

وثيقة تشغيلية | الإصدار 1.0

سجل إدارة صوت
المستفيدين والتواصل المؤسسي

الاقتراحات | الشكاوى | الاستفسارات

وثيقة موحدة لتسجيل التواصل الوارد، متابعة مسارات المعالجة، وتوثيق قرارات الإقفال بما يعزز الوضوح والتحسين المستمر.

فترة السجل: 01 يناير 2025 - 31 ديسمبر 2025

جاهز للاعتماد والتحديث وفق الوقائع المعتمدة

بطاقة السجل والملخص التنفيذي
مرجع مختصر يوضح نطاق الوثيقة، ومنهجية التوثيق، وحجم الحالات المدرجة.

بطاقة الوثيقة

اسم السجل	سجل إدارة صوت المستفيدين والتواصل المؤسسي
الفترة المرجعية	01 يناير 2025 – 31 ديسمبر 2025
نطاق التوثيق	الاقتراحات، الشكاوى، والاستفسارات
مالك السجل	إدارة الحوكمة والالتزام
دورية التحديث	عند ورود الحالة، مع مراجعة ربع سنوية
حالة الإصدار	جاهز للاعتماد والتحديث

الملخص التنفيذي

يمثل هذا السجل مرجعاً موحداً لمتابعة التواصل الوارد من أصحاب العلاقة، ويعتمد على مبدأ التوثيق من لحظة الاستلام حتى الإقفال. وقد روعي في بنائه الفصل الواضح بين نوع الحالة، وخطوات المعالجة، والجهة المكلفة، ونتيجة الإقفال؛ بما يسهل التتبع والمراجعة وتحسين تجربة المستفيدين والشركاء.

05	04	05	14
اقتراحات موثقة	شكاوى معالجة	استفسارات مجابة	إجمالي الحالات

مسار المعالجة المعتمد

الاستلام والتسجيل	التحقق والتصنيف	الإحالة المختصة	تنفيذ الإجراء	مراجعة النتيجة	التوثيق والإقفال
-------------------	-----------------	-----------------	---------------	----------------	------------------

إيضاح: تُسجل الحالة فور ورودها، ثم تُصنف وتُحال للجهة المختصة. ولا يُغلق السجل إلا بعد توثيق الإجراء أو الرد والتحقق من اكتمال المخرج.

أولاً: سجل الاقتراحات
توثيق الأفكار التطويرية وتقييم قابليتها للتطبيق وربطها بإجراءات محددة قابلة للقياس.

الرمز والتاريخ	مجال التحسين	الملخص الوارد	صاحب العلاقة	خطوات التعامل	الجهة المكلفة	القرار أو الإجراء المعتمد	حالة الإقبال
ق-2025-01 2025/01/16	تجربة المستفيد الرقمية	اقتراح صفحة مبسطة تُظهر المرحلة التي وصل إليها طلب الخدمة دون مراجعة قنوات متعددة.	مستفيد من خدمات الجمعية	جمع المتطلبات وتحديد البيانات المسموح بعرضها ثم إعداد نموذج أولي للاختبار.	التحول الرقمي + خدمات المستفيدين	تجربة محدودة لثلاثة أشهر مع قياس الاستفسارات المتكررة قبل التوسع.	مقفّل — نُفذت تجربة أولية
ق-2025-02 2025/03/09	تمكين الأسر	اقتراح لقاءات قصيرة حول التسعير وإدارة الإيراد للأسر المنتجة الملحققة بالبرامج.	مستفيدة من برنامج تمكين	رصد الاحتياج التدريبي ومقارنته بالبرامج القائمة ثم إعداد حقيبة مركزة.	إدارة التأهيل والتمكين	إدراج ثلاثة لقاءات تطبيقية ضمن خطة الربع الثاني وربطها بقياس أثر مبسط.	مقفّل — أُدرج في الخطة
ق-2025-03 2025/05/14	تنمية الشراكات	اقتراح صفحة تعريفية للمنشآت المحلية توضح فرص الشراكة العينية والخدمية.	ممثل منشأة محلية	تحديد فرص الأولوية وصياغة رسائل تعريفية موحدة ومراجعتها نظامياً.	تنمية الموارد + العلاقات العامة	اعتماد صفحة تعريفية ونموذج إبداء اهتمام للشركاء المحتملين.	مقفّل — نُشر الإجراء
ق-2025-04 2025/08/28	إدارة التطوع	اقتراح دليل بصري يوضح الفرص التطوعية والمهارات المطلوبة وإجراءات الحضور والتوثيق.	متطوع في الجمعية	تحليل الأسئلة المتكررة وتصميم خريطة رحلة للمتطوع وتجربتها مع مجموعة صغيرة.	وحدة التطوع	اعتماد الدليل ضمن رسالة الترحيب وتحديثه عند فتح أي فرصة جديدة.	مقفّل — طُبّق الدليل
ق-2025-05 2025/11/20	كفاءة المراسلات	اقتراح تصنيف أولي للمراسلات لتوجيهها إلى الإدارات المعنية بحسب نوع الطلب.	موظف في الجمعية	مراجعة عينة من المراسلات وتحديد فئات الإحالة وتصميم قواعد توجيه أولية.	التنفيذية + تقنية المعلومات	اعتماد دليل تصنيف داخلي ومراجعة شهرية للحالات المحالة خطأً.	مقفّل — بدأ التطبيق

