



دليل نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة

وفقاً للمعايير الدولية ISO 44001:2017



02/06/2025

الإصدار الأول 2025

دليل نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة

إعداد
مكتب الاتصال الحكومي
بدائرة الخدمات الاجتماعية بالشارقة

2025

قائمة المحتويات

03	أولاً: التمهيد
03	قائمة المحتويات
04	قائمة التعديلات
05	كلمة رئيس الدائرة
06	رؤية ورسالة الدائرة
06	القيم
06	المحاور الاستراتيجية
07	ثانياً: المقدمة
07	تمهيد
07	مبادئ نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة
08	منهجية العمليات
08	إدارة المخاطر
08	مسؤوليات المدقق الداخلي
09	مسؤوليات الإدارة المدقق عليها
10	نبذة عن دائرة الخدمات الاجتماعية
11	ترابط العمليات
12	ثالثاً: نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة
11	المجال
11	المراجع
12	المصطلحات والتعاريف
13	سياق عمل الدائرة
15	القيادة
17	التخطيط
19	الدعم
23	العمليات
38	تقييم الأداء
39	التحسين

قائمة التعديلات

أرقام الصفحات المشمولة بالتعديل	ملخص عن التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار
		11-12-2024	01

في بداية الحديث، أؤكد على أهمية نظام إدارة الشراكة وفقاً لمواصفة الأيزو 44001:2017 في دائرة الخدمات الاجتماعية. إن الشراكة ليست مجرد اتفاقيات تعاونية، بل هي جزء أساسي من استراتيجيتنا المؤسسية ورؤيتنا المستقبلية. لقد قطعنا شوطاً كبيراً في اعتماد أفضل المعايير والممارسات العالمية التي تضمن لنا بناء شراكات استراتيجية تساهم في تحقيق أهدافنا وتطلعات المجتمع.

نظام إدارة الشراكة في الدائرة ليس مجرد إطار تنظيمي، بل هو التزام استراتيجي نسعى من خلاله إلى تحقيق التكامل والتعاون الفعال مع شركائنا في تحقيق الأهداف المشتركة. نحن نؤمن أن تطبيق هذا النظام يعزز القدرة على التكيف مع التحديات وتوفير الحلول المستدامة التي تلبي احتياجات المجتمع وتساهم في رفاهيته.

لقد تم تطوير هذا النظام بناءً على أفضل المعايير العالمية، ويقوم على مبدأ التحسين المستمر. كما يشمل التدريب المستمر لجميع فرق العمل على كيفية تعزيز العلاقات والشراكات لتحقيق أفضل النتائج. نحرص على تطبيق نظام إدارة الشراكة كأداة فاعلة لتحسين الأداء المؤسسي في ظل التحديات العالمية، وتحديد الآليات التي تساهم في تطوير وتحسين العمليات والشراكات بشكل دائم.

يقدم هذا الدليل جميع الإرشادات للعاملين على تطبيق نظام إدارة الشراكة، ويضمن بقاءه نظاماً فعالاً ومتجديداً، مع تعزيز فاعليته واستدامته من خلال التحسين المستمر. وقد تم ترتيب العناوين والموضوعات في هذا الدليل وفقاً للمتطلبات والمعايير الواردة في المواصفة القياسية العالمية ISO 44001:2017.

أؤكد لكم أن التزامنا بإدارة الشراكات هو نهج مستدام نسعى من خلاله إلى تحقيق التكامل الفعال بين جميع الأطراف المعنية، وتوفير بيئة عمل منسجمة وآمنة، وتعزيز قدرتنا على التكيف مع التغيرات السريعة للوصول إلى الريادة في العمل الاجتماعي.

أود أن أتوجه بالشكر والتقدير لكل موظف في الدائرة على جهوده المستمرة في تعزيز ثقافة الشراكة والابتكار، وأشكر شركاءنا وعملائنا والمستفيدين على ثقتهم المستمرة. نحن ملتزمون بتقديم الأفضل دائماً ولن نتوقف عن السعي لتحسين وتطوير خدماتنا بما يحقق مجتمعاً متماسكاً ومستداماً.

دعونا نواصل العمل معاً لتحقيق رؤيتنا المشتركة في تحقيق أعلى مستويات التعاون والشراكة الفعالة.

■ رؤية الدائرة

مجتمع متماسك مستقر وواع

■ رسالة الدائرة

تعزيز الرفاه والوعي والاستقرار المجتمعي من خلال تمكين الأفراد والأسر، وتقديم خدمات اجتماعية مبتكرة، وبناء شراكات مجتمعية مستدامة.

■ القيم

- العدالة.
- التأثير.
- التعاون.
- الابتكار.
- الكفاءة.

■ المحاور الاستراتيجية

- الرفاه الاجتماعي ونوعية الحياة.
- التميز والتطور في الخدمات الاجتماعية.
- التماسك الأسري والاستقرار الاجتماعي.
- الاستدامة والأمان الاجتماعي.
- تمكين الأفراد وحمايتهم لمواجهة التحديات الاجتماعية.

تبنّت دائرة الخدمات الاجتماعية نظام إدارة الشراكات وفقاً لمواصفة الأيزو 44001:2017 كاستراتيجية لتحسين وتطوير الشراكات المستدامة والمستمرّة. يهدف هذا النظام إلى تعزيز الأداء المؤسسي من خلال بناء علاقات شراكة استراتيجية مع الأطراف المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة وتعظيم النتائج المتميزة. ومن هنا، تم إعداد هذا الدليل ليواكب متطلبات المواصفة الأيزو 44001:2017 ويعكس التزام الدائرة بتطوير شراكات استراتيجية تساهم في تحقيق الاستدامة والرفاهية المجتمعية.

مبادئ نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة

المبادئ التي تبنيتها الدائرة والتي نلتزم بها وتعتبرها الأساس الذي يُبنى عليه نظام إدارة الشراكات هي:

التركيز على الشراكة الفعّالة: نؤمن بأن نجاحنا يعتمد على قدرتنا على بناء علاقات شراكة تعود بالفائدة المشتركة على جميع الأطراف. جميع قراراتنا وخدماتنا تركز على تعزيز التعاون وتحقيق الأهداف المشتركة.

القيادة: القيادة الرشيدة تلعب دوراً محورياً في توجيه شراكاتنا، حيث تساهم في تنمية الابتكار وتعزيز التعاون بين الفرق المختلفة.

مشاركة الشركاء: نؤمن أن الشراكة الناجحة تستدعي مشاركة فعّالة من جميع الأطراف. يساهم كل شريك بدوره في عملية اتخاذ القرارات وتطوير الأنشطة المشتركة.

مفهوم العمليات المشتركة: نعمل على تحسين العمليات المشتركة مع شركائنا بهدف تعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف المشتركة. يتم تحليل وتقييم العمليات باستمرار لضمان الأداء الأمثل.

التحسين المستمر: نعتبر التحسين المستمر أساس نجاح الشراكات، حيث نسعى إلى تحسين الأداء والعمليات من خلال تقييم النتائج وتطويرها بانتظام.

القرار المبني على الأدلة: تعتمد قراراتنا على تحليل دقيق للبيانات والمعلومات، مما يساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة تعزز من نجاح الشراكات.

إدارة العلاقات: نحرص على بناء علاقات شراكة مستدامة ومثمرة مع جميع الأطراف المعنية، من خلال تعزيز التعاون والتواصل المستمر.

منهجية العمليات في إدارة الشراكات

- يعتمد بناء نظام إدارة الشراكات في الدائرة على منهجية العمليات كإطار فعال يضمن ضبط الأنشطة والتفاعل مع الشركاء بطريقة منهجية ومنظمة. تشمل هذه المنهجية:
- **فهم متطلبات الشركاء:** تعمل الدائرة على تحديد احتياجات شركائها وتلبية تلك الاحتياجات بشكل منظم ومستدام.
- **تحليل العمليات المشتركة:** نقيم العمليات المشتركة بين الدائرة والشركاء لضمان الكفاءة وتحقيق النتائج المثلى.
- **القياس والتحقق من الأداء:** نقوم برصد الأداء المشترك مع شركائنا من خلال مؤشرات لقياس فاعلية التعاون وتحقيق الأهداف.
- **تحسين العمليات:** بناءً على تحليل البيانات، نعمل على تحسين العمليات المشتركة وتطويرها بشكل مستمر لضمان الوصول إلى النتائج المرجوة.

إدارة المخاطر في الشراكات

- تم بناء نظام إدارة الشراكات على أساس التفكير في المخاطر والفرص المتاحة لتعظيم الفوائد وتقليل المخاطر المحتملة:
- تحديد المخاطر المتوقعة والتي قد تؤثر على الإدارات سلباً أو إيجاباً (المخاطر والفرص).
- تحليل المخاطر من حيث مدى تأثيرها على الإدارات واحتمالية وقوعها لتصنيف المخاطر وتحديد الأولويات.
- التكامل مع أنظمة إدارية أخرى.

