دليل المتابعة والتقييم

لمؤسسة حضرموت للدراسات الإنسانية والاستراتيجية

١. المقدمة

تعتبر عملية المتابعة والتقييم من العناصر الأساسية في إدارة الأداء المؤسسي، حيث تساهم في ضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية. في ظل التحديات المستمرة التي تواجه المؤسسات، تزداد الحاجة إلى نظام قوي للمتابعة والتقييم يكون قادرًا على تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة.

تسعى مؤسسة حضرموت للدراسات الإنسانية والاستراتيجية إلى تعزيز جودة خدماتها وتحقيق رضا المستفيدين من خلال تبني منهجيات علمية وموضوعية في تقييم الأنشطة والمشروعات. يتضمن ذلك تقييم الأداء بشكل دوري، وتحليل النتائج، وتقديم التغذية الراجعة اللازمة لتحسين العمليات.

تعتبر الشفافية والمساءلة من القيم الجوهرية التي ترتكز عليها المؤسسة، حيث تسعى إلى بناء ثقة قوية بين الإدارة والموظفين والمستفيدين. من خلال نظام المتابعة والتقييم، يمكن للمؤسسة تحديد نقاط القوة والضعف، مما يسهل تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق الأهداف المرجوة.

علاوة على ذلك، يهدف هذا الدليل إلى توفير إطار عمل شامل يصف السياسات والإجراءات المتعلقة بعملية المتابعة والتقييم، بما في ذلك كيفية جمع البيانات وتحليلها، وكيفية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات من المستفيدين. كما يتضمن آليات لضمان سرية المعلومات المقدمة، مما يعزز من ثقافة الأمان والثقة في المؤسسة.

بذلك، يساهم هذا الدليل في إرساء قواعد واضحة لعملية المتابعة والتقييم، ويعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج فعالة ومستدامة تخدم جميع الأطراف المعنية.

٢. أهداف المتابعة والتقييم

- **تحسين الأداء**: تعزيز كفاءة وفعالية الأنشطة والمشروعات من خلال رصد الأداء وتقديم التغذية الراجعة.
- **اتخاذ القرارات**: دعم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة.
- **تعزيز الشفافية**: توفير معلومات واضحة عن الأداء للمستفيدين والمساهمين.
- **تحقيق الأهداف**: التأكد من أن الأنشطة والمشروعات تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

٣. تعريفات أساسية

- **المتابعة**: عملية رصد الأنشطة والمشروعات بشكل دوري للتأكد من سيرها وفق الخطط المحددة.
- **التقييم**: عملية تحليلية تهدف إلى قياس مدى تحقيق الأهداف والمخرجات وتأثير الأنشطة.

الجمهورية اليمنية – محافظة حضرموت – المكلا
حي الشهيد خالد – بجوار مسجد الغالبي – تصريح رقم ٦٥٤
Republic of Yemen - Hadhramaut Governorate - Al-Mukalla
AlShaheed Khaled Neighborhood - Beside Al-Ghalibi Mosque - License No 654

٤. إطار العمل

أ- المعايير

- يجب أن تستند عملية المتابعة والتقييم إلى معايير محددة تشمل :
  - **الفعالية** :مدى تحقيق الأهداف المحددة.
  - **الكفاءة** :استخدام الموارد بشكل اقتصادي.
  - **الملاءمة** :توافق الأنشطة مع احتياجات المستفيدين.
  - **الاستدامة** :قدرة الأنشطة على الاستمرار بعد انتهاء فترة المشروع.

ب- المؤشرات

- **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)**:
  - يجب تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لكل مشروع أو نشاط، مثل :
    - نسبة الإنجاز.
    - تكلفة المشروع مقارنة بالميزانية.
    - مستوى رضا المستفيدين.

٥. عملية المتابعة

أ- تخطيط المتابعة

- **إعداد خطة المتابعة** :
  - يجب وضع خطة مفصلة للمتابعة تشمل الأهداف، الأنشطة، المؤشرات، والجدول الزمني.
- **تحديد المسؤوليات** :
  - يجب تحديد الأفراد أو الفرق المسؤولة عن عملية المتابعة.

ب- جمع البيانات

- **طرق جمع البيانات** :
  - استخدام استبيانات، مقابلات، وملاحظات ميدانية لجمع البيانات.
  - تحليل البيانات الكمية والنوعية وفقًا للمؤشرات المحددة.

ج- تحليل البيانات

- **تحليل دوري** :
  - إجراء تحليل دوري للبيانات المجمعة لتحديد الاتجاهات والأنماط.
  - مقارنة النتائج مع المؤشرات المحددة لتقييم الأداء.

الجمهورية اليمنية – محافظة حضرموت – المكلا
حي الشهيد خالد – بجوار مسجد الغالبي – تصريح رقم ٦٥٤
Republic of Yemen - Hadhramaut Governorate - Al-Mukalla
AlShaheed Khaled Neighborhood - Beside Al-Ghalibi Mosque - License No 654

٦. عملية التقييم

أ- تخطيط التقييم

- **إعداد خطة التقييم :**
  - يجب وضع خطة شاملة للتقييم تشمل الأهداف، الأسئلة الرئيسية، المنهجية، والجدول الزمني.
- **تحديد المشاركين :**
  - يجب تحديد الأفراد أو الفرق المعنية في عملية التقييم.

ب- تنفيذ التقييم

- **جمع البيانات :**
  - استخدام أساليب متنوعة لجمع البيانات، مثل الاستبيانات، المقابلات، والمراجعة الوثائقية.
- **تحليل النتائج :**
  - إجراء تحليل شامل للبيانات لتقييم مدى تحقيق الأهداف والمخرجات.