ملاحظة ضبط: يُراجع مالك السجل اكتمال البيانات الأساسية قبل اعتماد الإقبال، وتُحفظ المستندات المرتبطة بالحالة وفق ضوابط السرية المعتمدة.

ثانياً: سجل الشكاوى

توثيق الشكاوى والتحقق المحايد منها واعتماد الإجراء التصحيحي أو الرد المناسب قبل الإقفال.

الرمز والتاريخ	موضوع الشكاوى	وصف الحالة	مقدم الشكاوى	إجراءات التحقق والمعالجة	الجهة المكلفة	الإجراء التصحيحي أو الرد	حالة الإقفال
ش-2025-01 2025/02/04	تأخر إشعار نتيجة الطلب	أفاد مقدم الشكاوى بعدم تلقي رسالة توضح نتيجة طلب الخدمة ضمن الفترة المتوقعة.	مستفيد من خدمات الجمعية	مراجعة سجل الطلبات والإشعارات؛ وتبين وجود تأخر في التحديث اليدوي لحالة الطلب.	خدمات المستفيدين	تفعيل مراجعة يومية للحالات المفتوحة وإشعار موحد عند تغير الحالة.	مقفّل — تم التواصل والتصحيح
ش-2025-02 2025/04/23	صعوبة حجز موعد	واجهت المستفيدة تعارضاً بين المواعيد المتاحة للمقابلة وظروف حضورها.	مستفيدة من خدمات الجمعية	التحقق من خيارات الجدولة ومراجعة نسبة المواعيد المسائية المتاحة.	البحث الاجتماعي + خدمات المستفيدين	إضافة نافذة مواعيد مرنة أسبوعياً وتأكيد الموعد برسالة قبل 24 ساعة.	مقفّل — نُفذ تحسين الجدولة
ش-2025-03 2025/07/07	تفاوت موعد التسليم	أشار مقدم الشكاوى إلى عدم تطابق الموعد المبلغ مع وقت تسليم المساعدة العينية.	مستفيد من خدمات الجمعية	مطابقة سجل التوزيع مع مسار المركبة والتواصل مع المنسق الميداني.	الخدمات المساندة + البحث الاجتماعي	تحديث إشعار التسليم بإطار زمني واضح وتسجيل التغيرات الطارئة فوراً.	مقفّل — تم الاعتذار والمعالجة
ش-2025-04 2025/10/16	عدم وضوح رسالة آلية	أفادت المستفيدة بأن الرسالة المرسلة بعد استلام الطلب لا تشرح الخطوة التالية بوضوح.	مستفيدة من خدمات الجمعية	مراجعة صياغة الرسالة مع عينة من المستفيدين وتحديد العبارات غير الواضحة.	العلاقات العامة + التحول الرقمي	اعتماد رسالة مبسطة تتضمن مدة الإجراء وقناة الاستفسار المخصصة.	مقفّل — حُدثت الرسالة

ملاحظة ضبط: يُراجع مالك السجل اكتمال البيانات الأساسية قبل اعتماد الإقفال، وتُحفظ المستندات المرتبطة بالحالة وفق ضوابط السرية المعتمدة.

