الإعاقة الحركية أو ضعف في الحواس أو غيرها، الوثائق التي تم إنتاجها في صيغ "سهلة القراءة"، سجلات اجتماعات التخطيط، سجلات تقييم الاحتياجات وتقييم الاحتياجات اللغوية.

٤. سياسة الصحة والسلامة في المنظمة، سياسات تقديم الخدمة؛ مثل السرية والإفصاح، ورعاية الأطفال، وكبار السن، العمل الانفرادي والزيارات المنزلية وكيفية التعامل مع حالات التعدي وانتهاك الخصوصية، دليل وإرشاد للعاملين (الموظفين والمتطوعين)، سجلات التدريب الإلزامي للموظفين والمتطوعين.

المؤشرات

٥. تسجل معلومات المستفيدين وتحفظ بشكل سري وآمن، وتبلي متطلبات حماية البيانات.
٦. تعمل المنظمة عن قرب مع المستفيدين الأفراد لتحديد احتياجاتهم، وتحديد النتائج المرجوة.
٧. تقدم المنظمة للمستفيدين معلومات تفصيلية عن خدماتها وأنشطتها وحول الدعم المتاح لهم، وتشجعهم على اتخاذ الخيارات المناسبة.

الأدلة

٥. نظم الإدخال، قواعد البيانات، سجلات المستفيدين، مراقبة المعلومات، سياسة السرية والإفصاح، شهادة تسجيل حماية البيانات، أدلة الموظفين والمتطوعين، سجلات تدريب الموظفين والمتطوعين في موضوعات حماية البيانات والسرية، نماذج ومعلومات لخدمة المستفيدين حول السرية وحماية البيانات والإقرارات.
٦. سجلات دراسة الحالة، سجلات المستفيدين الأخرى.
٧. معلومات حول مجموعة الخدمات والأنشطة المتاحة؛ بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالرسوم وإلغائها وحماية البيانات والحفاظ على السرية، معلومات حول الوصول إلى الخدمات باللغات المناسبة، مواد الدعاية، بما في ذلك المعلومات المعروضة على الإنترنت والمواد المطبوعة.

٨. تشجع المنظمة المستفيدين على إبداء رأيهم لتحسين الخدمة، إجراءات الشكاوى موثقة ومنشورة وسهلة التعامل معها ، ويتم التعامل مع الشكاوى بوضوح وشفافية.

٩. يشارك المستفيدين في تقييم التغيير الذي تحدثه المنظمة، وتبين معلومات المراقبة تقدما جيدا في النتائج الفردية المخطط لها.

٨. سجلات ردود الفعل والشكاوى والاقتراحات المسجلة من قبل المستفيدين، سجلات الإجراءات المتخذة استجابة للاقتراحات والشكاوى، سياسة دراسة وإجراءات الشكاوى منشورة في الموقع الإلكتروني أو المنشورات أو الملصقات.

٩. سجلات جمع البيانات ومشاركة المستفيدين في الاستطلاع والتقييم، مراقبة البيانات والتقارير حول التغييرات الإيجابية للمستفيدين، والتقدم المحرز في تحقيق الأهداف الفردية والتنظيمية، معلومات مجمعة من سجلات المستفيدين، التقارير المرفوعة إلى المجلس.

تمرين

10 دقائق

سقف التوقعات



إدارة العاملين



تعمل المنظمة على جذب الأفراد المناسبين لتحقيق رسالتها، ويتمتع الموظفون والمتطوعون بالمهارات والمعارف والخبرات اللازمة، ولديهم معرفة جيدة بأدوارهم وبالأشخاص المسؤولين عنهم داخل المنظمة. ويعمل المديرون على دعم العاملين والمتطوعين وتشجيع ممارسات العمل الجيدة في اتجاه تحقيق النتائج المخطط لها.

وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

المعيار:

أن توظف المنظمة العاملين الأكفاء وتدعم حقوقهم من أجل تحقيق رسالتها. وأن يملك العاملون والمتطوعون المهارات والمعرفة والخبرات الملائمة، و يعرفون الأشخاص الذين يقعون تحت مسؤولياتهم، ويدركون دورهم الوظيفي. يدعم المدراء العاملون وتقدر المنظمة المساهمة التي يقدمونها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

المزايا:

إن إدارة العاملين بكفاءة يعد من أهم وظائف الإدارة.

والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تقويم أسلوبك في تعيين العاملين من ذوي الكفاءة العالية وتثبيتهم.
- تحسين أسلوبك في دعم العاملين للحصول على أفضل إنجازاتهم.
- تطوير سياسات وممارسات فاعلة للموارد البشرية.

وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

تفسير المعيار:

العاملون الأكفاء تعني:

- العاملون والمتطوعون الذين يملكون المهارات والمعرفة والخبرة الملائمة.
- العاملون والمتطوعون الذين يسّ تركون معا في قيم المنظمة ورسالتها ويلتزمون بالسير عليها.
- الأشخاص الذين يتم اختيارهم وتعيينهم وفقا لسياسات المنظمة المعتمدة وإجراءاتها.

وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

تفسير المعيار:

- يملك العاملون والمتطوعون المهارات والمعرفة والخبرات الملائمة يقصد بها:**
- لديهم مهارات و معارف وكفاءات تتناسب مع ما تسعى المنظمة لتحقيقه.
 - تسخير المهارات والمعرفة والخبرة لدعم الابتكار والتغيير.

وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

تفسير المعيار:

تقدير مساهمة العاملين تضمن ما يلي:

التأكد من أن كل الأشخاص في المنظمة مطلعون ومدركون تماما شروط وأحكام توظيفهم في العمل في المنظمة.

- خطط وأولويات التواصل مع العاملين والمتطوعين.
- دعم العاملين والمتطوعين والتأكد من حصولهم على فرص للتطوير.
- تملك المنظمة أساليب لإشراك العاملين والمتطوعين ورصد اقتراحاتهم التحسينية.
- تعزيز ظروف العمل التي تكفل السلامة والصحة للعاملين والمتطوعين.
- مراقبة الأجور والأحكام من خلال المقارنة مع غيرهم في نفس القطاع

١. توظف المنظمة الأشخاص ذوي المهارة والمعرفة والخبرة اللازمة لتحقيق الأهداف.
٢. تخضع جميع عمليات التوظيف والاختيار للمتطلبات القانونية، وتتسم بالوضوح والعدالة والاتساق، وتعزز مبادئ المساواة والتنوع.
٣. يمتلك كل موظف عقدا مكتوبا وموقعا يتضمن شروط وسياسات العمل.
٤. تبحث الإدارة إمكانية الاستفادة من خدمات المتطوعين في الأعمال المناسبة لإضافة قيمة لعمل المنظمة، وتضمن توافر الموارد اللازمة لدعمهم.