مسؤوليات المدقق الداخلي

- الالتزام بالنزاهة والحيادية وسرية المعلومات خلال جميع مراحل عمليات التدقيق الداخلي.
- حضور اجتماعات المدققين الداخليين.
- التخطيط لعملية التدقيق الداخلي ومراجعة تقارير التدقيق السابقة ومراجعة الدليل الإجرائي والاستثمارات والمرجعية القانونية ومؤشرات الأداء والخطط التشغيلية والتقارير والأنظمة المستخدمة وغيرها للإدارة التي سيتم التدقيق عليها.
- تنفيذ عملية التدقيق الداخلي بشكل دوري على الأنشطة المختلفة وفقاً لخطة التدقيق السنوية المعتمدة.
- التحقق من مدى توافق العمليات والأنشطة مع ISO 44001:2017 والسياسات والإجراءات المعتمدة.
- جمع الأدلة اللازمة من خلال مراجعة الوثائق، فحص السجلات، إجراء المقابلات مع الموظفين، والقيام بزيارات ميدانية.
- توثيق نتائج التدقيق بما في ذلك الملاحظات وفرص التحسين مع تقديم تقرير واضح للإدارة بنقاط القوة والضعف وتحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية.

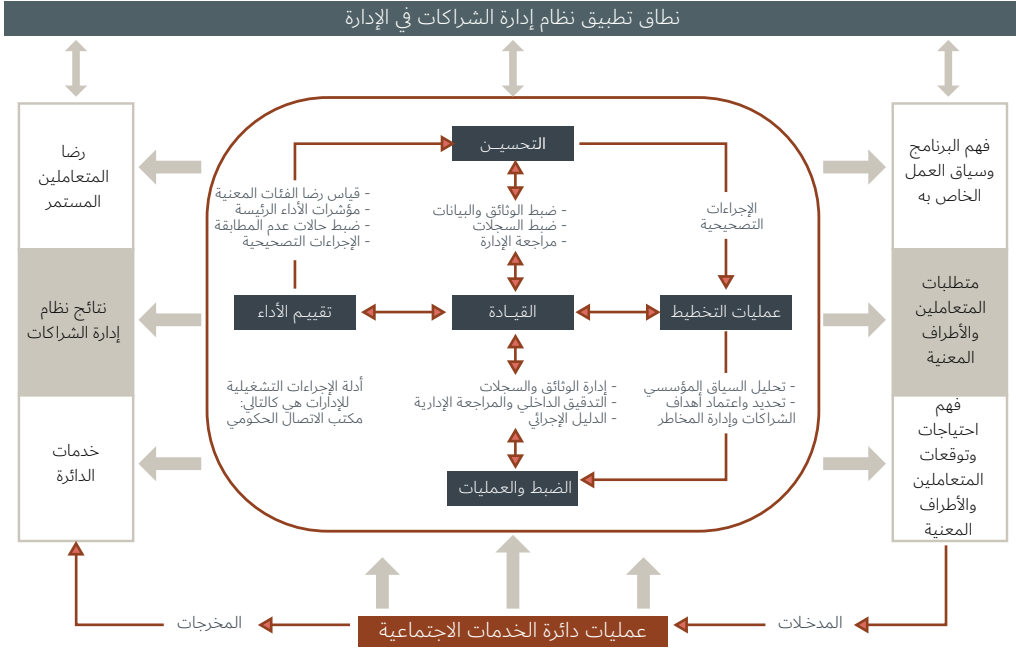
- متابعة تنفيذ التوصيات والتأكد من أن الإجراءات التصحيحية فعالة وأن المشكلات قد تم حلها بما يتماشى مع متطلبات معايير ISO 44001:2017 مع ضرورة إغلاق ملاحظات التدقيق في برنامج أجندة التدقيق وفقاً للتواريخ التي تم تحديدها أثناء عملية التدقيق.

مسؤوليات الإدارة المدققة عليها

- يجب على الإدارة المدققة عليها توفير جميع الوثائق والسجلات المطلوبة للمدققين، مثل الإجراءات والسياسات وبيانات الأداء ونتائج الفحوصات الداخلية السابقة.
- التأكد من أن الوثائق التي سيتم تدقيقها محدثة ومتوافقة مع المعايير المعتمدة.
- تقديم الدعم الكامل للمدققين، مثل تخصيص الوقت المناسب للقاءات والمقابلات وتوضيح العمليات ذات الصلة.
- تسهيل الوصول إلى جميع الأقسام المعنية خلال التدقيق.
- إذا تم العثور على عدم امتثال أو مشاكل خلال التدقيق، يتعين على الإدارة المدققة عليها اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشكل سريع وفعال ومتابعة تنفيذ التوصيات التي يقدمها المدقق الداخلي مع وضع خطط لتحسين الأداء بناءً على الملاحظات التي وردت في تقرير التدقيق.
- تحديث أو تعديل العمليات أو الأنظمة لضمان تلبية معايير الجودة وتجنب حدوث نفس المشكلات في المستقبل.
- يجب أن تقوم الإدارة المدققة عليها بتحديد أولويات التحسينات التي يجب تنفيذها استناداً إلى نتائج التدقيق، وتوجيه الجهود إلى تحسين المجالات ذات الأولوية.
- مراجعة العمليات والإجراءات بشكل دوري وتحليل كفاءتها بهدف رفع مستوى الجودة في الدائرة.
- مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسة (KPIs) لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الأداء.

دائرة الخدمات الاجتماعية هي مؤسسة حكومية محلية تتبع حكومة إمارة الشارقة، وأنشأت الدائرة في الأول من أغسطس عام 1984م، إلا أن تاريخ ظهورها الفعلي يعود إلى 22 من نوفمبر عام 1995م، وتم إصدار قانون رقم (5) لسنة (2023) بشأن تنظيم دائرة الخدمات الاجتماعية في إمارة الشارقة من قبل صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى للاتحاد - حاكم إمارة الشارقة - حفظه الله ورعاه وبموجبه أصبحت دائرة الخدمات الاجتماعية جزءاً من حكومة الشارقة، وريفاً أساسياً بجهودها في المجال المجتمعي الإنساني. وتختص الدائرة بإنشاء دور الرعاية الاجتماعية وتقديم خدمات الرعاية المنزلية، وخدمات حماية الضعفاء، وتقديم الدعم الاجتماعي، والتأهيل للفئات المحتاجة، وإعداد وتنفيذ الدراسات والبحوث الاجتماعية، كما تضطلع الدائرة بمسؤوليات مجتمعية متعددة نحو كافة فئات مجتمع الشارقة من الأطفال والنساء وكبار السن وذوي الإعاقة، بالإضافة لتقديمها خدمات نوعية تختص بمن هم في ظروف خاصة تتطلب حماية اجتماعية مثل الأمهات المعنفات، وأبناء نزيلات المؤسسات العقابية والإصلاحية، والمرضى النفسيين والعقليين، وأصحاب الأزمات الطارئة، وغيرهم من فئات المجتمع بمواطنيه ومقيميهم وجميعهم تشملهم مظلة خدمات اجتماعية.

يوضح الشكل التالي ترابط عمليات نظام إدارة الشركات في دائرة الخدمات الاجتماعية:



1 المجال

تحرص دائرة الخدمات الاجتماعية بالشارقة على الاهتمام بالشركاء وتوليهم عناية فائقة كأحد أهم الركائز الرئيسية في تحقيق أهداف التنمية الاجتماعية المستدامة في إمارة الشارقة، وتقوم الدائرة بإدارة العلاقة مع شركائها وفق أفضل الممارسات العالمية، وتحرص على تطبيق المواصفة القياسية للأيزو 44001:2017 والتي تشمل كافة مراحل عمليات إدارة الشركات بما يساهم في تحقيق القيمة المضافة والاستفادة من القدرات والموارد والمعارف المشتركة، والذي ينعكس بصورة إيجابية على مستويات السعادة ومشاريع ومبادرات التحسين والتطوير المستمرة.

2 المراجع المعيارية

- يستند هذا النظام إلى المعايير الدولية التالية:
- المواصفة القياسية للأيزو 44001:2017.
- المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9001:2015 - المتطلبات
- المواصفة القياسية الأيزو 9000 - المفاهيم والمصطلحات
- المواصفة الإرشادية الدولية ISO 31000:2018 - مبادئ وإرشادات إدارة المخاطر
- لمعيار الوطني لنظام إدارة استمرارية الأعمال NCEMA 7000:2021
- مواصفة نظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001:2013
- اللوائح والقوانين المعمول بها في دائرة الخدمات الاجتماعية
- المعايير المحلية المتعلقة بالتعاون والشركات ضمن إمارة الشارقة.

