



سياسات / وزارة الصحة

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة العلاقة مع الشركاء
MOH	POL	IDQCD	GL	12	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 6 صفحات

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: مدير إدارة، مدير مديرية/مستشفى، الكوادر المعنية ذات العلاقة في المديريات/المستشفيات		
الإعداد:		
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ الإعداد: 2023/9 / 04
مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي	التوقيع:	
قسم التخطيط	التوقيع:	
التدقيق من ناحية ضبط الجودة:	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: 2023 / 10 / 31
مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: 2023/ 11 / 02
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures
ختم الاعتماد

٥٥ تشرين الثاني ٢٠٢٣

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
مبررات مراجعة السياسة	رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY



سياسات / وزارة الصحة

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة العلاقة مع الشركاء
MOH	POL	IDQCD	GL	12	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 6 صفحات

موضوع السياسة:

إدارة العلاقة مع الشركاء لتنفيذ أنشطة ومشاريع معينة لتحقيق أهداف مشتركة ومصالح متبادلة، وتنفيذ تقييم دوري للعمل مع الشركاء لضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية للوزارة والأهداف المشتركة وتحسين مستوى التعاون والوصول إلى رضا الشركاء.

الفئات المستهدفة:

1. مديرو الإدارات
2. مديرو المديریات
3. الشركاء
4. الكوادر المعنية ذات العلاقة في الإدارات والمديريات

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. النجاح في تحقيق أهداف الوزارة بكفاءة عالية من خلال تطوير أسس التعاون وتعزيز الثقة بين الوزارة والشركاء واستدامة علاقة التعاون وضمان التطوير الدائم عليها وبناء نظام فعال للتواصل مع الشركاء.
2. وضوح الإجراءات والأساليب المتبعة مع الشركاء للتعويض من هدر الموارد (المادية والبشرية والوقت الخ...) للوصول إلى تحقيق الأهداف المشتركة المرجوة والعمل على تقييم الشراكة والوقوف على نقاط التحسين بكفاءة وفاعلية.

التعريفات:

1. الشراكة: هي اتفاق أو عمل مشترك بين جهتين أو أكثر، تحدد فيها المدخلات والمسؤوليات والمخرجات وتسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية المشتركة أو تطوير العمليات والخدمات المقدمة وتحقيق منفعة متبادلة وقيمة مضافة للجهتين.
2. الشريك الإستراتيجي: هو الجهة التي تسهم مع الوزارة في تحقيق واحد أو أكثر من أهدافها الإستراتيجية ولا يمكن للوزارة تحقيق هذا الهدف بدون وجود هذا الشريك كما أن الطرفان يتأثران بأنظمة وتشريعات وأنشطة وموارد كل منهما الآخر.

MASTER COPY

ع. د.



3. **الشريك الرئيسي:** هو الجهة التي ترتبط بها الوزارة بهدف تقديم الخدمات أو المساهمة في تقديم الخدمات إلى متلقي الخدمة، وتبادل المعارف والخبرات وتطوير العمل وهو الشريك في التمويل والتنفيذ لتحقيق منفعة متبادلة.
4. **الشريك الثانوي:** هو الجهة التي ترتبط بها الوزارة بهدف المساعدة في تقديم الخدمات الثانوية وهو الشريك برنامج زمني محدد.
5. **مصفوفة الشركاء:** مصفوفة مجدولة تبين أهم المعلومات عن الشريك ونشاطه مع الوزارة مربوط بالهدف وبيانات عن تصنيفه وأهميته في العمل مع الوزارة وطرق الاتصال به.
6. **رضا الشركاء:** مدى ملاءمة العلاقة التي تجمع بين الشريك والوزارة.

1. وزير الصحة: المصادقة على البرامج والإنفاقيات المشتركة.
2. الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية: اعتماد سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء .
3. مدير مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي: الإشراف على تطوير وتحديث مصفوفة الشركاء ومتابعة تنفيذ سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء بناءً على الأهداف الواردة في الإستراتيجية بالتنسيق مع كافة المديريات المركزية وحسب أنشطتها والأهداف المتعلقة بكل مديرية ومتابعة الخطط التحسينية للتعامل مع الشركاء ومتابعة تقييم الشركاء والتوصيات الناتجة عن التقييم .
4. مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة: إعداد سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء وتدقيقها ورفعها للاعتماد، تصميم وتطوير وتنفيذ قياسات الرضا ورفعها إلى الاعتماد ومراجعة وتحليل استبانات قياس رضا الشركاء ورفعها إلى الاعتماد وإعداد المخاطبات اللازمة لذلك.
5. الكوادر في قسم التخطيط: تنفيذ سياسة التعامل مع الشركاء بناءً على الأهداف الواردة في الإستراتيجية بالتنسيق مع كافة المديريات المركزية وحسب أنشطتها والأهداف المتعلقة بكل مديرية ووضع الخطط التحسينية للتعامل مع الشركاء وتحديث مصفوفة الشركاء سنوياً.
6. المديريات ذات العلاقة: المشاركة في تنفيذ البرنامج مع الشريك وتحقيق الأهداف في الداخل والخارج وتقييم الشركاء ورفعها إلى مديرية إدارة المشاريع.