١. الخطة الاستراتيجية والخطة التشغيلية، ميزانية استقطاب الموظفين وملفات توظيف الموظفين والمتطوعين، مواصفات الأشخاص والمهارات اللغوية المطلوبة، ملفات العاملين، التقارير المرفوعة إلى المجلس، إحصاءات الموارد البشرية، ومعدل الدوران الوظيفي، عدد الوظائف الشاغرة.
٢. سياسة المساواة والتنوع، سياسات وإجراءات التوظيف، إعلانات استقطاب الموظفين والمتطوعين، نماذج الطلبات، أسئلة المقابلات الشخصية، إجراءات فترة التجربة، الوصف الوظيفي والمواصفات الشخصية، فحوص الأهلية وفق ما تتطلبه طبيعة العمل، سجلات فحص الموظفين والمتطوعين حسب الحاجة، سياسة مكافحة التعدي والتتمر في العمل.
٣. العقود المكتوبة وشروط العمل، مراجعة وتحديث بنود وشروط التعاقد مع العاملين للوفاء بالمتطلبات القانونية.
٤. سياسات وإجراءات المتطوعين، وصف دور المتطوعين، سجلات اجتماعات التخطيط ومراجعات الخدمات ذات العلاقة.

المؤشرات

٥. تلبى المنظمة المتطلبات القانونية المتعلقة بالموظفين والمتطوعين، وتوجد لديها مجموعة من سياسات الموارد البشرية الموثقة، وهي متاحة لاطلاع جميع العاملين والمتطوعين.
٦. لدى جميع الموظفين والمتطوعين وصف وظيفي لأدوارهم؛ يحدد مسؤولياتهم والمسائلة وما يجب على كل منهم القيام به.
٧. يتلقى جميع العاملين والمتطوعين الجدد تعريفاً شاملاً بالمنظمة وطبيعة عملها، ويتضمن معلومات تشجعهم على العمل بشكل آمن وفعال، ويربط أدوارهم الفردية بالأدوار الأخرى لتحقيق أهداف المنظمة.

الأدلة

٥. شهادة التأمينات الاجتماعية، سياسة الصحة والسلامة للمنظمات التي تضم أكثر من خمسة موظفين، بيان الصحة والسلامة للمنظمات التي تضم خمسة موظفين أو أقل، معلومات الصحة والسلامة، سياسات وإجراءات الموارد البشرية مثال: إجراءات المساواة والتنوع، التوظيف، والتحفيز، ومراقبة الأداء، والأجور، والمكافآت، والإجراءات التأديبية، وإجراءات التظلم، وسياسة العمل عن بعد، والإجازات المرضية، سياسة التطوع وفقاً لأفضل الممارسات، سياسة الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة وكتيب المتطوعين.
٦. سجلات الوصف الوظيفي، وأوصاف الدور التطوعي، خطوات الاتصال الرسمي مثل الهيكل التنظيمي.
٧. الإجراءات والمعلومات اللازمة لتعريف العاملين والمتطوعين بالمنظمة؛ بما في ذلك المعلومات شول إجراءات العمل والصلاحيات الممنوحة، وجعلهم على دراية بالثقافة، والتحفيز، وسجلات عن الجلسات التعريفية، ومعلومات الصحة والسلامة، والوصول الآمن إلى نظم المعلومات والبيانات، وتعليمات حول استخدام الأدوات والمعدات، وحول قضايا إعادة التدوير وممارسات توفير الطاقة.

المؤشرات

٨. يحصل العاملین والمتطوعين في المنظمة على الدعم الفردي الكافي للقيام بأعمالهم بفاعلية.
٩. تشارك المنظمة الأخبار والمعلومات ذات الصلة مع العاملين والمتطوعين، وتعقد اجتماعات لمناقشة أنشطة المنظمة.

الأدلة

٨. السياسة المتعلقة بدعم والتوصية الفردية وتشمل المديرين للموظفين والمتطوعين، الجدول الزمني الخاص بمهام العمل والأداء من اجتماعات الدعم الفردية، رسائل البريد الإلكتروني وغيرها من المعلومات التوجيهية، المستندات الوصفية (الإجراءات، نماذج العمل (اللازمة لتنفيذ المهام الروتينية كطلبات الشراء أو إدخال البيانات.
٩. محاضر اجتماعات العاملين والفرق ونقاط العمل، والرسائل الإخبارية الداخلية والاتصالات، سجلات مهام العمل الخارجية.

تمرين

10 دقائق

اختبار الجودة



التعلم والتطوير



المعيار :

تنظر المنظمة إلى فرص التعلم كجزء أساسي من التنمية الفردية والتنظيمية، ويتعلم العاملون فيها من تجاربهم الخاصة وتجارب الآخرين، وتشارك المنظمة ما تعلمته، وتستخدمه لعمليات التحسين المستمر؛ ويتم تشجيع التعلم والتطوير وتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة بشكل مستمر .

المعيار:

أن يتم اعتبار التدريب ومنح الفرص التعليمية الأخرى جزءاً ضرورياً من التطوير الذاتي والتنظيمي. وأن تتعلم المنظمة من خبرتها الخاصة ومن خبرات الآخرين وتستفيد من ذلك في تحقيق التحسين المستمر. كما يتم الاستفادة من عمليتي التعلم والتطوير وتشجيعهما ومراقبتها.

المزايا:

يساهم هذا المعيار في تطوير كافة العاملين في المنظمة لتحقيق مصلحة المنظمة ومستفيديها. كما يتضمن هذا المعيار تأسيس أنظمة وإجراءات لدعم وجود منظمة تعليمية، مما يؤدي إلى التطوير المستمر.

والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- التعرف على احتياجات العاملين من المعرفة بما يساعدهم على العمل بفاعلية.
- تحسين أسلوب دعمك وتحفيزك للعاملين.
- الوقوف دائما على التحديث في مجال العمل والتعرف على أفضل الممارسات.
- إجراء التحسن المستمر للمنظمة.

تفسير المعيار:

التدريب ومنح الفرص التعليمية الأخرى تشتمل على:

- الدورات التدريبية.
- التدريب والإعداد والإرشاد.
- الاجتماعات والمؤتمرات والندوات.
- ورش العمل الداخلية.
- دعم شبكات التواصل.
- أنشطة المقارنة المعيارية.

تفسير المعيار:

التعلم من الخبرات الخاصة ومن خدمات الآخرين ويقصد بها:

- أن ينعكس ذلك بشكل مباشر على العمليات اليومية داخل المنظمة من خلال تحسين الممارسات.
- التعلم من خلال المراقبة والتقويم ومن معلومات المقارنة المعيارية
- امتلاك أساليب لرصد المعلومات والأفكار الجديدة.

