

## كراسة الشروط والمواصفات المرجعية (TOR)

موضوع الدراسة الاستشارية	التعميل الخفي في بيئته الرقابة
--------------------------	--------------------------------

التاريخ	مايو 2018
---------	-----------

### قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى	الفصل
13	المقدمة	---
14	الخدمات الإستشارية المطلوبة	الأول
17	نطاق الأعمال والبرنامج الزمني	الثاني
	التقديم ومحتويات عرض الجهة الاستشارية	الثالث
	نماذج تقديم العرض الفني والمالي	الرابع

## المقدمة

يعني بيت الزكاة الكويتي (كهيئة حكومية مستقلة) من منظور رؤيته ورسالته بفريضة الزكاة من خلال جمع وتنمية موارد الزكاة والخيرات وإنفاقها محليا وخارجيا بأعلى مستوى من الكفاءة والتميز ، كما ويسعى إلى التوسع الكمي والنوعي في الخدمات المقدمة للفئات المستفيدة من محسنين ومستحقين بما يتوافق مع الاحتياجات التنموية للمجتمع عبر تبني أنظمة مالية وإدارية تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ومعايير الجودة والحوكمة المؤسسية ، كما أن الانتشار الجغرافي والإعلامي وتطوير الموارد البشرية وتحصيل وتنمية الزكاة والتبرعات وصرفها داخليا وخارجيا وفق أنظمة إدارية ومالية ومعلوماتية عالية الجودة والتميز جزء حيوي من رسالة البيت وفق خطط عمل تتلاءم مع توجهات الدولة في التنمية "

ونحو سعى بيت الزكاة الكويتي إلى تحسين أدائه المستمر وتحديد احتياجاته الفعلية من العمل الخيري ، ومدى رضا هذه الفئات عن مستوى خدمات بيت الزكاة ، والنظرة المستقبلية لتطوير وتحسين الأداء من خلال آليات وطرق حديثة ترفع كفاءة الأداء الفني والإداري لبيت الزكاة نسلط الضوء على أهمية جودة الخدمات المقدمة لتحقيق أهداف البيت وتحقيق تطلعاته الإيرادية للحصول على التأثير الفعال في استقطاب المتبرعين وإبراز أنشطة البيت في المجتمع مما يسهم في إنجاح مشاريعه وتنمية إيراداته والاستخدام الأمثل للميزانية في تمويل المشاريع والحملات التسويقية ونشر القيم الإيجابية في المجتمع من أمانة ونزاهة وشفافية .

تسعى الدراسة الى تقييم خدمات بيت الزكاة لتقديم التميز في خدمة المتبرعين أن تميز خدماتها عن باقي الجهات المنافسة لها من جمعيات ولجان خيرية.

كما تهدف الدراسة الى تقديم تجربة خدمة متبرعين وعملاء مميزة من نوعها عن طريق تحسين الصورة الذهنية لديهم اتجاه البيت والتوقع المسبق لاحتياجاتهم وتطلعاتهم وتطوير روابط قوية معهم بدلا من مجرد تقديم خدمة بالطريقة التقليدية.

## **الفصل الأول :**

# **الخدمات الاستشارية المطلوبة**

## أولاً : أهداف الدراسة الاستشارية:

1. قياس مواطن الضعف والقوة لكافة الخدمات المقدمة من بيت الزكاة داخليا وخارجيا
2. تقييم أداء خدمات المراكز الخدمية والإيرادية لبيت الزكاة.
3. قياس مدى الرضا عن الخدمات التي يقدمها البيت داخليا وخارجيا.
4. قياس مدى التزام بيت الزكاة بالنظم واللوائح والجودة الادارية لتحقيق الخدمات المرجوة منه داخليا وخارجيا.

## ثانياً : منهجية الدراسة الاستشارية :

- تعتمد الدراسة على مدخلين أساسيين هما :-
- الأول : المدخل الوصفي التحليلي**  
- ويقوم على جمع وتحليل ومراجعة كافة البيانات والمعلومات والدراسات ذات العلاقة بمشكلة الدراسة ،(استخدام استبيانات ومقابلات وتعدد جمع المعلومات) .
- الثاني : المدخل الميداني**  
- ويعتمد على استخدام (استمارة استبيان) لاستطلاع رأى بعض الأطراف ذات العلاقة .