تطبق جميع التعاريف الواردة في مواصفة الأيزو 44001:2017 (البند الثالث) على كل ما لم يرد في الجدول أدناه، وذلك سواء وردت في الدليل أو في وثائق النظام الأخرى:

المصطلح	التعريف
الدليل	دليل نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة.
الأيزو	منظمة دولية غير ربحية لوضع المواصفات مركزها الرئيس في سويسرا.
المواصفة	مصطلح "المواصفة" الوارد ذكره في هذا الدليل يشير إلى المواصفة القياسية حيثما ذكر لوحده.
سياسة الجودة	التزام الإدارة العليا والعاملين في الدائرة بقيم الجودة مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر وغيرها. وهي وثيقة معتمدة وموقعة من قبل رئيس الدائرة وتم نشرها وإيصالها إلى جميع العاملين في الدائرة.
الجهات ذات العلاقة	كل من يؤثر أو يتأثر بعمل الدائرة.
العملية الموثقة	تعني أن العملية تم إنشاؤها وتوثيقها وتطبيقها والمحافظة عليها، كما يمكن أن يكون التوثيق بأي شكل أو نوع أو وسيط من وسائط الكتابة.
الرؤية	تصف باختصار الطموحات التي تسعى الدائرة لتحقيقها.
الرسالة	تصف الغاية التي من أجلها وجدت الدائرة.
الهدف	يصف شيئاً يجب إنجازه خال فترة زمنية محددة أو نقطة من النقاط المستهدفة للوصول إليها وينبغي أن يكون الهدف ذكياً SMART أي أنه محدد وقابل للقياس وقابل للتحقيق وواقعي ومرتبطة بزمان.
الخطة الاستراتيجية	منهجية عملية محددة للوصول لنتائج متفق عليها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
العملية	مجموعة من الأنشطة المترابطة يتم تنفيذه للوصول إلى مخرجات معينة أو متوقعة من خلال مدخلات محددة.
التحسين المستمر	ممارسة أنشطة ومبادرات لزيادة قدرة الدائرة على تلبية المتطلبات.
الإجراء	طريقة موثقة التنفيذ قد تكون نشاط أو عملية محددة.
المطابقة	تلبية المتطلبات.
عدم مطابقة	عدم تلبية المتطلبات
الإجراء التصحيحي	عملية تهدف إلى تحديد سبب حدوث حالة عدم مطابقة لمنع تكرارها.
المسؤول التنفيذي الأول SER	الشخص المسؤول عن إدارة ومراقبة العمليات المتعلقة بالشراكة.

الهيكل التنظيمي	الإطار التنظيمي الذي يحدد الأدوار والمسؤوليات والعمليات داخل الشراكة.
الشراكة	هي علاقة تعاونية بين أطراف مختلفة تتفق على العمل معًا لتحقيق أهداف مشتركة. يمكن أن تكون الشراكات بين الحكومات، أو الشركات التجارية، أو بين الشركات والحكومات، أو بين المنظمات غير الحكومية، أو بين أي مجموعة من الأطراف. تهدف الشراكات إلى تحقيق فوائد متبادلة وتعزيز قدرات كل طرف من خلال مشاركة الموارد والخبرات والمسؤوليات لتقديم منتجات أفضل وتحقيق رضا الأطراف.
العلاقات المؤسسية	الارتباطات التنظيمية والتعاون بين دائرة الخدمات الاجتماعية والشركاء. تشمل هذه العلاقات التفاهات المؤسسية والتنظيمية التي تعزز التعاون وتحسين الأداء.
الشراكات الاستراتيجية	هي شراكات تقوم على أساس استراتيجي يهدف إلى تحقيق أهداف طويلة الأجل للشركاء، تشمل تبادل الموارد، وتقديم التكنولوجيا والخبرات، وتطوير منتجات أو خدمات جديدة، وتوسيع النطاق الجغرافي، ومن الصعب وجود بديل لها.
الشراكات التمكينية	هي الشراكات التي تركز على تمكين الشركاء من خلال تبادل المعرفة وتطوير القدرات، وتشمل بناء المهارات وتحسين القدرات التشغيلية وتعزيز التنمية المستدامة ومن الممكن أن يكون بها خيارات متعددة.
الشراكات المركزية الإشرافية	هي الشراكات التي تكون على شكل إشراف ورقابة مركزية لتحقيق التنظيم والتنسيق، وتشمل إدارة مشتركة لموارد معينة وتنظيم الأنشطة بشكل مركزي والامتثال للمعايير وتوجيه العمل بناءً على السياسات.

4 سياق عمل دائرة الخدمات الاجتماعية

4.1 فهم المنظمة وسياقها

تعد دائرة الخدمات الاجتماعية مؤسسة حكومية تقدم خدمات متنوعة تستهدف رفاهية المجتمع. يعتمد نجاح الدائرة على الشراكات الاستراتيجية مع جهات مختلفة، بما في ذلك المؤسسات الحكومية والخاصة، لتحقيق الأهداف الاجتماعية والتنمية.

الوثائق ذات الصلة: SWOT

4.2 فهم احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة

تُدرَك الدائرة أن نجاح الشراكات يعتمد على الفهم العميق لاحتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة المختلفين، بما في ذلك:

- **الشركاء:** يتوقعون أن تكون العلاقة واضحة، والاتفاقيات موثقة، والمخرجات محددة بوضوح.
 - **المستفيدون:** يتوقعون الحصول على خدمات ذات جودة عالية تساهم في تحسين حياتهم.
 - **المجتمع:** يتوقع تحقيق تحسينات في مستوى الخدمات المقدمة.
- تم وضع سجل الأطراف المعنية لتوثيق وتحديث احتياجات الشركاء والمستفيدين بشكل دوري. يساهم هذا السجل في تحقيق تعاون مستمر ومثمر بين جميع الأطراف.

الوثائق ذات الصلة: سجل الأطراف المعنية

4.3 تحديد نطاق نظام إدارة علاقات التعاون

يشمل نظام إدارة الشراكات جميع العمليات والأنشطة التي تتطلب التعاون مع جهات خارجية. يتم تطبيق النظام على الشراكات التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز دور الدائرة كمؤسسة اجتماعية رائدة. يعتمد النظام على نهج تعاوني يركز على الاستفادة من الموارد المشتركة وتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة. ويشمل النطاق تطبيق نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة خدمات الدائرة في "خدمات مكتب رئيس الدائرة بما في ذلك" مكتب التدقيق الداخلي، مكتب التطوير المؤسسي، مكتب الشؤون القانونية، مكتب المعرفة". وخدمات مدير الدائرة متمثلة في "الأفرع، الخدمات المساندة، الرعاية والحماية، الضمان الاجتماعي، خدمة المجتمع، مركز خدمات المتعاملين، مكتب الاتصال الحكومي ومكتب الجودة والخدمات الصحية المراعية للسن". الأفرع تشمل "فرع البطائح، فرع الحميرية، فرع الذيد، فرع المدام، فرع خورفكان، فرع دبا الحصن، فرع كلباء، فرع مليحة". الخدمات المساندة تشمل "إدارة الخدمات العامة، إدارة الشؤون المالية، إدارة الموارد البشرية، إدارة تقنية المعلومات والتحول الرقمي". الرعاية والحماية تشمل "دار الأمان، دار الرعاية الاجتماعية للأطفال، دار رعاية المسنين، دار واحات الرشد، مركز الملتقى الاسري، مركز حماية الطفل والأسرة، مركز حماية المرأة، مركز خدمات القصر، مركز خدمات كبار السن". الضمان الاجتماعي تشمل "إدارة التمكين، إدارة المساعدات الاجتماعية، مركز إنتاج". وخدمة المجتمع تشمل "إدارة التثقيف الاجتماعي، إدارة التلاحم المجتمعي، إدارة ترخيص وتطوير العمل الاجتماعي". كما أن نطاق تطبيق نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة لا يشمل "مكتب رئيس الدائرة، مكتب الوثائق، مكتب الخبراء والاستشاريين، مكتب أمن المعلومات، مكتب مدير الدائرة".

4.4 إنشاء القيمة

- تؤكد الدائرة على أهمية إنشاء قيمة مضافة من خلال الشراكات. يتم تحقيق ذلك من خلال:
- الاستفادة من خبرات الشركاء.
 - تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.
 - تعزيز استدامة الشراكات لضمان تحقيق الأهداف المشتركة على المدى الطويل.

الوثائق ذات الصلة: نظام تفعيل الشراكات

5 القيادة

5.1 القيادة والالتزام

تلتزم الإدارة العليا بتفعيل نظام إدارة الشراكات، وتدعم الشفافية والالتزام بتنفيذ الأهداف المشتركة. يتم توفير الموارد الضرورية لضمان تنفيذ هذا النظام بكفاءة وذلك من خلال:

- **تحقيق الأهداف الاستراتيجية:** دعم المشاريع والمبادرات التي تحقق التنمية المستدامة والرفاهية للمجتمع.
- **تعزيز الكفاءة والفعالية:** تحسين كفاءة الخدمات من خلال استغلال الموارد المشتركة والخبرات المتبادلة.
- **تشجيع التكامل:** تعزيز التعاون بين مختلف الجهات لتحقيق الأهداف المشتركة.
- **زيادة رضا المتعاملين:** تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين وتعزز رضاهم.

5.2 السياسة

تم وضع سياسة شاملة لإدارة الشراكات تستند إلى:

- **الشفافية:** العمل بشفافية تامة في جميع مراحل الشراكة لضمان الثقة المتبادلة.
- **الاحترام المتبادل:** بناء العلاقات على أساس الاحترام المتبادل والمصلحة المشتركة.
- **الابتكار:** تشجيع الابتكار والتطوير المستمر لتحسين الخدمات المقدمة.
- **المسؤولية:** تحمل المسؤولية المشتركة في تحقيق الأهداف والتنفيذ الفعال للاتفاقيات.

الوثائق ذات الصلة: سياسة إدارة الشراكة

5.3 أدوار المنظمة ومسؤولياتها وصلاحياتها

5.3.1 الإدارة العليا

الإدارة العليا مسؤولة عن توجيه ودعم نظام إدارة الشراكات، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف المشتركة:

تقوم الإدارة العليا بضمان أن سياسة إدارة الشراكات:

- تم حفظها في وثائق محددة.
- تم نشرها وفهمها وأنها مطبقة.
- متوفرة لجميع الجهات ذات العلاقة.