تفسير المعيار:

الاستفادة من التعلم لتحقيق التطوير المستمر تعني :

- يتم الربط بين التدريب والتطوير بالخطط الموسوعة
- تعود الفرص التعليمية بالفائدة للمنظمة والفرد.
- تخضع محصلة التعلم الناتجة للتغيير والتحسينات

تفسير المعيار:

الاستفادة من عمليتي التعلم والتطوير وتشجيعهما ومراقبتها تعني :

- تربط المنظمة تعليم الفرد بتحقيق أهدافها.
- يتم التخطيط والتمويل لعمليتي التعلم والتطوير.
- يتم تقويم فاعلية التدريب والتطوير

المؤشرات

١. تسعى المنظمة للحصول على المعرفة اللازمة وفرص التدريب لتحسين مجالات عمل محددة، وتطوير منظمة متنوعة وفعالة، وتراقب التغيير الناتج عن ذلك.
٢. تحدد المنظمة الاحتياجات الفردية والتطويرية بالتعلم من خلال اجتماعات الدعم الفردية وتقييم الأداء السنوي للعاملين والمتطوعين، ويحصل العاملون والمتطوعون على الدعم اللازم لتطوير أدوارهم والملاحظات المناسبة.
٣. يمكن للعاملين والمتطوعين الحصول بشكل عادل على فرص التدريب والمشاركة في الفعاليات التعليمية ذات الصلة بطبيعة عملهم بما يزيد من مهاراتهم ومعارفهم، وجود سجلات الحضور للمناسبات التعليمية وتشارك المنظمة المعلومات حول فرص التعلم المتاحة.

الأدلة

١. معلومات عن المتطلبات التنظيمية للتدريب في مجالات العمل المحددة، معلومات عن المنظمات والهيئات والروابط المهنية وفرص التعلم فيها بلغات مختلفة حسب الحاجة، ميزانية وخطط التدريب، سجلات التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد، استخدام مصادر المعلومات الرقمية للإرشاد الداخلي .
٢. ملاحظات اجتماعات الدعم الفردية والتقييمات، وخطط تنمية أداء الأفراد، سجلات التقييم السنوي للمتطوعين.
٣. سجل الدورات التدريبية، وورش العمل، والمؤتمرات التي حضرها الموظفون والمتطوعون وأعضاء مجلس الإدارة، محاضر اجتماعات الفرق لتبادل المعلومات، استخدام موارد التعلم الإلكتروني، اشتراكات الندوات عبر الإنترنت. سجلات المشاركة في الاجتماعات الإلكترونية أو مواقع مشاركة المعلومات، متابعة الأحداث ذات العلاقة على الإنترنت.

المؤشرات

٤. تشجع المنظمة العاملين على مراجعة أعمالهم والتعلم من تجاربهم من خلال التدريب والتوجيه، ويعمل الجميع على تحديد المشكلات والتحديات وإيجاد الحلول.
٥. تتيح الجلسات والاجتماعات الدورية والتواصل مع المستفيدين ومع المنظمات الأخرى، وتتيح للعاملين تطوير معارفهم والتعلم من تجارب الآخرين.
٦. تقوم المنظمة بتحسين الخدمات والأنشطة المقدمة؛ وذلك من خلال التعلم والمعلومات التي تم الحصول عليها من عمليات المراقبة والتقييم.

الأدلة

٤. سجلات التدريب والتوجيه، واجتماعات حل المشكلات، الندوات الداخلية أو فعاليات تبادل المعلومات، اتفاقيات التدريب والتوجيه. سجلات تقييم الأقران.
٥. محاضر وملاحظات الاجتماعات ، سجلات ملتقيات المستفيدين، سجلات الحضور في المؤتمرات وورش العمل وغيرها من الأحداث، تسجيلات الندوات عبر الإنترنت، تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. إستخدام التقييم ونتائج المعلومات في خطط تحسين الجودة، الخطط الاستراتيجية والتشغيلية وخطط المشروعات.

المعيار :

تتقيد المنظمة بالقوانين والممارسات
المحاسبية الجيدة لإدارة أموالها وتحقيق
دخلًا كافيًا ومستقرًا لتغطية أعمالها
المخطط لها، وتدير أموالها بفاعلية
وتمارس رقابة مالية قوية.

إدارة المال



الحصول على المال وإدارته وصرفه بالشكل الصحيح.

المعيار:

أن تتقيد المنظمة بالقانون والممارسات الجيدة في حساب أموالها .كما تستطيع المنظمة توفير/إنتاج ما يكفي من الدخل لدعم خطط عملها، وأن تكون حيوية وقابلة للنمو ومستدامة مالياً .وأن تدير أموالها بكفاءة و حكمة و تجتهد في ذلك .وأن تطبق المنظمة رقابة مالية قوية.

الحصول على المال وإدارته وصرفه بالشكل الصحيح.

المزايا:

يساعدك هذا المعيار على تطبيق أفضل الطرق لاستخدام الموارد المالية داخل المنظمة.
والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- بناء نظام مالي جيد
- التحكم في دخل منظمتك
- زيادة تدفق دخل منظمتك وتنوعه
- تحسين طريقة حسابك لأموال منظمتك.

الحصول على المال وإدارته وصرفه بالشكل الصحيح.

تفسير المعيار:

إنتاج الدخل يضمن:

- فرض الرسوم للخدمات، وإنتاج دخل للمبيعات.
- تقديم الخدمات المدرجة في الاتفاقات أو العقود الخدمية.
- جذب التبرعات.
- جذب الرعاية والمانحين.
- إنشاء تطبيقات فاعلة لكسب ثقة المتبرعين والممولين الآخرين.

الحصول على المال وإدارته وصرفه بالشكل الصحيح.

تفسير المعيار:

تكون المنظمة حيوية تعني:

- القدرة على دفع الفواتير في الأوقات المحدد لها.
- أن تملك منظمته من الأموال قيمة تزيد على قيمة ديونها.
- يوجد احتياطي إضافي كافٍ لتغطية تكاليف التصفية.

الحصول على المال وإدارته وصرفه بالشكل الصحيح.

تفسير المعيار:

تكون مستدامة مالياً تضمن الاستثمار وإدارة المال بحكمة لدعم استمرار المنظمة وبقائها على المدى البعيد.

تدير الأموال بكفاءة وبحكمة تعني دوام المعرفة التامة على المصادر الأموال ومسروفاتها، ومعرفة مقدار المال الذي تملكه، والتأكد من أن الأموال يتم استثمارها واستغلالها لتحقيق أفضل الإنجازات.

المؤشرات

١. تستوفي المنظمة جميع المتطلبات القانونية والمعايير التنظيمية ووثيقة الحوكمة في كسب أو إدارة الدخل وفي إدارة الأموال ، وتستوفي متطلبات الممولين والمانحين التي يحدونها للمطالبات والإنفاق والإبلاغ عن الأموال.
٢. تعد المنظمة تقريرها السنوي وحساباتها وفق الاشتراطات القانونية، وإذا تطلب الأمر؛ تقوم المنظمة بتدوينها و العوائد السنوية في الوقت المناسب.
٣. يقوم المجلس بتعيين مدقق أو فاحص حسابات خارجي مستقل لإعتماد الحسابات السنوية للمنظمة، ويصادق المجلس على تقارير المراجع ويناقشها.

