

سياسة التواصل الداخلي ومتابعة الأداء

إدارة الموارد البشرية

POL-HR-2025-001

2025-06-21



صفحة التوثيق (لكل وثيقة)

المحتوى	البند
سياسة التواصل الداخلي ومتابعة الأداء	اسم الوثيقة
POL-HR-2025-001	الرمز
الإصدار رقم 01	الإصدار
21-06-2025	تاريخ الإصدار
21-06-2025	تاريخ المراجعة
إدارة الموارد البشرية	الجهة المعدة
الإدارة العليا	الجهة المعتمدة
سياسة / إجراء / نموذج	التصنيف
لا يوجد	سجل التعديلات

الحالة	آخر مراجعة	تاريخ الإصدار	اسم الوثيقة	الإدارة	الرمز
لم تعتمد	21-06-2025	21-06-2025	سياسة التواصل الداخلي ومتابعة الأداء	POL-HR-2025-001	01

في ظل التغييرات المتسارعة التي يشهدها سوق العمل، وحرصًا على تحقيق مستويات عالية من الفاعلية والشفافية في بيئة العمل، تولي المؤسسة أهمية بالغة لتفعيل سياسة واضحة وشاملة للتواصل الداخلي ومتابعة الأداء.

تُعد هذه السياسة جزءًا أساسيًا من البنية الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تعزيز الانتماء، وتحقيق التناسق بين الإدارات، وضمان التدفق السلس للمعلومات والقرارات على مختلف المستويات الإدارية.

وتهدف هذه السياسة إلى:

تنظيم الاجتماعات ومتابعة الأداء الدوري لضمان التنسيق والتكامل الفعال ورفع كفاءة متابعة الأداء الفردي والجماعي.

تحقيق الشفافية والعدالة في تبادل المعلومات والتقارير.

تحديد وتعزيز القنوات والآليات الرسمية والمعتمدة للتواصل الداخلي بين جميع المستويات الإدارية.

توثيق كافة المخرجات ضمن إطار مؤسسي موحد.

بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الحوار، والتغذية الراجعة المستمرة، والتحسين المستمر.

تعتمد السياسة على مجموعة من الأدوات والإجراءات والمعايير التي تضمن جودة التواصل، وانتظام عمليات المتابعة، وتمكين القيادات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات واقعية وتحليلات دقيقة.

كما تدعم هذه السياسة بناء بيئة عمل محفزة، تشجع على الابتكار، والمسائلة، والإنجاز.

ثانياً: الأهداف التفصيلية للسياسة

تهدف سياسة التواصل الداخلي ومتابعة الأداء إلى ما يلي:

تسهيل تدفق المعلومات بين الإدارات والموظفين لضمان وضوح الأهداف وتكامل الجهود.

تعزيز الشفافية التنظيمية في جميع المستويات الإدارية.

تحديد قنوات اتصال رسمية تضمن الاعتمادية والدقة في تبادل المعلومات.

تحفيز الموظفين من خلال إشراكهم في تقييم أدائهم ومعالجة التحديات.

تحقيق المراقبة الفاعلة للأداء المؤسسي ومتابعة تنفيذ الخطط التشغيلية.

تحسين عملية اتخاذ القرار بناءً على بيانات دقيقة وتقارير دورية.

دعم ثقافة العمل الجماعي والانتماء المؤسسي من خلال التواصل الفعّال.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع الإدارات، والأقسام، وفرق العمل

رابعاً: المصطلحات والتعاريف

المصطلح	التعريف
التواصل المؤسسي	جميع قنوات الاتصال الرسمية التي تُستخدم بين الإدارات والأفراد داخل المؤسسة.
الاجتماعات الدورية	اللقاءات المنتظمة المجدولة وفق مستويات إدارية لمراجعة الأداء واتخاذ القرارات.
التوثيق المؤسسي	تسجيل مخرجات الاجتماعات والتوصيات وحفظها ضمن النظام المعتمد.