الوثائق ذات الصلة: الهيكل الوظيفي لمكتب الاتصال الحكومي + الوصف الوظيفي

5.3.2 إنشاء هيكل حوكمة تنظيمي

يشمل هيكل الحوكمة توزيع الأدوار والمسؤوليات بين الشركاء وضمان التنسيق والتعاون الفعّال لتحقيق الأهداف. يتم تطبيق هذا الهيكل في جميع مراحل التعاون، قامت الإدارة العليا بالتأكد من أن المسؤوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها وتعيينها، نشرها وتعميمها وفهمها في الدائرة، كما قامت الإدارة العليا بتعيين ممثل للإدارة العليا يكون مسؤولاً بالتنسيق والتعاون مع الإدارة العليا والموظفين ذوي العلاقة) عن:

- التأكد من أن مخرجات العملية تكون وفقاً لما هو مطلوب.
- رفع التقارير عن أداء إدارة الشراكات وفرص التحسين والتطوير، واحتياجات التغيير إلى الإدارة العليا.
- التأكد من نشر الوعي في الإدارة ضمن نطاق العمل في النظام للتركيز على الشركاء.
- التأكد من الحفاظ على نظام إدارة الشراكات عند وجود أي تغييرات يتم تخطيطها أو تنفيذها على النظام.

5.3.3 المسؤول التنفيذي الأول (SER)

يتولى المسؤول التنفيذي الأول (مدير مكتب الاتصال الحكومي) مسؤولية تنفيذ وإدارة علميات التعاون وضمان تحقيق الأهداف المشتركة وفقًا للخطة المتفق عليها.

الوثائق ذات الصلة: الوصف الوظيفي لمدير مكتب الاتصال الحكومي

6 التخطيط

6.1 الإجراءات اللازمة لمعالجة المخاطر والفرص

يتم استخدام تحليل SWOT لتحديد المخاطر المحتملة والفرص المتاحة لكل شراكة. يشمل هذا التحليل:

- نقاط القوة مثل القدرة على الابتكار والتعاون.
- نقاط الضعف مثل قلة الموارد المالية أو ضعف التواصل الداخلي.
- الفرص مثل توسيع نطاق الشراكة أو استغلال التطورات التكنولوجية.
- التهديدات مثل التحديات المالية أو التغيرات التشريعية.

الوثائق ذات الصلة: SWOT + المخاطر والفرص من النظام الإلكتروني

6.2 أهداف علاقات التعاون والتخطيط لتحقيقها

تحديد أهداف واضحة لعلاقات التعاون ووضع خطط لتحقيقها

• **تحديد الأهداف:** يتم تحديد أهداف واضحة ومحددة لعلاقات التعاون، مثل تحسين جودة الخدمات، زيادة الفعالية التشغيلية، أو تعزيز الابتكار. تتوافق هذه الأهداف مع الأهداف الاستراتيجية العامة للدائرة.

• **وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):** لتقييم تحقيق الأهداف، يتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي يمكن قياسها وتتبعها. تشمل هذه المؤشرات جوانب مثل رضا الشركاء، جودة الخدمة، والالتزام بالجدول الزمني.

• **تطوير خطط لتحقيق الأهداف:** بناءً على الأهداف المحددة، يتم وضع خطط عمل تفصيلية تتضمن الأنشطة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. تشمل الخطط تحديد المسؤوليات، وضع جداول زمنية، وتخصيص الموارد البشرية والمادية.

6.3 تحديد علاقات التعاون وترتيبها حسب الأولوية

6.3.1 أحكام عامة

تشمل الأحكام العامة تحديد أنواع الشراكات وأولوياتها وفقاً للنتائج المرجوة.

6.3.2 تحديد أولويات علاقات التعاون

- ترتيب الأولويات بناءً على الأهداف الاستراتيجية للدائرة
- **تصنيف الشراكات:** يتم تصنيف الشراكات بناءً على أهميتها وتأثيرها على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة. يمكن أن تشمل التصنيفات شراكات استراتيجية طويلة الأمد، شراكات تمكينية تعزز قدرات الأفراد والمجتمع، وشراكات إشرافية تركز على الامتثال والجودة.
- **تحديد الأولويات:** بناءً على التصنيف، يتم تحديد أولويات الشراكات الأكثر أهمية وتأثيراً. يتم التركيز على الشراكات التي تقدم أكبر قيمة مضافة وتساعد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة.
- **ترتيب الأنشطة والموارد:** يتم ترتيب الأنشطة والموارد بما يتناسب مع الأولويات المحددة. تشمل هذه العملية تخصيص الميزانيات، تعيين الفرق، وتحديد الجداول الزمنية للأنشطة المختلفة لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

الوثائق ذات الصلة: نظام تفعيل الشراكات

7.1 الموارد

تعتبر الموارد من العوامل الأساسية لدعم وتنفيذ نظام إدارة الشراكات بشكل فعال. تقوم دائرة الخدمات الاجتماعية بتخصيص ميزانيات محددة لدعم الشراكات وضمان توفر التمويل اللازم لتنفيذ الأنشطة المشتركة. يتم تحديد هذه الميزانيات ضمن الخطة المالية السنوية للدائرة، مما يضمن توفر الموارد المالية المطلوبة لمشاريع الشراكات بناءً على أهميتها وأهدافها الاستراتيجية. بالإضافة إلى ذلك، يتم تعيين كوادرمؤهلة لإدارة الشراكات وتنفيذ الأنشطة المتعلقة بها، حيث يتم اختيارهم بناءً على معايير محددة تشمل الخبرة، المؤهلات العلمية، والمهارات الشخصية. هذا يضمن وجود فريق عمل قادر على تحقيق أهداف الشراكة بكفاءة وفعالية، تتضمن الموارد المخصصة لتنفيذ الشراكات الكوادرمؤهلة البشرية المؤهلة، البنية التحتية التقنية، والموارد المالية.

الوثائق ذات الصلة: نظام تفعيل الشراكات + الوصف الوظيفي

7.2 الكفاءة والسلوك

ضمان توافر الكفاءات والمهارات اللازمة لإدارة الشراكات بشكل فعال وتعزيز السلوك المناسب هو جزء أساسي من نظام إدارة الشراكات. يتم تنظيم برامج تدريبية مستمرة لموظفي الدائرة لتعزيز مهاراتهم في إدارة الشراكات والتعامل مع التحديات المختلفة التي قد تواجههم. تشمل هذه البرامج تطوير المهارات الفنية والإدارية، بالإضافة إلى تعزيز القيم والسلوكيات المهنية المناسبة في بيئة العمل. يهدف ذلك إلى بناء فريق عمل يتمتع بالكفاءة والالتزام بتقديم أعلى مستويات الأداء في إدارة الشراكات.

الوثائق ذات الصلة: خطة التدريب في النظام الإلكتروني + شهادات التدريب

7.3 الوعي

رفع مستوى الوعي بأهمية الشراكات وأهدافها وضمان فعالية الاتصال الداخلي والخارجي يعد أمرًا حيويًا لنجاح الشراكات. تقوم الدائرة بتنظيم حملات توعية داخلية لتعريف الموظفين بأهمية الشراكات وكيفية تحقيق الأهداف المشتركة. كما تستخدم أدوات ووسائل التواصل الداخلي مثل الاجتماعات والنشرات الإخبارية لضمان تدفق المعلومات بين جميع الأطراف المعنية. يتم أيضًا إنشاء قنوات اتصال فعالة لتسهيل التواصل مع الشركاء الخارجيين، مما يضمن تبادل الأفكار والملاحظات بشكل مستمر وفعال.

7.4 التواصل

توفر الدائرة قنوات تواصل متعددة لتسهيل تبادل المعلومات بين الشركاء. تشمل هذه القنوات:

- البريد الإلكتروني للتواصل الرسمي.
- الاجتماعات الدورية لمناقشة التقدم المحرز في الشراكة.

الوثائق ذات الصلة: محضر الاجتماع + مصفوفة الاتصال والتواصل

7.5 المعلومات الموثقة

الوثائق ذات الصلة: الدليل الإجرائي

7.5.1 أحكام عامة

يتم توثيق جميع العمليات والمعلومات المتعلقة بالشراكات لضمان الشفافية والامتثال.

1. تحديد متطلبات التقارير:

- تحديد متطلبات التقارير المطلوبة بشكل واضح، بما في ذلك المعلومات المالية والأداء وأي مؤشرات أخرى مهمة.

2. تحديد فترات التقارير:

- القيام بتحديد تواتر إعداد وتقديم التقارير، سواء كانت دورية أو حسب الحاجة.

3. شفافية في البيانات المالية:

- الشفافية في تقديم المعلومات المالية، بما في ذلك التكاليف والتمويل والإنفاق.

4. تقديم تقارير دورية:

- القيام بتقديم تقارير دورية تلخص أهم النجاحات والتحديات والمستجدات في الشراكة.

5. توفير تحليلات مفصلة:

- القيام بتوفير تحليلات مفصلة للبيانات المقدمة، مما يساعد على فهم أداء الشراكة.

6. المشاركة في اجتماعات التقييم:

- المشاركة في اجتماعات تقييم دورية لمناقشة نتائج التقارير والخطط المستقبلية.