الأدلة

١. وثائق الحوكمة (النظام الأساسي أو عقد تأسيس أو لوائح المنظمة)، سجلات أنشطة جمع التبرعات (بما في ذلك السحوبات والمبالغ المُحصّلة من التبرعات النقدية)، اتفاقيات المنح، أو القروض والاستثمارات، الاحتياطات، تدابير التداول، الحسابات السنوية المدققة بما يتماشى مع معايير التقارير المالية للمنظمات الخيرية والشركات، تقارير المدقق أو مراجع الحسابات الخارجي، سجلات الحسابات، تقارير الغير مطابقة من المدقق أو المراجع المستقل. تسهيلات الاقتراض البنكية.
٢. التقارير السنوية، حسابات العوائد السنوية، تقارير المسؤولية المجتمعية، سجلات الإفصاح عن المعلومات للجهات المعنية.
٣. تقرير المدقق أو مُراجع الحسابات الخارجي، سجلات الحسابات، محاضر اجتماعات المجلس ، خطاب التعاقد والالتزام مع المدقق، إعتبرات المجلس لترشيح المدقق أو المراجع، محاضر اجتماع الجمعية العمومية التي توضح تعيين المدقق أو المراجع.

المؤشرات

٤. يحدد المجلس وكبار المديرين مجموعة من تدفقات الدخل المحتملة، ويتفقون على الأولويات والأهداف اللازمة لتحقيق الدخل المطلوب للسنة المقبلة بما يتوافق مع أهداف المنظمة.

٥. تسدد المنظمة جميع الرسوم الحكومية والضريبية.

الأدلة

٤. الخطة التنفيذية والميزانية التي تُبين مصادر الدخل -على سبيل المثال -من المانحين، الاستثمارات، رسوم العضوية.

٥. نظام دفع الضرائب، ونظام ضريبة القيمة المضافة، تقارير المراجعة الداخلي والمستقل حيال ذلك.

المؤشرات

٦. تحقق المنظمة دخلاً وتدفق نقدياً مستقراً يكفي لتنفيذ خططها للسنة المقبلة، وتقوم بتحديث توقعات التدفقات النقدية بانتظام.

٧. تراجع المنظمة بانتظام أنشطتها واستراتيجياتها المالية المتعلقة بالحصول على الدخل، بما في ذلك جمع التبرعات، وذلك لضمان أمثالها لأفضل معايير الممارسات الجيدة.

٨. تعد المنظمة موازنة سنوية واقعية ومعقولة معتمدة، وترفع تقارير دورية لمجلس الإدارة بالإيرادات والمصروفات والتوقعات مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل، وتجري عليها التعديلات اللازمة إذا لزم الأمر، كما يتم تنفيذ الأنشطة المخطط لها في حدود الموازنة المعتمدة.

الأدلة

٦. التقارير المالية المرفوعة لمجلس الإدارة، والمرفوعة لاجتماع الجمعية العمومية، تقارير الدخل السنوي مقابل مستهدفات الخطة والنفقات المعتمدة، بيانات التدفق النقدي، التقرير المرفوع إلى مجلس الإدارة حول الاحتياطات.

٧. تقارير ومراجعات حسابات جمع التبرعات، استراتيجيات جمع التبرعات وسجلات الجهات المانحة، محاضر اجتماعات المجلس واللجان المختصة.

٨. الميزانية السنوية، تقارير الإيرادات والنفقات وفقاً للميزانية، توقعات التدفق النقدي، محاضر اجتماعات المجلس واللجان المالية ذات الصلة، مراجعات الحسابات، وتقارير والعروض المرئية أمين الصندوق المرفوعة إلى مجلس الإدارة.

المؤشرات

٩. لدى المنظمة إجراءات مكتوبة للتعامل مع جميع السندات والمدفوعات من خلال البنك أو نقداً ؛ مثل الدخل الوارد للبنك واعتمادات الصرف وطلبات الشراء والشيكات والمصروفات الثرية، رواتب ومصروفات العاملين والمتطوعين.

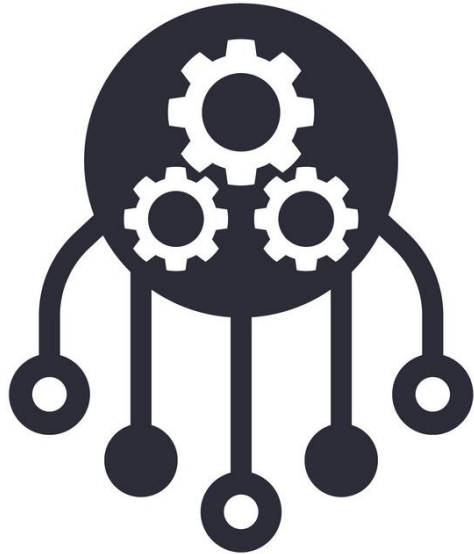
١٠. تسجل المنظمة الإيرادات والنفقات بدقة وبشكل فوري، وتصدر الفواتير والمدفوعات في الوقت المناسب.

الأدلة

٩. الإجراءات المالية الأساسية الموثقة، بما في ذلك إجراءات المدفوعات والتسويات وكشوف الحسابات المصرفية، وسجلات الإيرادات، والتعاقدات، والرواتب، والمصروفات الثرية، والمفوضين، وتقارير المدقق. عقود مع وكالات خارجية لخدمات محددة.

١٠. سجلات الحسابات، الحسابات الإدارية، سجلات الفواتير والمدفوعات، التسويات المصرفية، توقعات التدفق النقدي.

إدارة الموارد



تدير المنظمة مواردها وتستخدمها بأمان وكفاءة وفاعلية، وتتأكد من توافر ما يكفي منها لدعم الأنشطة المخطط لها، وتتخذ التدابير اللازمة لحفظ وحماية المعلومات والموارد المعرفية والتقنية والرقمية، وتتبنى ممارسات عمل أخلاقية ومستدامة، وتدير مواردها بطرق تقلل من أي تأثير سلبي على البيئة.

العمل بفعالية وعلى نحو صحيح

المعيار:

أن تدار الموارد بشكل يضمن وجود الدعم الكافي للأنشطة المخطط لها، وأن تستخدم الموارد بشكل آمن و بفاعلية وكفاءة .معلومات المنظمة والتكنولوجيا ومصادر المعرفة محمية بشكل مناسب .تتبنى المنظمة ممارسات عمل أخلاقية ومستدامة، وتدير الموارد بطرق تقلل من خلالها الآثار السلبية على البيئة.

العمل بفعالية وعلى نحو صحيح

المزايا:

والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- توافق موارد منظمتك مع الخطط الموضوعية.
- ضمان صحة وسلامة الآخرين.
- إدارة مواردك بكفاءة أكثر.
- وضع خطط لمسؤولياتك تجاه البيئة وتنفيذها.