3



سياسات / وزارة الصحة

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة العلاقة مع الشركاء
MOH	POL	IDQCD	GL	12	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 6 صفحات

الأدوات:

1. استراتيجية وزارة الصحة.
2. مصفوفة الشركاء.
3. استبانة قياس رضا الشركاء (عربي، إنجليزي).
4. اتفاقيات أو مذكرات التفاهم.
5. كتب ومخاطبات رسمية.
6. استبانة تقييم أداء الشركاء.

الإجراءات:

أولاً: مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي

تقوم الكوادر المعنية في المديرية بما يلي:

1. تحديد شركاء الوزارة على المستوى الإستراتيجي ومخاطبة كافة المديريات والإدارات بتحديد شركائهم وتعبئة مصفوفة الشركاء الخاصة بهم.
2. تحديث وتجميع مصفوفة الشركاء الواردة من كافة المديريات، بحيث تتضمن أسس تصنيف الشركاء ومعلومات الاتصال (الاسم والعنوان وأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني والفاكس) لرفع كفاءة التواصل معهم.
3. اعتماد مصفوفة الشركاء من خلال مدير المديرية.
4. تقييم الشركاء على المستوى الإستراتيجي سنوياً، من خلال التواصل معهم والتنسيق المستمر، لتحقيق الأهداف المشتركة، وتحقيق مؤشرات الأهداف الواردة في الإستراتيجية.
5. التواصل مع الشركاء بالطرق اللازمة والمناسبة حسب ما ورد بالأدوات، ورصد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
6. مخاطبة المديريات لتنفيذ تقييم الشركاء، ومن ثم إعداد دراسة بنتائج تقييم الوزارة بعد ورودها من كافة المديريات المعنية والخروج بتوصيات لصناع القرار.
7. إعداد خطة تحسينية بناءً على مخرجات دراسة رضا الشركاء بالتعاون مع المديريات المعنية ومتابعة تنفيذها.

MASTER COPY

ع.د. /



سياسات / وزارة الصحة

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة العلاقة مع الشركاء
MOH	POL	IDQCD	GL	12	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 6 صفحات

ثانياً: مديرية تطوير الأداء المؤسسي وضبط الجودة

تقوم الكوادر المعنية في المديرية بما يلي:

1. إعداد سياسة إدارة العلاقة مع الشركاء وتدقيقها ورفعها للاعتماد.
2. تصميم مصفوفة الشركاء الخاصة بوزارة الصحة.
3. تنفيذ دراسة سنوية لمسح مستوى رضا الشركاء، عن طريق تصميم استبانة مخصصة لهذه الغاية، ومن ثم توزيعها وجمعها وتحليلها، وتزويد مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي بهذه الدراسة.
4. تصميم آلية لتقييم الشركاء واعتمادها، وتزويدها لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي.

ثالثاً: الإدارات والمديريات المعنية

تقوم الكوادر المعنية في الإدارات والمديريات بما يلي:

1. تحديد شركائهم وتعبئة مصفوفة الشركاء الخاصة بهم، وتزويدها لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي.
2. التواصل مع الشركاء بالطرق اللازمة والمناسبة، حسب ما ورد بالأدوات ورصد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
3. تنفيذ تقييم الشركاء بشكل سنوي، للتأكد من مدى تعاونهم ومساهماتهم مع الوزارة في تحقيق الأهداف أو الخدمات المشتركة، وتزويد مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي بنتائج التقييم.

النماذج المرفقة:

MASTER COPY

1. مصفوفة الشركاء.
2. نموذج استبيان رضا الشركاء
3. نموذج تقييم الشركاء.

ع.هـ



مؤشرات الاداء:

- ### المراجع:

- MASTER COPY**