7. التركيز على الأمور الرئيسية:

- تحديد القضايا الرئيسية والمستجدات التي يجب تسليط الضوء عليها في التقارير.

8. توضيح التحديات والفشل:
 - الصراحة حول التحديات والمشكلات، وعرض كيف تم التعامل معها أو كيف يمكن تحسين الأداء في المستقبل.
9. توضيح الإنجازات والتقدير:
 - تقديم تقدير للإنجازات والجهود المبذولة لتعزيز الروح المشتركة في الشراكة.
10. توفير مساحة للملاحظات والتعلم:
 - القيام بتوفير وسائل لجمع الملاحظات والتعلم المستفاد من تجربة الشراكة.
11. استخدام وسائل الاتصال المتنوعة:
 - استخدم وسائل الاتصال المتنوعة، مثل الاجتماعات الشخصية، والبريد الإلكتروني، والتقارير المكتوبة.
12. تحديد الجماهير المستفيدة:
 - تحديد الجماهير المستفيدة من التقارير وتأكد من أن المعلومات تصل إليهم بشكل فعال.
13. التعامل بفعالية مع المشكلات:
 - تقديم تقارير شفافة حول المشكلات المحتملة وكيفية التعامل معها للحفاظ على الشفافية.
14. تحفيز التفاعل والمشاركة:
 - التحفيز على التفاعل والمشاركة من الشركاء الحكوميين لضمان تكامل الجهود.

7.5.2 الإنشاء والتحديث

توثيق جميع الاتفاقيات والمعلومات الخاصة بالشراكات بشكل سنوي لضمان تحديث البيانات.

7.5.3 مراقبة المعلومات الموثقة

تتم مراقبة المعلومات الموثقة من خلال النظام الإلكتروني لضمان دقة وصحة البيانات بشكل شهري.

7.5.4 سجل الكفاءات

يتضمن هذا السجل تفاصيل حول المهارات والكفاءات المطلوبة لإدارة الشراكات بنجاح مثال على ذلك:

1. التواصل الفعال

- مهارات الاستماع: القدرة على الاستماع الجيد لفهم احتياجات الشركاء وملاحظاتهم.
- التعبير الواضح: القدرة على توصيل الأفكار والمعلومات بشكل واضح ومفهوم.

2. بناء العلاقات

- تطوير الثقة: القدرة على إنشاء علاقة مبنية على الثقة والشفافية.
- التفاوض: مهارات التفاوض للوصول إلى اتفاقيات مفيدة للطرفين.

3. التحليل الاستراتيجي

- تحليل السوق: القدرة على دراسة وتحليل السوق لفهم ديناميكيات الشراكات.
- تقييم الشراكات: القدرة على تقييم الفوائد والمخاطر المرتبطة بالشراكات المحتملة.

4. إدارة المشاريع

- التخطيط والتنظيم: مهارات في تنظيم وتخطيط الأنشطة والموارد اللازمة لتحقيق أهداف الشراكة.
- إدارة الوقت: القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال لضمان تنفيذ الأنشطة في المواعيد المحددة.

5. حل المشكلات

- التفكير النقدي: القدرة على تحليل المشكلات من زوايا مختلفة واقتراح حلول مبتكرة.
- التعامل مع الأزمات: مهارات في إدارة الأزمات والتعامل مع التحديات بشكل فعال.

6. القدرة على التكيف

- الاستجابة للتغيرات: القدرة على تعديل الاستراتيجيات والخطط بناءً على الظروف الجديدة.

7. المعرفة الثقافية

- فهم الاختلافات الثقافية: الوعي بالاختلافات الثقافية وتأثيرها على الشراكات.
- التواصل عبر الثقافات: مهارات التواصل الفعال مع الشركاء من خلفيات ثقافية متنوعة.

8. إدارة العلاقات

- متابعة الأداء: القدرة على تقييم أداء الشراكة بانتظام وتحسينها.
- تطوير الشراكات: مهارات في توسيع وتعزيز الشراكات الحالية.

9. مهارات القيادة

- الإلهام والتحفيز: القدرة على تحفيز الفريق والشركاء لتحقيق الأهداف المشتركة.
- صنع القرار: مهارات في اتخاذ قرارات فعالة تدعم الأهداف الاستراتيجية.

10. المعرفة التقنية

- استخدام التكنولوجيا: القدرة على استخدام الأدوات التكنولوجية لتحسين إدارة الشراكات.
- جمع البيانات: مهارات في جمع وتحليل البيانات لتقييم الشراكات.

الوثائق ذات الصلة: النظام الإلكتروني للدورات التدريبية

7.5.5 خطة إدارة العلاقات المؤسسية

تشمل الخطة جميع الأنشطة المتعلقة بإدارة الشراكات، ويتم تحديثها دورياً لضمان تحقيق الأهداف.

الوثائق ذات الصلة: خطة إدارة العلاقات المؤسسية

8 العمليات

8.1 التخطيط التشغيلي والرقابة

تتضمن هذه المرحلة وضع خطط تشغيلية لكل شراكة مع تحديد الأهداف، الموارد، والجداول الزمنية اللازمة. يتم مراقبة تنفيذ الأنشطة من خلال النظام الإلكتروني الذي يتيح تتبع الأداء بشكل مستمر.

8.2 الوعي التشغيلي (المرحلة 1)

8.2.1 أحكام عامة

تتضمن المرحلة الأولى من العملية التأكد من فهم جميع الأطراف المعنية للأهداف والغايات المشتركة.

8.2.2 واجبات المسؤول التنفيذي الأول (SER)

يتولى المسؤول التنفيذي الأول مسؤولية الإشراف على جميع الأنشطة وضمان تنفيذها بكفاءة.

الوثائق ذات الصلة: الوصف الوظيفي لمدير مكتب الاتصال الحكومي

8.2.3 تطبيق هيكل الحوكمة التشغيلية والتحقق من صحته

يتم تطبيق هيكل الحوكمة لضمان تنظيم أنشطة التعاون ومراجعتها بشكل مستمر للتحقق من فعاليتها.

8.2.4 تحديد الأهداف التشغيلية والقيمة

يتم تحديد الأهداف التشغيلية والقيمة المضافة لكل شراكة لضمان تحقيق النتائج المطلوبة.

8.2.5 إنشاء عملية تحليل القيمة

يتم إنشاء عملية تحليل القيمة لضمان تحقيق الأهداف وتحديد مدى الاستفادة من الشراكة.

8.2.6 تحديد علاقات التعاون وترتيبها حسب الأولوية

تقوم دائرة الخدمات الاجتماعية بترتيب الشراكات حسب الأولوية بناءً على تحليل القيمة والفوائد المتوقعة من الشراكة. الشراكات التي تساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة وتحقيق قيمة مضافة للمجتمع تحصل على الأولوية في التنفيذ. يتم هذا الترتيب باستخدام النظام الإلكتروني الذي يوثق ويدير جميع الشراكات وفقاً لأهميتها.

الوثائق ذات الصلة: التقرير السنوي لنظام تفعيل الشراكات

8.2.7 تطوير الكفاءات والسلوكيات

لضمان التنفيذ الفعال للشراكات، تقوم الدائرة بتنظيم برامج تدريبية لتطوير مهارات الموظفين المتعلقة بإدارة علاقات التعاون. تشمل هذه البرامج تعزيز الكفاءات الفنية والإدارية وكذلك تحسين السلوكيات المهنية التي تدعم العمل الجماعي وتحقيق الأهداف المشتركة.

8.2.8 التقييم الأولي للمخاطر

تقوم الدائرة بإجراء تقييم أولي للمخاطر المحتملة المرتبطة بكل شراكة، بما في ذلك المخاطر المالية والتشريعية والتشغيلية. يساعد هذا التقييم في تحديد استراتيجيات التخفيف من المخاطر في نهاية كل عام. يتم تسجيل جميع المخاطر وتقييماتها في النظام الإلكتروني الخاص بالشراكات.

الوثائق ذات الصلة: سجل المخاطر في النظام الإلكتروني.

8.2.9 إنشاء خطة إدارة العلاقات

تتضمن خطة إدارة العلاقات جميع التفاصيل المتعلقة بإدارة الشراكة من البداية حتى النهاية. تشمل الخطة:

- تعزيز العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين لتحقيق أهداف الدائرة.
- ضمان التواصل المستمر والفعال مع جميع الشركاء.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في إدارة الشراكات.
- تطوير استراتيجيات لإدارة المخاطر والمشاكل في الشراكات.
- إنشاء عمليات تقييم دوري وتحسين مستمر للشراكات.

يتم إعداد الخطة بالتعاون مع الشركاء المعنيين لضمان توافق الجميع على الأهداف وآليات التنفيذ. يتم تحديث الخطة دوريًا لضمان مواكبة أي تغييرات أو مستجدات.

الوثائق ذات الصلة: خطة إدارة العلاقات المؤسسية.

8.3 المعرفة (المرحلة 2)

8.3.1 أحكام عامة

تركز المرحلة الثانية على تعزيز المعرفة داخل الدائرة وبين الشركاء. تتضمن هذه المرحلة جمع وتبادل المعلومات والمعرفة المتعلقة بالشراكة لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة وتحقيق أداء أفضل.