العمل بفعالية وعلى نحو صحيح

تفسير المعيار:

الموارد وتشمل الآتي:

- الممتلكات: أي أرض أو مبان أو غرف أو مواقع تمتلكها أو تؤجرها أو تستأجرها.
- الأثاث والمعدات: وتشمل المعدات المكتبية وأجهزة الاتصالات والكتب والأدوات المنزلية والمعدات الرياضية والكهربائية و التدريبية وأي وسائل أو معدات خاصة.
- المواصلات: خدمات النقل والمركبات التي توفرها المنظمة وتستخدمها.
- المواد الاستهلاكية: الأدوات المكتبية ومواد التنظيف والأطعمة والمشروبات والماء والطاقة.
- تقنية المعلومات: (IT) البرمجيات والمعدات اللازمة لمعالجة البيانات ونقلها إلكترونياً.
- المعلومات و المعرفة: حقوق الملكية الفكرية وسجلات المستفيد وملفات العاملين والمتطوعين والمراسلات وإدارة المعلومات الداخلية و الكتب والنسرات والمنسورات الأخرى.

العمل بفعالية وعلى نحو صحيح تفسير المعيار:

تتبنى ممارسات عمل أخلاقية تعني الاهتمام بأثر نشاطات المنظمة على المجتمع والاقتصاد والبيئة وتجنب النشاطات التي تسبب الأذى المتعمد لأي منها.

تتبنى ممارسات عمل مستدامة تعني العمل بلا أي تكلفة أو ضرر متعمد للموارد التنظيمية والبيئية.

المؤشرات

١. يضمن المجلس وجود موارد كافية لتقديم الخدمات والأنشطة المخطط لها للسنة الحالية، ويتخذ الإجراءات المناسبة في حال عدم توفرها، ويُمْكِن العاملون من المعدات اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة.
٢. تلبي بيئة العمل جميع المتطلبات القانونية، وتتأكد من أمان وسهولة الوصول لها، ويتم إجراء التعديلات المناسبة لاستيعاب أي احتياجات محددة.
٣. تلبي الموارد وممارسات العمل معايير الصحة والسلامة والمتطلبات القانونية ، ، ويتم صيانة المعدات بانتظام وسهولة الاستخدام من قبل الموظفين والمتطوعين
٤. تحتفظ المنظمة بسجلات توريد واستلام الموارد.

الأدلة

١. الخطة التنفيذية، برنامج الإنفاق الاستثنائي، مراجعات الموارد وفقاً للخطة التنفيذية، خطط القوى العاملة، خطط استبدال الأجهزة وبرامج تقنية المعلومات والاتصالات والسيارات والمعدات الأخرى، محاضر اجتماعات المجلس ذات الصلة.
٢. لافتات وتوجيهات ومعلومات عن المستفيدين، الترتيبات الأمنية، والحواجز، وأجهزة الإنذار، كاميرات المراقبة، إمكانية الوصول وتوافر المرافق التي تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة بما يتماشى مع مبادئ المساواة، أو التعديلات على بيئة العمل لتلبية الاحتياجات المحددة.
٣. سياسات الصحة والسلامة للمنظمات التي تضم أكثر من خمسة موظفين، وبيان الصحة والسلامة للمنظمات التي تضم خمسة موظفين أو أقل، المعلومات الخاصة بالصحة والسلامة وسجلات التدريب للأشخاص المناسبين، سجلات الاختبارات والتدريبات، تقييم مخاطر الصحة والسلامة، مرافق الصحة والسلامة والرعاية، سجلات الحوادث والوقائع، مسؤولية شهادات تأمين العامة وأصحاب العمل، سجلات صيانة المركبات والمعدات. تعليمات التشغيل. سجلات التدريب ، نتائج تدقيق الصحة والسلامة.
٤. سجلات المخزون وطلبات شراء البضائع الداخلية والخارجية.

المؤشرات

٥. يوجد نظام لحفظ المعلومات ويسهل الوصول إليه، وتكون جميع المعلومات الإلكترونية آمنة وتوجد لها نسخة احتياطية.
٦. تلتزم المنظمة بجميع متطلبات حماية البيانات، وتتخذ التدابير اللازمة لحفظها وتحديثها بشكل آمن وفعال، وتتعامل مع طلبات الأفراد للحصول على معلوماتهم الشخصية بشكل مناسب.
٧. تعي المنظمة تماماً مسؤوليتها البيئية، وتتجنب الممارسات والمنتجات الضارة بالبيئة وتتخذ الإجراءات المناسبة لتوفير الطاقة وتقليل النفايات، وتقوم بإعادة استخدام أو تدوير المواد ، والتسوق بشكل أخلاقي.

الأدلة

٥. سياسة أو نظام إدارة السجلات، الإجراءات الإدارية، سجلات القضايا، أنظمة حفظ الملفات إلكترونياً وورقياً، النسخ الاحتياطي للمعلومات الإلكترونية، أماكن التخزين.
٦. شهادة حماية البيانات، السياسات المتعلقة بالسرية والبيانات الآمنة، أدوات وأنظمة التحكم بالبيانات واستعادتها في مستندات المنظمة، نماذج واستمارات الموافقة، إجراءات الوصول إلى المعلومات الشخصية، أنظمة حفظ الملفات وتخزينها، تدابير التخلص من البيانات والأرشفة الآمنة.
٧. مصابيح موفرة للطاقة ومبادرات توفير المياه وعزل المباني، تعليمات حول ترشيد الطاقة مثل إطفاء الأنوار وأجهزة الحاسب وخفض التكييف، الورق وأشكال أخرى لإعادة التدوير، إجراءات استخدام المعدات المستأجرة أو المستعارة أو المشتركة، مشتريات المواد والمعدات المعاد استخدامها وتدويرها، استخدام الموارد الصديقة للبيئة أو استخدام الموردين المحليين وأصحاب التجارة العادلة والصديقة للبيئة، سجلات أنماط السفر والتنقلات، وسياسة السفر.

التواصل الخارجي



تتواصل المنظمة بشكل فعال مع المستفيدين والأطراف ذوي العلاقة من خارج المنظمة، وتبني علاقات إيجابية قوية معهم، وتعمل على توظيف وسائل الإعلام المناسبة لتعزيز وإبراز أعمالها ومصالح مستخدميها، وتحرص على الشفافية وتبادل المعلومات حول تأثير المنظمة وحجم أثرها في التغيير على نطاق واسع.

9

رفع صورة المنظمة وإيصال رسالتها

المعيار:

أن تتواصل المنظمة جيداً مع مستخدميها ومع الجهات المعنية الأخرى من خارج المنظمة، وأن تضع لنفسها صورة واضحة أمام المجتمع. كما تروج بفاعلية لخدماتها وأنشطتها واهتمامات مستخدميها باستخدام وسائل الإعلام المختلفة، ويتم تبادل المعلومات حول طبيعة عمل المنظمة وتأثيرها من أجل إحداث تغيير واسع النطاق.