خامساً: الأدوار والمسؤوليات

المهام والمسؤوليات	الجهة
<ul style="list-style-type: none"> اعتماد سياسة التواصل الداخلي ومتابعة الأداء. ضمان التزام كافة الإدارات بتطبيق السياسة. مراجعة تقارير الأداء الشاملة واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً عليها 	الإدارة العليا
<ul style="list-style-type: none"> تصميم أدوات التواصل الداخلي ونماذج المتابعة. تدريب الموظفين على استخدام قنوات التواصل الرسمية. إصدار التقارير الدورية ومؤشرات الأداء 	إدارة الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> تفعيل أدوات التواصل مع الفرق ورفع تقارير الأداء بانتظام. تقديم التغذية الراجعة البناءة. عقد اجتماعات دورية لمتابعة المهام والخطط 	مديرو الإدارات والأقسام
<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بقنوات التواصل الرسمية. المساهمة الفاعلة في تقديم المعلومات والبيانات اللازمة. التفاعل الإيجابي مع التغذية الراجعة وخطط التحسين. 	الموظفون

سادساً: الآليات والإجراءات

الآلية	الإجراء
قنوات التواصل المعتمدة	<ul style="list-style-type: none"> البريد الإلكتروني الرسمي. الاجتماعات الدورية (أسبوعية / شهرية). لوحة الإعلانات الرقمية / التطبيق المؤسسي. التقارير الدورية ونماذج المتابعة.
إجراءات المتابعة والتقييم	<ul style="list-style-type: none"> وضع مؤشرات أداء KPIs لكل وظيفة / قسم. تقارير دورية (شهرية، ربع سنوية، سنوية). جلسات تغذية راجعة فردية وجماعية. مراجعة دورية للأداء العام للإدارة والموظفين
التقارير والنماذج المعتمدة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج متابعة إنجاز المهام. نموذج تقييم الأداء الفردي. نموذج ملخص أداء الإدارة

سابعاً: السياسات والأحكام العامة

الوصف

1. تُرسل جميع التقارير والمراسلات عبر البريد الإلكتروني الرسمي باستخدام النماذج المعتمدة.
2. تصدر القرارات من المدير العام أو من يفوضه، وتُرسل بصيغة معتمدة وموقعة رسمياً.
3. يُسمح باستخدام تطبيقات المحادثة (مثل واتساب) فقط للتنسيق العاجل دون المساس ببرامج إدارة المهام الرسمية.

ثامناً: التواصل اليومي

البند	الآلية	الوصف
1.1	البريد الإلكتروني الرسمي	أُرسل التقارير اليومية عبر البريد الرسمي باستخدام النماذج المعتمدة من الإدارة العليا.
1.2	تبليغ القرارات	تصدر القرارات بصيغة رسمية موقعة من المدير العام أو من يفوضه، وتُرسل عبر البريد الرسمي.
1.3	مجموعات واتساب داخلية	تُستخدم فقط للتنبيهات العاجلة أو التنسيقات الوقتية، وليست بديلاً عن البريد الرسمي أو المنصة.

ثانياً: الاجتماعات التنظيمية

البند	نوع الاجتماع	التكرار	المشاركون	التوثيق والمخرجات
2.1	اجتماع أسبوعي	أسبوعي	فرق العمل	غير إلزامي كتابياً إلا عند الحاجة اجتماع تنويري بحد أقصى ساعة.
2.2	اجتماع شهري	شهري	المكتب التنفيذي ، موظفو الإدارات	يتم وفق أجندة ترسل قبل أسبوع وتُعد التقارير قبل الاجتماع وتوثق النتائج.
2.3	اجتماع ربع سنوي (تشغيلي)	كل 3 أشهر	جميع الموظفين	مناقشة التطور العام واستقبال الاقتراحات بشفافية. وتُعد التقارير قبل الاجتماع وتوثق النتائج.
2.4	اجتماع ربع سنوي (إداري - تقييم أداء)	كل 3 أشهر	المدير العام، مدراء الإدارات	عرض تقارير أداء مقارنة، تقييم الإدارات، إرسال التوصيات.
2.5	اجتماع سنوي	بداية العام الجديد	المدير العام، المدراء، المستشارون	يشمل تقرير سنوي شامل (أداء + مالي) وتحليل الفجوات والمخرجات النهائية.