8.3.2 الاستراتيجية وحالة العمل

قامت الدائرة بوضع استراتيجية شاملة للشراكات تشمل لقاء معرفي في تخصصات الدائرة (ضمن الأجندة)، بهدف نقل المعرفة المؤسسية لدعم التكامل والتشارك، وتحقيق أداء متقدم مبتكر يحقق طموحات وتطلعات المتعاملين، وتشمل الاستراتيجية التالي:

- نقل المعرفة للمؤسسات.
- تفعيل الشراكات في مجال تبادل الخبرات.
- تسويق خبرات الدائرة.
- لقاء معرفي في تخصصات الدائرة (ضمن الأجندة) للجهات المماثلة لمناقشة تفاصيل وإجراءات الخدمة.

الوثائق ذات الصلة: تبادل الخبرات بين الشركاء

8.3.3 تحديد كفاءة وسلوك الأفراد الرئيسيين

- يتم تحديد وتقييم الكفاءات المطلوبة للأفراد الرئيسيين المشاركين في تنفيذ الشراكة. تشمل هذه الكفاءات:
- المهارات الفنية اللازمة لتحقيق أهداف الشراكة.
 - القدرة على التواصل الفعال مع الشركاء.
 - الالتزام بالقيم والأهداف المشتركة.

يتم تقييم الأفراد بشكل دوري لضمان توافق أدائهم مع متطلبات الشراكة.

8.3.4 إدارة المعرفة

توفر الدائرة نظاماً متكاملًا لإدارة المعرفة يتيح جمع وتوثيق ونقل المعرفة المتعلقة بالشراكات. يتم توثيق جميع الدروس المستفادة والتحديات التي تم التغلب عليها لضمان الاستفادة منها في المستقبل. يساهم هذا النظام في تعزيز استدامة الشراكات وتحسين الأداء العام.

8.3.5 سلسلة التوريد والمخاطر والفرص الموسعة للمؤسسات

تعمل الدائرة على تقييم المخاطر والفرص المرتبطة بسلسلة التوريد الخاصة بالشراكات. يتضمن ذلك:

1. تحديد الشركاء الرئيسيين: تحديد الشركاء الاستراتيجيين في سلسلة التوريد لضمان فعالية التعاون.
2. التحقق من القدرات والإمكانات: تقييم قدرات الشركاء وإمكاناتهم لضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية للدائرة.
3. تقليل المخاطر: من خلال هذه التقييمات، يمكن تقليل المخاطر المحتملة التي قد تواجه الشراكة.
4. زيادة الفعالية التشغيلية: يساهم التوافق بين الشركاء في تعزيز الكفاءة وتحسين الأداء العام، مما يعزز فعالية الشراكة.

8.3.6 تنفيذ عملية إدارة المخاطر

- تقوم الدائرة بتنفيذ عملية شاملة لإدارة المخاطر المتعلقة بالشراكات. تشمل هذه العملية:
- تحديد المخاطر المرتبطة بالشراكة.
 - تقييم احتمال حدوث المخاطر وتأثيرها.
 - وضع خطط طوارئ واستراتيجيات للحد من المخاطر.

يتم مراقبة تنفيذ هذه العملية بشكل مستمر باستخدام النظام الإلكتروني.

8.3.7 تقييم حالة الأعمال

يتم تقييم حالة العمل بشكل دوري لضمان استمرار توافق الشراكة مع الأهداف الاستراتيجية للدائرة. يشمل التقييم مراجعة الأداء التشغيلي للشراكة ومدى تحقيقها للأهداف المتفق عليها.

8.3.8 دمج المعرفة في خطة إدارة العلاقات

يتم دمج جميع المعلومات والمعرفة المكتسبة خلال الشراكة في خطة إدارة العلاقات لضمان تحسين العمليات والتعلم المستمر. يساهم هذا في تعزيز التعاون بين الشركاء وتحقيق نتائج أفضل.

8.4 التقييم الداخلي (المرحلة 3)

8.4.1 أحكام عامة

تشمل هذه المرحلة تقييم القدرة على التعاون بين الشركاء وتحديد نقاط القوة والضعف في الشراكة. يساعد التقييم الداخلي في تحسين أداء الشراكة وضمان استمرارية تحقيق الأهداف المشتركة.

8.4.2 القدرة على التعاون وبيئته

- يتم تقييم القدرة على التعاون بين الشركاء من خلال:
- تحليل التواصل الفعال بين الأطراف.
 - تقييم مستوى الالتزام بتنفيذ الأهداف المشتركة.
 - تحليل مدى توافق القيم والثقافة التنظيمية بين الشركاء.

8.4.3 تقييم نقاط القوة والضعف

من خلال تحليل SWOT، يتم تقييم نقاط القوة والضعف الداخلية للشراكة، بالإضافة إلى تحديد الفرص والتحديات المحتملة في البيئة الخارجية. يتم استخدام نتائج التقييم لتحسين أداء الشراكة وتعزيز استدامتها.

8.4.4 تقييم ملف التعاون

يشمل تقييم ملف التعاون مراجعة الأداء العام للشراكة وتحديد ما إذا كانت تحقق الأهداف المرجوة. يتم مراجعة:

- مدى توافق الشراكة مع الأهداف الاستراتيجية.
- أداء الشركاء الرئيسيين.
- فعالية العمليات التنفيذية.

الوثائق ذات الصلة: نتائج استبيان الشركاء

8.4.5 تعيين القيادة

يتم تعيين قادة الشراكات بناءً على الكفاءات والمهارات المطلوبة لتحقيق الأهداف المشتركة. يتم تدريب القادة على إدارة العمليات التعاونية وضمان تحقيق أقصى استفادة من الشراكة.

8.4.6 تحديد معايير اختيار الشركاء

تشمل هذه المعايير تقييم قدرات الشركاء المحتملين ومدى توافقهم مع الأهداف والقيم المؤسسية للدائرة. يتم تحديد معايير الاختيار بناءً على:

- الخبرة والقدرة على تقديم القيمة المضافة.
- الاستدامة المالية والتشغيلية.
- التوافق الثقافي والتنظيمي.
- تقييم مستوى الخبرة والكفاءة في مجال ذات الصلة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.
- فحص السمعة والتاريخ المهني للشركاء للتأكد من النزاهة والالتزام بالمعايير الأخلاقية.
- التأكد من توافق قيم وأخلاقيات الشركاء مع تلك المعتمدة من قبل الدائرة.
- تقييم القدرة المالية للشركاء على تحمل التكاليف والمساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة.
- تحديد مستوى التواصل والتفاعل بين الدائرة والشركاء لضمان فهم متبادل وتحقيق تنسيق فعال.
- فحص قدرة الشركاء على التكامل بشكل فعال مع هيكلية وأهداف الدائرة.
- تحقق من قدرة الشركاء على المساهمة في عمليات الابتكار وتطوير الخدمات.

- تعزيز التنوع والشمول في اختيار الشركاء لتلبية احتياجات متنوعة في المجتمع.
- ضمان ملاءمة الشركاء مع السياق الإقليمي والثقافي لضمان تأثير إيجابي على المستفيدين.
- مراجعة تجارب الشركاء السابقة وتقييم أدائهم للتأكد من تحقيقهم للأهداف والجودة المطلوبة.

الوثائق ذات الصلة: دليل نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة

8.4.7 تنفيذ خطة إدارة العلاقات

يتم تنفيذ خطة إدارة العلاقات التي تم إعدادها سابقًا بالتنسيق مع الشركاء. تشمل هذه الخطة جميع الأنشطة المشتركة وآليات التقييم والمتابعة لضمان تحقيق الأهداف.

8.5 اختيار الشركاء (المرحلة 4)

8.5.1 أحكام عامة

تشمل هذه المرحلة ترشيح الشركاء المحتملين وتقييمهم بناءً على معايير محددة تضمن تحقيق الأهداف المشتركة.

8.5.2 ترشيح الشركاء المتعاونين المحتملين

يتم ترشيح الشركاء المحتملين بناءً على دراسة دقيقة لتوافقهم مع الأهداف والقيم المؤسسية للدائرة. يتم توثيق جميع الترشيحات باستخدام النظام الإلكتروني.

8.5.3 تقييم الشركاء واختيارهم

يتم تقييم الشركاء المحتملين باستخدام معايير واضحة تشمل:

- الخبرة والكفاءة المهنية.
- القدرة المالية والتشغيلية.
- التوافق الثقافي والتنظيمي.

الوثائق ذات الصلة: نتائج استبيان رضا الشركاء

8.5.4 وضع استراتيجية المشاركة والتفاوض من أجل التعاون

بعد اختيار الشركاء، يتم وضع استراتيجية للمشاركة والتفاوض لضمان التوصل إلى اتفاقيات تعزز من التعاون وتحقق الأهداف المشتركة. يتم توثيق جميع جوانب التفاوض لضمان الشفافية.

8.5.5 المشاركة الأولية مع الشركاء المحتملين

يتم تنظيم اجتماعات أولية مع الشركاء المحتملين لمناقشة أهداف الشراكة والتحديات المحتملة. يتم توثيق جميع النقاط المتفق عليها وتحديد الخطوات التالية لضمان بدء التعاون بشكل سلس.

8.5.6 تقييم الأهداف المشتركة

يتم تقييم مدى توافق الأهداف المشتركة بين الدائرة والشركاء لضمان تحقيق الفائدة المتبادلة. يتم وضع خطط لتحقيق الأهداف بشكل متكامل ومتابعتها دورياً.