رفع صورة المنظمة وإيصال رسالتها

المزايا:

يعطي التواصل الفعال والأنشطة الترويجية فرصة للأشخاص المحتمل استفادتهم من خدمات المنظمة للتعرف على خدماتها وأنشطتها و المزايا المطروحة.

والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تحسين وصولك للمستفيدين.
- ترويج خدماتك وأنشطتك على نطاق واسع.
- تحسين قدرتك على إحداث التغيير لمصلحة مستفيديك.
- تحسين صورة المنظمة بين الداعمين المحتملين.

رفع صورة المنظمة وإيصال رسالتها

تفسير المعيار:

تتواصل جيداً ضمن:

- تمثيل المنظمة في الاجتماعات والمحافل الأخرى.
- توفير المعلومات والمواد الترويجية مثل النشرات و الأوراق والملصقات والمنشورات الأخرى بأشكالها المختلفة.
- كتابة المقالات في المنشورات الصحفية.
- نشر البحوث ونتائج التقويم.
- نشر المعلومات في الموقع الإلكتروني للمنظمة أو في المواقع الإلكترونية ذات الصلة.

رفع صورة المنظمة وإيصال رسالتها

تفسير المعيار:

الجهات المعنية من خارج المنظمة :المستفيدون والممولون والمستثمرون والمشترون، والوكالات والشركاء والراعون والداعمون والهيئات التنظيمية وصانعو السياسات والمجتمع بشكل عام.

بناء صورة واضحة يعني:

- تمثيل المنظمة أمام العامة.
- المشاركة في الاستشارات الحكومية أو القطاعات الأخرى ومبادراتها.
- ترتيب الاجتماعات مع الجهات المعنية للحديث عن عمل المنظمة.

رفع صورة المنظمة وإيصال رسالتها

تفسير المعيار:

تروج بفاعلية لخدماتها و أنشطتها و اهتمامات مستخدميها يشمل:

- أن تكون واضح بشأن مَنْ تحاول الوصول إليه .
- معرفة الرسالة التي تريد إيصالها.
- التخطيط لتحقيق التواصل الأفضل معهم.

المؤشرات

١. تخضع المنظمة للمساءلة أمام الأطراف ذات العلاقة وعامة الجمهور، وتشارك مع الأشخاص حول المنظمة وأعمالها، وتقدم المعلومات بلغة سهلة الفهم وخالية من التعقيد وبلغات مختلفة إذا دعت الحاجة.
٢. رسائل المنظمة الرئيسية التي ترغب في إيصالها واضحة للمستفيدين والأطراف الخارجيين ذوي العلاقة.
٣. تعزز المنظمة التواصل ثنائي الاتجاه مع المستفيدين والأطراف الخارجيين، ويمكن للمستفيدين الوصول إلى الخدمات باللغات المناسبة.
٤. تقوم المنظمة بتحديث الأدوات والمواد الترويجية بشكل منتظم وتوفر معلومات أساسية عن الخدمات والأنشطة المتاحة وطرق الاتصال بالمنظمة، ويتم توفير معلومات بلغات مختلفة حسب الحاجة.

الأدلة

١. معلومات المنظمة المتاحة للجمهور، التقارير والحسابات السنوية الحديثة المنشورة، التقارير والنشرات والمواد الترويجية، النشرات الإخبارية، النشرات الإلكترونية، وتفاعل وسائل التواصل الاجتماعية.
٢. هوية المنظمة، المعلومات الدعائية، محاضر اجتماعات المجلس ذات العلاقة، محاضر اجتماعات الموظفين أو المتطوعين التي تناقش الاتصالات، سجلات اجتماع التسويق وخطط تحقيق التواصل.
٣. تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي، النشرات الإلكترونية، الردود على استفسارات المستفيدين وأصحاب المصالح، معلومات تقدم بلغات مختلفة للمجموعات الخاص. الترجمة و /أو مرافق الترجمة الفورية، تقييم احتياجات اللغة.
٤. الموقع والمواد الترويجية، معلومات عن وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات الإلكترونية، معلومات جهات الاتصال، و /أو من يكون من.

المؤشرات

٥. الشعار، الموقع الإلكتروني، المنشورات، الورق الرسمي، رسائل البريد الإلكتروني والنشرات الإلكترونية ، تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي، أرقام تراخيص المنظمة.
٦. قاعدة بيانات المستفيدين والأعضاء والأطراف ذوي العلاقة، جدول بيانات جهات الاتصال.
٧. سياسة تقنية المعلومات والاتصالات، سياسة وسائل الاعلام الاجتماعية، سجل تدريب الموظفين على سياسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، مشاركة الأعمال ونشر الأخبار ذات الصلة والربط بالأحداث بشكل تفاعلي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
٨. الاتصالات والمواد الترويجية التي تلتزم بالمعايير الإعلانية وقوانين المساواة وقوانين حماية البيانات والممارسات الجيدة، التوجيهات بشأن أنشطة الحملات، آلية اختيار الاتصالات -على سبيل المثال -تلقي النشرات الإلكترونية والكتيبات والرسائل الإخبارية والعروض الترويجية.

٥. تظهر المنظمة هويتها وحالتها القانونية ومعلومات الاتصال بوضوح في جميع موادها الإعلامية والصفحات الإلكترونية.
٦. لدى المنظمة معلومات اتصال محدثة عن المستفيدين والأعضاء وأصحاب المصلحة الخارجيين.
٧. تستخدم المنظمة الوسائل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي بموثوقية وأمان وحكمة بما ينمي علاقاتها ويعزز مصالح المنظمة ومستفيديها.
٨. تلبى المنظمة جميع المتطلبات النظامية والممارسات الجيدة المتعلقة بالاتصالات وحملات التأييد والترشيح، وتراعي متطلبات أمن المعلومات وحماية البيانات.

تمرين

10 دقائق

الجزر المتعددة



المعيار :

العمل مع الآخرين



تبني المنظمة علاقات جيدة مع المنظمات
الأخرى لتحقيق مصالحها التشغيلية
والاستراتيجية، وتقوم بتقييم واغتنام
الفرص المناسبة للعمل بالشراكة مع
الآخرين لتعزيز الفاعلية والاستدامة،
وتحقيق نتائج أفضل للمستفيدين.

التواصل من أجل مخرجات أفضل

المعيار:

أن تدعم المنظمة العلاقات الجيدة مع منظمات أخرى، و تعمل معهم بطرق متنوعة وعلى كافة الأصعدة المحلية والإقليمية والوطنية، كما تهيب المنظمة فرصاً مناسبة للعمل في سراكات مع الآخرين لتحسين الكفاءة والفعالية، وإحداث التغيير وتحقيق مخرجات أفضل للمستفيدين.