## ثالثاً : شروط تقديم الدراسة الاستشارية:

1. تحديد المنهجية والرؤية التي سيتم العمل من خلالها.
2. تحديد الآلية التنفيذية التي سيتم العمل بموجبها.
3. تحديد عدد الزيارات المناسبة دون تقليل أو مبالغة.
4. تحديد معايير تميز الجهة عن غيرها بوضوح كأسبقية تنفيذ مشاريع مماثلة أو وجود كفاءات بشرية نوعية قامت بتنفيذ المشروع من قبل لجهات مماثلة وغيرها من نقاط التميز.
5. تحديد جدول زمني واضح والالتزام به.
6. تحديد تكلفة مقبولة في ضوء المعلومات المتاحة على أن يتم تقسيم تفاصيل التكلفة وفق المراحل الزمنية المعمول بها في تنفيذ المشروع لمعرفة تكلفة كل مرحلة على حدا ( مرفق أدناه المراحل).
7. أية محددات أو معايير مفيدة أخرى يمكن أن تكون لها قيمة لنا عند دراسة العروض المقدمة .

### رابعاً : مخرجات الدراسة الاستشارية:

1. تحقيق الهدف العام الثامن "تشجيع المقترحات لضمان التحسين المستمر لجودة الخدمات والعمليات من استراتيجية البيت في "تطبيق معايير التميز دعماً لعمليات التميز المؤسسي".
2. تحسين الصورة الذهنية عن بيت الزكاة من خلال تطوير أداء الموظفين.
3. تطوير أداء البيت من الخدمات التي يقدمها داخليا وخارجيا.
4. تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.

### خامساً : لغة التعامل:

يكون التعامل بين بيت الزكاة والجهة الاستشارية باللغة العربية.

### سادساً : تعاريف وإيضاحات:

- بيت الزكاة : الطرف الأول .
- الجهة الاستشارية : الطرف الثاني .

## **الفصل الثاني:**

### **نطاق الأعمال والبرنامج الزمني**

المرحلة الأولى :

(الإعداد والتصميم) الهدف تحديد المنهجية والآليات المستخدمة والجدول الزمني .

المرحلة الثانية

(تصميم الاستبيانات) إعداد عدد استبيانات لشرائح الدراسة .

المرحلة الثالثة

(تحديد مجتمع وعينة الدراسة) تحديد المجتمع على أسس الفئات وأسلوب اختيار العينة

المرحلة الرابعة

(جمع البيانات والمعلومات ) للدراسة الميدانية بواسطة فريق من الشركة .

المرحلة الخامسة

(تحليل البيانات والمعلومات) الوصول إلى مؤشرات ونتائج حول الدراسة و  
استخدام البرامج الإحصائية المناسبة .

المرحلة السادسة

(عرض التقرير المبدئي ومناقشة وإجراء التعديلات اللازمة) .

المرحلة السابعة

(تقديم التقرير النهائي حول الدراسة ومناقشة التقرير النهائي وإجراء التعديلات  
الضرورية) .

**ثانياً: مهام الدراسة:**

- حيث أن الطرف الأول يطلب من الطرف الثاني تنفيذ الأعمال التالية:
- 1 : تحديد مرحلة الإعداد والتصميم للمشروع ( الأهداف ومنهجية وآلية المشروع والجدول الزمني للمشروع بالتنسيق بين بيت الزكاة والشركة التي سيتم اختيارها ).
  - 2 : تصميم استبيان وقاعدة البيانات الخاصة بالدراسة ( يكلف فريق من الشركة بمهام توزيع وجمع جميع انواع الاستبيانات الميدانية )
  - 3 : جمع البيانات وإعدادها حسب البرنامج الزمني المتفق .
  - 4 : التنسيق مع بيت الزكاة أولاً بأول حول ما يستجد من اعمال .



**ثالثاً: البرنامج الزمني:****مدة تنفيذ الدراسة**

( يتم تحديدها من قبل الجهة الاستشارية واعتمادها من قسم البحوث والدراسات ) .

الفترة ( بالأسابيع ) *	الخدمات الاستشارية
أسبوع	تصميم هيكل الدراسة وخطة العمل .
اسبوعان	جمع البيانات اللازمة من الوحدات الإدارية المعنية لتحديد مجتمع وعينة الدراسة وما يلزم من بيانات أخرى .
أسبوع	تصميم الاستبانة ومراجعتها مع الوحدة الإدارية المعنية .
4 أسابيع	تطبيق الاستبانة والبدء بالتنفيذ .
أسبوع	تحليل البيانات واستخراج النتائج .
أسبوع	تسليم النتائج المبدئية للدراسة ومناقشتها مع الوحدة الإدارية المعنية .
أسبوع	التسليم النهائي للدراسة .
أسبوع	عرض تقديمي لنتائج الدراسة وتوصياتها .

**\* ملاحظة :**

- الفترة الزمنية المقدرة بالأسبوع هي عبارة عن خمسة أيام عمل .
- رفع تقرير عن كل مرحلة .

**رابعاً: استعراض النتائج:**

يتم استعراض نتائج الدراسة من خلال :

- 1- تقارير دورية بعد انتهاء كل مرحلة من مراحل الدراسة .
- 2- تقرير مبدئي مزودا بتوصيات الدراسة .
- 3- تقرير نهائي مرفقا معه الملخص التنفيذي للدراسة .