٧. إعداد التقارير

أ- تقارير المتابعة

- **تقرير المتابعة :**
  - يجب إعداد تقارير دورية توضح تقدم الأنشطة مقارنة بالخطط الموضوعة.
  - ينبغي أن تتضمن التقارير توصيات للتحسين.

ب- تقارير التقييم

- **تقرير التقييم النهائي :**
  - إعداد تقرير شامل يوضح نتائج التقييم، بما في ذلك النجاحات والتحديات والدروس المستفادة.
  - يجب تقديم التقرير إلى الإدارة العليا والمجلس الإداري.

٨. التغذية الراجعة

- **اجتماعات التغذية الراجعة :**
  - تنظيم اجتماعات دورية مع الفرق المعنية لمناقشة نتائج المتابعة والتقييم.
  - تقديم التغذية الراجعة للموظفين حول أدائهم.

٩. تحسين الأداء

- **خطط العمل :**
  - بناءً على نتائج المتابعة والتقييم، يجب وضع خطط عمل لتحسين الأداء.
  - تحديد الإجراءات اللازمة لتجاوز التحديات وتحقيق الأهداف.

الجمهورية اليمنية – محافظة حضرموت – المكلا
حي الشهيد خالد – بجوار مسجد الغالبي – تصريح رقم ٦٥٤
Republic of Yemen - Hadhramaut Governorate - Al-Mukalla
AlShaheed Khaled Neighborhood - Beside Al-Ghalibi Mosque - License No 654

١٠. آلية الإبلاغ والشكاوى من المستفيدين

أ- أهمية الإبلاغ

- يُعتبر الإبلاغ عن الشكاوى والاقتراحات من المستفيدين جزءًا أساسيًا من تحسين الأداء المؤسسي وضمان تلبية احتياجاتهم.

ب- طرق الإبلاغ

- **القنوات المتاحة :**
  - يمكن للمستفيدين تقديم شكاواهم أو اقتراحاتهم من خلال :
    - نموذج الشكوى المتاح على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
    - البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى.
    - الاتصال الهاتفي عبر رقم مخصص.
    - الاجتماعات المباشرة مع فرق العمل.

ج- معالجة الشكاوى

- **استلام الشكاوى :**
  - يجب على الموظف المسؤول عن الشكاوى تسجيل الشكوى وتحديد تاريخ الاستلام.
- **تحليل الشكاوى :**
  - يتم تحليل الشكاوى لتحديد الأسباب الجذرية واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- **تقديم الردود :**
  - يجب تقديم ردود على الشكاوى خلال فترة زمنية محددة (مثلاً، ٥ أيام عمل) مع توضيح الخطوات المتخذة.

د- آلية سرية البيانات المقدمة في الشكاوى

- **مبدأ السرية**

- تلتزم مؤسسة حضرموت للدراسات الإنسانية والاستراتيجية بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المستفيدين. تُعتبر جميع الشكاوى والبيانات المرتبطة بها معلومات حساسة يجب التعامل معها بسرية تامة.

- **إجراءات الحفاظ على السرية**

- **تحديد الوصول:** يُسمح بالوصول إلى بيانات الشكاوى للأشخاص المخولين فقط، مثل موظفي الموارد البشرية أو فرق التحقيق المعنية.
- **تشفير البيانات:** يجب استخدام تقنيات التشفير لحماية البيانات الحساسة عند التخزين أو النقل، مثل استخدام بروتوكولات HTTPS للبريد الإلكتروني والنماذج عبر الإنترنت.
- **التوثيق:** يجب تسجيل جميع عمليات الوصول إلى بيانات الشكاوى وتوثيقها لضمان الشفافية والمساءلة.

الجمهورية اليمنية – محافظة حضرموت – المكلا
حي الشهيد خالد – بجوار مسجد الغالبي – تصريح رقم ٦٥٤
Republic of Yemen - Hadhramaut Governorate - Al-Mukalla
AlShaheed Khaled Neighborhood - Beside Al-Ghalibi Mosque - License No 654

- **عدم الانتقام**

- **حماية المبلغين:** يُحظر الانتقام من أي موظف أو مستفيد يقدم شكوى أو يشارك في عملية التحقيق. يجب أن تكون المؤسسة على استعداد لحماية الحقوق والمصالح للأشخاص الذين يقدمون شكاوى.

- **إبلاغ المشتكي**

- **تحديثات الحالة :** يجب إبلاغ المشتكي عن أي خطوات أو إجراءات تتعلق بشكواه، مع الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأطراف الأخرى.

١١. المراجعة والتحديث

- **مراجعة السياسات :**
  - يتم مراجعة هذا الدليل سنويًا أو عند الحاجة لتحديثه بناءً على التغيرات في القوانين أو ممارسات العمل.
  - تشمل عملية المراجعة جمع ملاحظات من الموظفين والمستفيدين لتحسين السياسات والإجراءات.

١٢. التدريب والتطوير

- **تدريب الموظفين :**
  - يجب توفير التدريب المستمر للموظفين المعنيين بعمليات المتابعة والتقييم.
  - يشمل التدريب أساليب جمع البيانات، تحليلها، وإعداد التقارير.

١٣. التوقيع والإقرار

- **الإقرار بالسياسات :**
  - يجب على جميع الموظفين المعنيين توقيع نسخة من هذا الدليل للإقرار بفهمهم والتزامهم بالسياسات.
  - يجب الاحتفاظ بنسخ موقعة في ملفات الموظفين.

الجمهورية اليمنية – محافظة حضرموت – المكلا
حي الشهيد خالد – بجوار مسجد الغالبي – تصريح رقم ٦٥٤
Republic of Yemen - Hadhramaut Governorate - Al-Mukalla
AlShaheed Khaled Neighborhood - Beside Al-Ghalibi Mosque - License No 654