التواصل من أجل مخرجات أفضل

المزايا:

إن العمل مع الآخرين في معظم الأحوال هي أفضل طريقة لن تكون المنظمة أكثر فاعلية في تحقيق رسالتها.

والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تحسين الطريقة التي تعمل بها المنظمة مع الوكالات والمنظمات الأخرى.
- التعرف على أفضل فرص للعمل التعاوني أو المشترك.
- تحسين أساليبك في إحداث التغيير لصالح المستفيدين.

التواصل من أجل مخرجات أفضل

تفسير المعيار:

العمل مع المنظمات الأخرى تشمل:

- إجراء علاقات جيدة مع هذه المنظمات واستخدامها لدعم رسالة منظمك.
- الانضمام إلى المنظمات الوطنية أو الهيئات الرسمية ذات الصلة أو منظمات البنية التحتية أو الجمعيات المحلية أو المتدييات أو الحصول على إذن الوصول إلى معلومات هذه الهيئات.
- الاشتراك في إقامة الحملات.
- العمل المشترك لتحقيق غاية مشتركة أو للتعبير عن الاهتمام بموسوعات مشتركة.
- توفير خدمات متكاملة

التواصل من أجل مخرجات أفضل

تفسير المعيار:

دعم العلاقات الطيبة مع المنظمات الأخرى يعني.

- البقاء على اتصال مع المنظمات الأخرى ومشاركة المعلومات.
- أن تكون واضحة في الأدوار والمسؤوليات والتوقعات.
- التواصل بشكل جيد مع الشركاء.

التواصل من أجل مخرجات أفضل

تفسير المعيار:

العمل في شراكة مع الآخرين يعني:

- الدخول في اتفاقيات شراكة رسمية مع هيئات القطاع العام أو القطاع الخاص أو القطاع الثالث أو الدخول في هذه القطاعات في وقت واحد.
- تمثيل منظماتك أو قطاعك في مجالس إدارة الشراكات التي تضم وكالات متعددة.
- التعاقد الفرعي والعمل التعاوني على سبيل المثال كما في الاتحادات المالية.
- العمل مع إحدى الشركات التابعة أو الشركة الأم.

10

التواصل من أجل مخرجات أفضل

تفسير المعيار:

إحداث التغيير يشمل على:

- تمثيل مصالح مجموعات المستفيدين.
- الدعوة إلى تغييرات تصب في مصلحة ما تدعمه.
- مشاركة العملية التعليمية من نتائج البحوث والتقييم

الأدلة

١. الخطة التنفيذية، قائمة جهات الاتصال أو جدول البيانات، قائمة بالشركات المحتملة، قائمة بالمنظمات الداعمة.
٢. إجراءات التسجيل والإحالة للمستفيدين والسجلات المؤيدة، تفاصيل الاتصال الحديثة والمعلومات المتعلقة بالمنظمات الأخرى والخدمات ذات الصلة.
٣. الوثائق المرتبطة بالتخطيط، اتفاقيات الشراكات وترتيبات العمل المشترك، ملاحظات ومحاضر الاجتماعات مع المنظمات الأخرى.
٤. سجلات الاجتماعات والاتصالات مع المنظمات الأخرى، سجلات الحضور في الاجتماعات من الإنترنت أو من الشبكات الإلكترونية.

١. تحدد المنظمة الجهات الرئيسية التي تحتاج للعمل معها لتحقيق مجموعة من الأهداف.

٢. توجد إجراءات واضحة لإحالة وإرشاد المستفيدين لمنظمات أخرى ذات صلة باحتياجاتهم، وتكون معلومات العاملين عن المنظمات ذات الصلة محدثة دوماً.

٣. يسعى مجلس الإدارة وكبير المديرون للعمل بشكل وثيق مع المنظمات التي تقدم خدمات مكّمة أو مماثلة أو تعمل مع مستفيدين مشابهين لتجنب الازدواجية وللتعلم منهم.

٤. يشارك العاملون في المنظمة في الشبكات والمنتديات ذات الصلة بنشاط المنظمة.

المؤشرات

٥. تقييم المنظمة فوائد ومخاطر العمل من خلال المشاركة والعمل عن قرب مع الآخرين، وتتخذ الترتيبات اللازمة في ضوء ذلك.
٦. تستوفي المنظمة جميع المتطلبات القانونية والنظامية المتعلقة بالعمل مع المنظمات الأخرى.
٧. يتم حال العمل مع الآخرين إيضاح وفهم الدور وماذا يتم وكيفية إدارة الدخل والنفقات وتشاركها.

الأدلة

٥. خطط المشروعات والمقترحات، سجلات تقييم المخاطر، محاضر اجتماعات المجلس ذات العلاقة، اتفاقيات العمل المشترك.
٦. أهداف وغايات المشروعات المشتركة التي تتماشى مع وثيقة الحوكمة للمنظمة، تقييم فوائد ومخاطر العمل مع المنظمات الأخرى، محاضر اجتماعات المجلس ذات الصلة، الاتفاقيات والترتيبات المرتبطة بعملية الحسابات المشتركة.
٧. اتفاقيات العمل المشترك والخطط التفصيلية ، خطط إدارة المشروعات، المراسلات مع الشركاء، تطبيقات التمويل المشترك.

المعيار :

تقييم النتائج والأثر



تدعم المنظمة العاملين لجمع وتحليل المعلومات حول نتائج أعمالها، ويتم تضمين نتائج الرصد والتقييم كمدخلات في عمليات التخطيط، وتستخدمها لتحقيق رسالة المنظمة وتحسين الخدمات والأنشطة وتعظيم فائدة المستفيدين والأطراف ذات العلاقة.

معرفة مدى تحسن العمل

المعيار:

يتم دعم الأشخاص لجمع وتحليل المعلومات عن نتائج المؤسسة وتأثيرها، والإبلاغ عن الإنجازات بشكل صريح وأمين. ويدمج الرصد والتقييم في التخطيط، وتستخدم النتائج لتحسين الخدمات والأنشطة، وزيادة الفائدة العائدة على المستفيدين، وتحقيق نتائج أفضل.

معرفة مدى تحسين العمل

المزايا:

تحتاج المنظمة إلى أن يكون لديها أدلة على ما تم تحقيقه والوصول إلى ما تم إنجازه بدقه وما تم التقصير في أدائه وذلك للاستفادة والتعلم ووضع خطط تحسين الأداء في المستقبل. هذا المعيار يتعامل مع كيفية جمع و تقييم الأدلة، والعمل وفق هذا المعيار سوف يساعدك على:

- تقييم مدى تحقق خططك والنتائج بناء على أعمالك.
- متابعة التأثيرات الغير متوقعة والغير مرغوبة في أداء المنظمة .
- تحسين قدرتك على توضيح ما تم تحقيقه \تمكن المنظمة من إظهار ما تم إنجازه.
- الاستفادة من ما تم عمله.

تفسير المعيار:

المراقبة \الرصد تعني جمع المعلومات بشكل دوري منظم وتوثيقها بطريقة منهجية.