8.5.7 تقييم استراتيجية الخروج المشتركة

تشمل هذه المرحلة وضع استراتيجية خروج مشتركة تضمن استمرارية الأعمال في حال انتهاء الشراكة. يتم توثيق جميع تفاصيل استراتيجية الخروج لضمان تحقيق انتقال سلس عند الضرورة.

الوثائق ذات الصلة: استراتيجية الخروج

8.5.8 اختيار الشركاء المفضلين

بعد تقييم جميع الشركاء المحتملين، يتم اختيار الشركاء المفضلين بناءً على معايير محددة تضمن توافقهم مع أهداف الدائرة.

الوثائق ذات الصلة: نظام تفعيل الشراكات

8.5.9 البدء بخطة إدارة العلاقات المشتركة

يتم البدء في تنفيذ خطة إدارة العلاقات المشتركة التي تم إعدادها بالتعاون مع الشركاء. يتم متابعة تنفيذ الخطة باستخدام النظام الإلكتروني لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

8.6 العمل معاً (المرحلة 5)

8.6.1 أحكام عامة

في هذه المرحلة، تبدأ دائرة الخدمات الاجتماعية بتنفيذ خطة إدارة العلاقات المشتركة مع الشركاء. الهدف الأساسي هو خلق بيئة تعاونية تمكن جميع الأطراف من العمل معاً لتحقيق الأهداف المحددة. يتم إنشاء إطار عمل واضح يحدد أدوار ومسؤوليات كل طرف ويساهم في تنظيم عملية التعاون بكفاءة.

8.6.2 إنشاء هيكل الحوكمة المشترك

تقوم الدائرة بإنشاء هيكل حوكمة مشترك لكل شراكة. يشمل هذا الهيكل:

- الأدوار والمسؤوليات لكل طرف: يتم تحديد المسؤوليات الخاصة بكل شريك لضمان تنفيذ العمليات المشتركة بكفاءة.
- عملية اتخاذ القرارات: يحدد الهيكل آلية اتخاذ القرارات بطريقة شفافة ومشاركة بين الأطراف.
- ضمان المتابعة والمراقبة: يتم إنشاء لجان إشرافية لمتابعة تنفيذ الشراكة وضمان تحقيق الأهداف. يساهم هذا الهيكل في تعزيز الثقة بين الشركاء ويدعم الشفافية في تنفيذ المشاريع.

الوثائق ذات الصلة: الحوكمة + مذكرة تفاهم

8.6.3 عملية إدارة المعرفة المشتركة

تشمل إدارة المعرفة المشتركة تبادل المعلومات والمعرفة المتعلقة بالشراكة بين الأطراف. يتم توثيق هذه المعرفة في النظام الإلكتروني الذي يتيح للشركاء الوصول إلى المعلومات بسهولة. الهدف من هذه العملية هو تعزيز استدامة التعاون وضمان التعلم المستمر من خلال تبادل الدروس المستفادة والخبرات.

8.6.4 إنشاء عملية إدارة المخاطر المشتركة

يتم تنفيذ عملية إدارة المخاطر المشتركة لضمان تحديد جميع المخاطر المحتملة ومعالجتها بفعالية. يتم تقييم المخاطر المشتركة بين الأطراف بشكل دوري لضمان اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد منها. يتم توثيق كل خطوة في عملية إدارة المخاطر باستخدام النظام الإلكتروني المخصص.

8.6.5 مراجعة العمليات والأنظمة التشغيلية

تقوم الدائرة بمراجعة دورية لجميع العمليات المشتركة لضمان تحقيق الأهداف. تشمل هذه المراجعة:

- تحليل الأداء.
- التأكد من توافق الأنظمة مع متطلبات الشراكة.
- تحديد فرص التحسين. تساهم هذه المراجعة في تحسين كفاءة العمليات المشتركة وضمان تحقيق القيمة المرجوة.

8.6.6 قياس التنفيذ والأداء

يتم قياس تنفيذ الشراكة باستخدام مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) تم تحديدها مسبقًا. تشمل هذه المؤشرات:

- مدى تحقيق الأهداف.
- كفاءة العمليات التشغيلية.
- التزام الأطراف بالمهام المحددة. تستخدم الدائرة هذه القياسات لمتابعة التقدم واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

8.6.7 تحسين كفاءة التعاون التنظيمي

تعمل الدائرة على تعزيز كفاءة التعاون التنظيمي من خلال تحسين العمليات المشتركة مع الشركاء. يتم توجيه الجهود نحو تطوير المهارات وزيادة التنسيق بين الأطراف لتحقيق نتائج أفضل.

8.6.8 إنشاء عملية مشتركة لحل المشكلات

يتم إنشاء عملية لحل المشكلات التي قد تظهر خلال تنفيذ الشراكة. تشمل هذه العملية:

- تحديد المسؤوليات: يتم تحديد الجهة المسؤولة عن حل المشكلة.
- الإجراءات التصحيحية: وضع خطة لحل المشكلة والحد من تأثيرها على الشراكة.
- التواصل المستمر مع الشركاء: يتم التواصل بشكل دوري لضمان حل المشاكل بطريقة تعاونية.

الوثائق ذات الصلة: محضر اجتماع مع مدراء الشراكة + الإجراءات التصحيحية

8.6.9 إنشاء استراتيجية خروج مشتركة

يتم إنشاء استراتيجية خروج مشتركة لضمان الاستمرارية أو الانتقال السلس في حال انتهاء الشراكة، تشمل هذه الاستراتيجية:

- إجراءات إنهاء الشراكة.
- ضمان استمرارية الأعمال دون انقطاع.
- تحديد المسؤوليات عند الانسحاب. توفر هذه الاستراتيجية إطار عمل يحدد كيفية التعامل مع انتهاء الشراكة بطريقة تضمن مصالح جميع الأطراف.

الوثائق ذات الصلة: استراتيجية الخروج

8.6.10 الاتفاقيات أو ترتيبات التعاقد

يتم توثيق جميع الاتفاقيات بين الأطراف من خلال عقود رسمية تضمن الالتزام بالمسؤوليات والواجبات المشتركة. تشمل هذه العقود تفاصيل التنفيذ، الموارد المطلوبة، والجدول الزمني. يتم مراقبة تنفيذ هذه الاتفاقيات من خلال النظام الإلكتروني الذي يتيح متابعة جميع الجوانب القانونية والإدارية للشراكة.

الوثائق ذات الصلة: مذكرات التفاهم واتفاقيات التعاون الموثقة

8.6.11 إنشاء وتنفيذ خطة إدارة العلاقات المشتركة

يتم تنفيذ خطة إدارة العلاقات المشتركة بناءً على الاتفاقيات التي تم توقيعها مع الشركاء. تشمل الخطة:

- الأهداف المشتركة.
- الجداول الزمنية.
- آليات المراقبة والتقييم. تتم متابعة تنفيذ الخطة باستخدام النظام الإلكتروني لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الأداء باستمرار

8.7 إنشاء القيمة (المرحلة 6)

8.7.1 أحكام عامة

تهدف هذه المرحلة إلى تحقيق القيمة المضافة من خلال الشراكات التعاونية. يتم تنفيذ العمليات والأنشطة المشتركة بين الشركاء لضمان تحقيق أفضل النتائج وفقاً للأهداف المشتركة. يتم مراجعة القيمة المحققة بشكل دوري لضمان تحقيق النتائج المرجوة.

8.7.2 إعداد عملية إنشاء القيمة

تشمل هذه العملية تحليل جميع الأنشطة المشتركة لضمان تحقيق قيمة مضافة لكل الأطراف. يتم استخدام أدوات تقييم الأداء لمتابعة التقدم المحرز وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لزيادة القيمة. يتم توثيق جميع جوانب هذه العملية لضمان تحقيق الأهداف.

8.7.3 تحديد التحسينات ووضع الأهداف

يتم تحديد التحسينات المطلوبة في العمليات المشتركة بناءً على تقييم الأداء وتحليل النتائج. يتم وضع أهداف جديدة لتحسين العمليات وتقديم خدمات أفضل. تشمل التحسينات:

- زيادة فعالية العمليات.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- تعزيز استدامة الشراكات.

8.7.4 استخدام التعلم من التجارب

تستفيد الدائرة من الدروس المستفادة من الشراكات السابقة لتحسين العمليات المستقبلية. يتم توثيق جميع التجارب والتحديات التي تمت مواجهتها لضمان التعلم المستمر وتحسين الأداء العام. يساهم هذا في تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحقيق التعاون الفعال مع الشركاء.

الوثائق ذات الصلة: تبادل الخبرات بين الشركاء

8.7.5 تحديث خطة إدارة العلاقات المشتركة

يتم تحديث خطة إدارة العلاقات المشتركة بشكل دوري لضمان توافقها مع الأهداف المستجدة والمتغيرات البيئية. يشمل التحديث:

- تعديل الأهداف بناءً على التغيرات في بيئة العمل.
- إضافة استراتيجيات جديدة بناءً على التجارب المستفادة.
- تحسين آليات التواصل والتنسيق بين الشركاء.

8.8 البقاء معاً (المرحلة 7)

8.8.1 أحكام عامة

تُركز هذه المرحلة على الحفاظ على استمرارية الشراكة وضمان تحقيق الأهداف المشتركة على المدى الطويل. يتم اتخاذ إجراءات لضمان استدامة التعاون وتعزيز العلاقات بين الأطراف.