المسؤوليات	الجهة
جمع التقارير وتوزيعها قبل الاجتماعات، حفظ المحاضر.	السكرتارية
دعوة الفرق الداخلية للاجتماعات، إرسال المخرجات، تنفيذ التوصيات.	مدرء الإدارات
التقييم الدوري لتطبيق السياسة، إصدار تقارير الامتثال.	إدارة الجودة

عاشراً: آليات التنفيذ

- تُرسل أجندة الاجتماعات الأسبوع قبل الموعد، وتُحفظ التقارير والمخرجات رسمياً.
- يتم توثيق جميع الاجتماعات وتلخيص التوصيات وترحيلها للجهات المكلفة بالتنفيذ.
- الاجتماعات التنسيقية الثنائية بين الإدارات تتطلب إخطار السكرتارية التنفيذية.

إحدى عشر: المراجعة والتحديث

- تُراجع هذه السياسة سنوياً من قبل إدارة الجودة بالتعاون مع السكرتارية التنفيذية.
- يُحدّث المحتوى في ضوء التغذية الراجعة من الإدارات والتغيرات في الهيكل التنظيمي.

إثني عشر: أحكام تنظيمية إضافية

- يجب تطبيق الآليات نفسها داخل الإدارات (بين المدير ورؤساء الأقسام والموظفين).
- يجب الالتزام التام بما جاء عليه علماً بأنه يعتبر أحد مؤشرات الأداء الخاصة بتقييم المسؤول المكلف (مدير إدارة، رئيس قسم، قائد فريق عمل).
- يحق لأي فريق عمل تشكيل مجموعة تواصل سريعة مع توثيق جميع المهام في النظام الرسمي.
- الالتزام التام بأجندة الاجتماعات المعلنة وكذلك التوثيق التام لجميع الاجتماعات والأرشفة السليمة للبيانات والتقارير.

ثلاثة عشر: التحديث والمراجعة

- تتم مراجعة الوثائق كل سنة أو عند الحاجة.
- توثق التعديلات في جدول "سجل التعديلات".
- يُحدّث رقم الإصدار عند أي تعديل جوهري.
- تُرسل النسخ المحدثّة للإدارات، وتُلغى النسخ القديمة رسمياً.

أربعة عشر: الخاتمة والتوصيات

يشكّل هذا الدليل الإجرائي إطارًا مرجعيًا شاملاً ومتكاملاً لجميع إدارات وأقسام ووحدات وفرق العمل داخل الشركة. وقد تم تصميمه ليخدم احتياجات الجهات الإشرافية والتنفيذية على حدٍ سواء، ويوفر خارطة طريق عملية تضمن فاعلية التنفيذ وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة.

- ▶ الالتزام الكامل بتطبيق محتوى الدليل في جميع الجهات ذات الصلة، وبخاصة في الإدارات والأقسام وفرق العمل
- ▶ التحديث الدوري لمحتوى الدليل بما يعكس تغيرات الهيكل التنظيمي أو السياسات أو الممارسات العالمية المثلي
- ▶ تدريب مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وفرق العمل على أدوات ونماذج الدليل قبل بدء التنفيذ
- ▶ تعزيز دور إدارة الموارد البشرية والسكرتارية التنفيذية في الرقابة والتحليل والتقارير
- ▶ تفعيل أدوات التوثيق والمتابعة الرقمية المعتمدة لتكامل السجلات والمعلومات
- ▶ إن التطبيق الجاد لهذا الدليل يعزز من مهنية الشركة، ويمكّنها من التوسع بثقة وجودة، ويخلق بيئة متوازنة بين الالتزام والابتكار.

الإعداد	الاعتماد الأولي	الاعتماد النهائي
توقيع مدير الموارد البشرية	توقيع الرئيس التنفيذي	توقيع المدير العام
		