مراقبة المعلومات ويقصد هنا بالمعلومات اللازمة حول:

- عدد المستفيدين وملفاتهم؛ على سبيل المثال: الجنس، والعمر.
- نتائج التغذية الراجعة من المستفيدين والجهات المعنية، كمثال الاقتراحات، الشكاوى، نتائج استقصاء عن رضا المستفيدين.
- المدخلات والمخرجات، والنتائج.
- العلاقة بين النتائج التي تم التوصل إليها والخطط والأهداف التي تم وضعها.

التقويم \التقييم ويعني الاستفادة من مراقبة الأداء والمعلومات الأخرى لتقييم الأداء بهدف الاستفادة من النتائج في تطوير الأداء داخل

المنظمة ، يمكن إجراء التقييم داخلياً و خارجياً ويشمل على:

- تقييم مدى كفاءة وفاعلية تحقيق المنظمة لأهدافها.
- تقويم المخرجات التي تقدمها للمستفيدين وأثرها على المجتمع ككل.
- آراء المستفيدين و الدروس المستفادة من ما يعمل وما لا يعمل بشكل جيد.
- اقتراحات أصحاب المصلحة، و الشكاوى و الدراسات الاستقصائية، و الاستفادة من الآراء حول مدى رضاهم عن إنجازات المنظمة ومدخلاتها ومخرجاتها وأثرها.
- مدى انعكاس قيم المنظمة في الممارسات والنتائج أثناء وضع الأهداف وتنفيذ الخطط.
- الاستفادة من الإنجازات التي تمت والتي تم التقصير في أدائها.
- اتخاذ القرارات حول الطريقة التي تعكس فيها إنجازات المنظمة وممارساتها العملية قيم المنظمة.
- استقرار التوجهات، والمؤشرات السوقية، و الفروق، والفعاليات المميزة ومستوى تقدم العمل ومقارنة الأداء مع الهيئات الأخرى الخارجية أو الداخلية.

المؤشرات

١. تعتمد القرارات حول ما يجب مراقبته وتقييمه على ما تحتاج أن تعرفه المنظمة وأصحاب المصلحة، وتكون هذه القرارات مدمجة في عمليات التخطيط مسبقاً.
٢. يفهم العاملون في المنظمة كيفية وأسباب التغيير الذي تحدثه المنظمة، ويمكنهم وصف النتائج المرجوة التي تسعى المنظمة لتحقيقها، ويعرفون سبب جمع المعلومات وكيفية استخدامها.
٣. تعتمد المنظمة المؤشرات الرئيسية والنتائج المرجوة، ويعرف العاملون بوضوح كيف ومتى يتم جمع البيانات ومن سيقوم بذلك.
٤. تخصص المنظمة الموارد اللازمة لعمليات المراقبة والتقييم، وتستعين بمتخصصين مستقلين إذا دعت الحاجة.

الأدلة

١. خطط وموازنات المشروعات مع بيان المخرجات والنتائج، طلبات الحصول على المنح، خطابات ورسائل الحصول على المنح وشروط المنح والعقود، اتفاقيات تحسين مستوى الخدمة، محاضر اجتماعات المجلس وملاحظات اجتماعات العاملين ، سجلات اجتماعات تخطيط المشروعات.
٢. خطط وموازنات المشروعات مع بيان المخرجات والنتائج، المستندات الخاصة بالنتائج المخطط لها، استخدام أدوات التخطيط، مثل خرائط النتائج أو إدارة التغيير، محاضر الاجتماعات ذات الصلة.
٣. خطة أو إطار المتابعة والتقييم، محاضر الاجتماعات المرتبطة بالتخطيط والرصد والتقييم، الوصف الوظيفي الذي يوضح مسؤوليات الرصد والتقييم.
٤. طلبات الحصول على المنح والتبرعات التعاقدية، تقدير تكاليف أنشطة الرصد والتقييم وتكلفة الاستعانة بالخبرات الخارجية، تخصيص الموارد البشرية، الوصف الوظيفي، محاضر الاجتماعات المرتبطة بالتخطيط والرصد والتقييم، محاضر اجتماعات المجلس.

٥. نظام المراقبة والتقييم مفهوم ومستخدم بفاعلية من قبل العاملين في المنظمة لمراقبة المخرجات والنتائج، ويتم تسجيل المعلومات من المستفيدين والأطراف ذوي العلاقة، وأيضا تسجيل المعلومات عنهم.

٦. تناسب أدوات جمع البيانات نوعية المعلومات التي تحتاجها المنظمة، والأغراض التي تعمل لأجلها، ويتم جمع المعلومات عن النتائج الإيجابية والآثار غير المرغوب فيها أيضا، وتجمع وتدار بما يتفق ويتماشى مع متطلبات حماية البيانات.

٧. تبني المنظمة مهارات وأنظمة المراقبة والتقييم، وتشارك المعلومات والمعارف، ويمكنها الوصول إلى المعلومات والتدريب والدعم ذي الصلة بعمليات المراقبة والتقييم.

٨. يتم جمع معلومات المراقبة بشكل منتظم ليتم مراجعتها من قبل مجلس الإدارة والمديرين، ثم يتم عكس النتائج على تحسين وتطوير الخدمات ودعم التمويل والتعاقد.

٩. يتم مشاركة وإبلاغ نتائج المراقبة والتقييم مع أصحاب المصلحة المعنيين بشكل مناسب وواضح بما في ذلك الإخفاقات والنجاحات.

٥. استمارات ونماذج الرصد المكتملة أو قاعدة بيانات المراقبة، الإحصاءات المُجمّعة والمعلومات النوعية، تقارير الرصد والتقييم، بما في ذلك المعلومات عن النتائج والمُخرجات.

٦. أدوات جمع البيانات، تقارير الرصد والتقييم، سجلات الموافقة من المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين.

٧. سجلات التدريب وآلية الوصول إلى المنشورات والموارد المعرفية عبر الإنترنت، دعم المانحين والاستشاريين ومنظمات البنية التحتية.

٨. رصد البيانات، التقارير الموجهة إلى المجلس، محاضر اجتماعات المجلس ، الخطة الاستراتيجية والتشغيلية، خطط عمل تحسين الجودة، طلبات الحصول على المنح، المناقصات.

٩. تقارير الرصد والتقييم، تقارير رصد المنح والعقود، محاضر الاجتماعات ، رسائل البريد الإلكتروني والرسائل الإخبارية للعاملين، النشرات الإلكترونية، تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي، العروض التقديمية الحية أو المسجلة على الإنترنت.

10 دقائق

سنقوم بتحليل تقييم منظمة غير ربحية (فعلية) ونقيم بنقد الأدلة وطريقة التقييم

١٥ دقيقة



فيلم تدريبي



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 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 القيم. https://taamsa.com/?page_id=9424

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 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 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 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>



أخصائي الجودة في القطاع غير الربحي

شكراً لكم