8.8.2 الرقابة من قبل المسؤول التنفيذي الأول (SER)

يتولى المسؤول التنفيذي الأول مسؤولية الرقابة والإشراف على تنفيذ جميع العمليات والأنشطة المتعلقة بالشراكة. يتم ضمان توافق جميع الأنشطة مع الأهداف المشتركة وتحقيق النتائج المرجوة.

8.8.3 إدارة العلاقات المشتركة

تشمل إدارة العلاقات المشتركة:

- التواصل المستمر مع الشركاء لضمان تحقيق الأهداف.
- مراقبة العمليات المشتركة لضمان تحقيق النتائج المطلوبة.
- تحديث العقود والاتفاقيات عند الضرورة لضمان تحقيق الاستدامة.

الوثائق ذات الصلة: البند الحادي عشر من مذكرة التفاهم (مدة سريان الاتفاقية)

8.8.4 تنفيذ مراقبة السلوك ومؤشرات الثقة

يتم مراقبة سلوك الأطراف المشتركة في الشراكة لضمان التزام الجميع بالقيم المشتركة. يتم استخدام مؤشرات الثقة لقياس مدى التزام الأطراف بتنفيذ الأهداف المتفق عليها. يساعد ذلك في الحفاظ على علاقات تعاونية إيجابية بين الشركاء.

8.8.5 إنشاء القيمة المستمر

تعمل الدائرة بشكل مستمر على خلق قيمة مضافة من خلال الشراكة. يتم تنفيذ الأنشطة المشتركة لضمان تحقيق الفائدة المتبادلة وتعزيز دور الشراكات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

8.8.6 تحقيق الأهداف المشتركة

يتم متابعة تحقيق الأهداف المشتركة من خلال تقييم الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). يتم تحليل النتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة لضمان تحقيق الأهداف.

8.8.7 تحليل النتائج

بعد تنفيذ الشراكة، يتم تحليل النتائج لضمان تحقيق الأهداف المخططة. تشمل عملية التحليل:

- مراجعة الأداء التشغيلي.
- تحليل فعالية العمليات.
- تحديد مجالات التحسين.

8.8.8 حل المشكلات

يتم إنشاء آلية لحل المشكلات التي قد تظهر أثناء تنفيذ الشراكة. تشمل هذه الآلية تحديد المسؤوليات واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حل المشكلات بطريقة فعالة وتعاونية، عن طريق الاجتماعات مع الجهتين والتعديل في بنود الاتفاقيات من خلال توقيع ملحق للمذكرة يضم جميع البنود المتوافق عليها من الطرفين.

8.8.9 الحفاظ على استراتيجية الخروج المشتركة

يتم التأكد من الحفاظ على استراتيجية الخروج المشتركة التي تم إعدادها مسبقاً لضمان تنفيذها بسلاسة عند الحاجة. من خلال وضع بند مدة السريان والانتهاء في كل اتفاقية ويشمل طريقة الخروج بما يتوافق مع الطرفين.

8.8.10 الحفاظ على خطة إدارة العلاقات المشتركة

يتم تحديث والحفاظ على خطة إدارة العلاقات المشتركة لضمان توافقها مع الأهداف الجديدة والمتغيرات في بيئة العمل. يتم مراجعة الخطة دورياً لضمان تحقيق الأهداف واستمرارية التعاون بين الأطراف.

8.9 تفعيل استراتيجية الخروج (المرحلة 8)

8.9.1 أحكام عامة

تتمثل هذه المرحلة في تفعيل استراتيجية الخروج في حال انتهاء الشراكة. تشمل الإجراءات التي تضمن استمرارية الأعمال وتقليل التأثيرات السلبية على العمليات.

8.9.2 البدء بالانسحاب

يتم وضع خطة للانسحاب من الشراكة بطريقة تضمن الاستمرارية وعدم التسبب في انقطاع الخدمات أو التأثير سلبيًا على المستفيدين. تشمل الخطة تحديد مسؤوليات الأطراف خلال فترة الانسحاب وتحديد الجداول الزمنية المناسبة.

- القيام بمراجعة بنود الشراكة لمحاولة وضع مسرعات أو خطط لتفعيل المذكرة وان تعذر: مراجعة شروط العقد: القيام بفحص بنود العقد لفهم الشروط المتعلقة بإلغاء الشراكة.
- الإعلان الرسمي: الإعلان رسميًا نيته إلغاء الشراكة وفقًا للإجراءات المحددة في العقد.
- إعلان العملاء والشركاء الآخرين: الإعلان للعملاء والشركاء الآخرين قرار الإلغاء وتأثيره المتوقع على الخدمات.
- تسوية المسائل المالية: تنظيم عمليات تسوية المسائل المالية وفقًا للاتفاقيات المبرمة.
- التوقيع على الوثائق الرسمية: القيام بتوثيق الإلغاء عبر توقيع وثائق رسمية تحدد تفاصيل الاتفاق والتسوية.
- تقييم تأثيرات الإلغاء: القيام بتقييم تأثيرات إلغاء الشراكة على الأطراف المعنية ووضع إجراءات للتخفيف من تأثيراتها.

8.9.3 استمرارية الأعمال

يتم ضمان استمرارية الأعمال خلال فترة الانسحاب من الشراكة. يتم اتخاذ إجراءات لضمان استمرار تقديم الخدمات وعدم التأثير على العمليات المشتركة.

8.9.4 تقييم العلاقة

بعد انتهاء الشراكة، يتم تقييم العلاقة بشكل شامل لتحديد مدى تحقيق الأهداف المتفق عليها. يتم توثيق جميع الدروس المستفادة لتحسين الشراكات المستقبلية.

8.9.5 الفرص المستقبلية

يتم تحليل الفرص المستقبلية للتعاون مع نفس الشركاء أو تطوير شراكات جديدة بناءً على التجارب المستفادة من الشراكة الحالية. يتم توثيق هذه التحليلات واستخدامها في تخطيط الشراكات المستقبلية.

8.9.6 مراجعة خطط إدارة المخاطر وتحديثها

بعد الانتهاء من الشراكة، يتم مراجعة وتحديث خطط إدارة المخاطر لضمان جاهزيتها للتعامل مع الشراكات المستقبلية. يشمل ذلك تقييم المخاطر التي ظهرت خلال الشراكة ووضع استراتيجيات جديدة لتجنبها في المستقبل.

9 تقييم الأداء

9.1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

9.1.1 أحكام عامة

يتم تنفيذ عملية شاملة لتقييم أداء الشراكات من خلال متابعة الأهداف المحققة والعمليات التنفيذية. تشمل هذه العملية:

- مراقبة الأداء بشكل مستمر باستخدام مؤشرات الأداء.
- تحليل النتائج لتحديد مجالات التحسين.
- تقييم الاستدامة وتحديد مدى تحقيق الشراكة للقيمة المضافة.

9.1.2 تقييم الخروج

يتم تقييم عملية الخروج من الشراكة للتأكد من تنفيذها بشكل سلس وفعال. يتم مراجعة جميع الخطوات التي تم اتباعها لضمان استمرار العمل دون انقطاع.

الوثائق ذات الصلة: التقرير السنوي لنظام تفعيل الشراكات

9.2 التدقيق الداخلي

تقوم الدائرة بتنفيذ تدقيق داخلي دوري لتقييم نظام إدارة الشراكات. يشمل التدقيق مراجعة العمليات والإجراءات والمستندات المتعلقة بالشراكات لضمان الامتثال للمعايير الدولية وتحقيق الأهداف.

الوثائق ذات الصلة: محضر اجتماع التدقيق الداخلي

9.3 مراجعة الإدارة

يتم عقد اجتماعات دورية لمراجعة أداء الشراكات. تشارك الإدارة العليا في هذه المراجعات لضمان اتخاذ القرارات المناسبة وتحسين العمليات عند الحاجة. تشمل المراجعة تحليل الأداء المالي والتشغيلي ومدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

الوثائق ذات الصلة: محضر اجتماع المراجعة الإدارية

10.1 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

- في حال وجود عدم مطابقة مع معايير الأداء أو الأهداف، يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية لضمان حل المشكلة في أقرب وقت ممكن. تشمل الإجراءات:
- تحليل أسباب المشكلة.
 - وضع خطة تصحيحية.
 - مراقبة تنفيذ الإجراءات لضمان حل المشكلة بفعالية.

الوثائق ذات الصلة: محضر اجتماع المراجعة الإدارية + محضر التدقيق الداخلي
+ تقرير التدقيق الخارجي

10.2 التحسين المستمر

- تلتزم دائرة الخدمات الاجتماعية بالتحسين المستمر لنظام إدارة الشراكات. يتم تقييم الأداء بشكل دوري وتحديد الفرص الجديدة للتحسين، سواء في العمليات التشغيلية أو في العلاقات مع الشركاء. يشمل التحسين المستمر:
- تحديث استراتيجيات الشراكة.
 - تعزيز التواصل مع الشركاء.
 - زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال استخدام التقنيات الحديثة.

الوثائق ذات الصلة: نتائج استبيان رضا الشركاء + دليل نظام إدارة الشراكات وعلاقات التعاون المشتركة + التقرير السنوي لنظام تفعيل الشراكات



 <https://sssd.shj.ae>

 Info@sssd.shj.ae

 0097165015555

 sssdshj