ثالثاً: سجل الاستفسارات

توثيق الطلبات المعلوماتية وتحويل الأسئلة المتكررة إلى محتوى إرشادي أكثر وضوحاً.

الرمز والتاريخ	محور الاستفسار	السؤال أو الطلب	صاحب العلاقة	آلية الاستجابة	الجهة المكلفة	مخرج المعالجة	حالة الإقبال
س-2025-01 2025/01/28	فرص المساهمة	استفسار عن مجالات التبرع المتاحة والبرامج التي يمكن دعمها خلال العام.	متبرع جديد	إرسال عرض موجز يبين مجالات الدعم وقنوات المساهمة المعتمدة.	تنمية الموارد	تزويد المستفسر بمعلومات موثقة وروابط القنوات الرسمية.	مقفّل — تم الرد
س-2025-02 2025/04/08	فرص التطوع	استفسار حول متطلبات قبول المتطوعين وآلية احتساب الساعات التطوعية.	طالب جامعي	مراجعة متطلبات الفرص المفتوحة وإرسال خطوات التسجيل والتوثيق.	وحدة التطوع	تزويد المستفسر بدليل مختصر وفرص مناسبة لاهتمامه.	مقفّل — تم الرد
س-2025-03 2025/06/18	قياس الأثر	طلب شريك مجتمعي توضيحاً عن آلية مشاركة بيانات الأثر للبرامج المشتركة.	شريك مجتمعي	التنسيق مع جهة التقارير وإعداد ملخص متوافق مع ضوابط سرية البيانات.	الحوكمة والالتزام	إرسال نموذج مؤشرات أثر معتمد وآلية طلب البيانات التفصيلية.	مقفّل — تم الرد
س-2025-04 2025/09/24	البرامج الموسمية	استفسار عن توقيت استقبال الطلبات الخاصة بالبرامج الموسمية ومعايير الأولوية.	باحثة أكاديمية	جمع المعلومات من الخطة الموسمية وصياغة رد يوضح الإطار العام دون بيانات شخصية.	البحث الاجتماعي	تزويد المستفسرة بملخص الإطار الزمني والمعايير العامة.	مقفّل — تم الرد
س-2025-05 2025/12/02	تحديث بيانات المستفيد	استفسار عن الوثائق والخطوات اللازمة لتحديث بيانات التواصل والعنوان.	مستفيد من خدمات الجمعية	إرسال قائمة الوثائق وقناة التحديث مع توضيح المدة المتوقعة للمراجعة.	خدمات المستفيدين	توجيه المستفيد إلى نموذج التحديث وخطوات المتابعة.	مقفّل — تم الرد

ملاحظة ضبط: يُراجع مالك السجل اكتمال البيانات الأساسية قبل اعتماد الإقبال، وتُحفظ المستندات المرتبطة بالحالة وفق ضوابط السرية المعتمدة.

المراجعة والتحسين واعتماد السجل
ضوابط متكررة لدعم جودة التسجيل، وزمن الاستجابة، واستدامة التحسين.

مؤشرات المراجعة والتحسين

الدورية	مسؤول المتابعة	الممارسة المتبعة	مجال المراجعة
مستمرة	مالك السجل	مراجعة اكتمال الحقول الأساسية قبل الإحالة.	جودة التسجيل
شهرية	الإدارة المختصة	مقارنة تاريخ الاستلام بتاريخ أول إجراء موثق.	زمن الاستجابة
ربع سنوية	الحوكمة والالتزام	تحليل الموضوعات المتكررة وتحديد معالجة وقائية.	أسباب التكرار
ربع سنوية	الإدارة التنفيذية	التحقق من توثيق الرد والإجراء التصحيحي عند الحاجة.	فاعلية الإقبال
نصف سنوية	العلاقات العامة	تحويل الاستفسارات الشائعة إلى محتوى إرشادي معتمد.	تحسين المعرفة