



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام
CHARITY COMMITTEE FOR ORPHANS CARE

الخطة التشغيلية لعام 2017م [فروع الجمعية]

اتجاهات خطة إنسان الاستراتيجية- خدمات المستفيدين لعام (2017م)

الاتجاه	أهداف الاتجاه	مؤشر الانجاز	الاستراتيجيات	الأنشطة
توسيع القدرة الخدمية، والتحول إلى الرعاية المتكاملة وتحقيق الاكتفاء الذاتي.	زيادة عدد المستفيدين	48000 مستفيد	• استخدام الأسرة كوحدة أساسية لخطة الترقية من الاحتياج إلى الاكتفاء والفرد كوحدة ثانوية. • التدرج والتجربة.	• تطوير نظام وآلية وضع خطط الترقية. • مواعاة الآلية الجديدة مع نظام الخدمة الاجتماعية وربطه بالأقسام الأخرى وتدريب مقدمي الخدمة عليها. • تطوير الخطط بناء على الآلية الجديدة. • تحديد الوضع الحالي لكل مستفيد ثم تحديد الأهداف السنوية الجديدة ومتابعة تنفيذ الخطط ونسبة تحقيق الأهداف.
	تطوير خطة ترقية لكل مستفيد وأسرته للوصول للاكتفاء.	100% بحيث يتم ترقية كل أسرة من فئة للفئة التي تليها		

اتجاهات خطة إنسان الاستراتيجية المالية لعام (2017م)

الاتجاه	أهداف الاتجاه	مؤشر الانجاز	الاستراتيجيات	الأنشطة
توسيع القدرة المالية.	زيادة دخل الجمعية.	345,9995.100	• التوسع في جمع التبرعات المباشرة والوصول للمتبرع في مكان تواجهه. • تنوع المنتجات (البرامج والمشاريع) من خلال ابتكار واستحداث برامج وأساليب حديثة في التسويق. • تطوير العاملين في تسويق واستقبال التبرعات.	• تطوير منتجات) برامج ومشاريع جديدة وتسويقها على عامة المتبرعين. -
	خفض نسبة المصروفات العمومية والتشغيلية من مجمل المصروفات.	15%		

اتجاهات خطة إنسان الاستراتيجية بالتقنية لعام (2017م)

الاتجاه	أهداف الاتجاه	مؤشر الانجاز	الاستراتيجيات	الأنشطة
توسيع تقديم الخدمات بعمليات سهلة ومؤتمتة وفريق متفاعل.	التوثيق والأرشفة الإلكترونية لكل العمليات والإجراءات الداخلية.	100%	تقديم خدمات وتسهيلات إضافية للفريق لزيادة مستوى الرضا والاستقرار.	• مشروع تطوير وتبسيط وربط العمليات في الجمعية. • مشروع النظام الإلكتروني المتكامل. • قياس رضا الفريق ووضع وتنفيذ خطة التحسين والولاء
	كسب رضا العاملين والمستفيدين.	85%		

يتركز دور الفروع في مساندة الإدارات لتنفيذ الاتجاهات الثلاثة حسب الأهداف التشغيلية المحددة والتي تساهم في تحقيق أهداف الاتجاهات للاتجاهات الثلاثة للخطة الاستراتيجية

عملاء الفروع

العملاء الداخليين: (1) موظفي وموظفات الفرع **العملاء الخارجيين:** (1) الأسر (2) الشركات والمؤسسات الخاصة في النطاق الجغرافي للفرع (3) القطاعات الحكومية في النطاق الجغرافي للفرع (4) عملاء الإدارات من الداعمين والمتبرعين حسب طبيعة عمل كل إدارة

الخطة التشغيلية لعام 2017م - فروع الجمعية													
م	الهدف الرئيسي	ر	النشاط أو البرنامج	فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				الإدارة المنفذة	التكلفة المالية	مؤشر نتائج الإداء	الشواهد		
				1	2	3	4						
1	تحقيق معايير التميز في التطوير والتحسنين والجودة 240 نقطة	1	الاستفادة من أفضل التجارب في النطاق الجغرافي للفرع (20ن)					المدير الرئيسية	-	تنظيم عدد زيارتين للقسم الرجالي وزيارتين للقسم النسائي	تقرير الزيارة		
		2	المشاركة في برنامج (ساعة ابداع)(10ن)					المدير الرئيسية	-	تقديم 10 افكار قابلة للتنفيذ	تقرير البرنامج		
		3	اشراك موظفي وموظفات الفرع بالتطوير والتحسنين. (20ن)					المدير الرئيسية	-	مشاركة الموظفين بنسبة 100% بجميع التحسينات	تقرير عن التحسينات والتطويرات وبيانات التطبيق		
		4	الجودة (40نقطة)	4	تبنى ونشر ثقافة الجودة والتميز (10ن)					البشرية	-	تطبيق معايير ربيز والايروا 9001	تقرير عن مستوى التطبيق
				4	تحقيق مؤشر الانجاز الموحد لكافة العمليات (سرعة تقديم الخدمة/متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى/نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات/جودة الخدمة المقدمة /رضى العملاء(30ن)					البشرية	-	تحقيق نسبة اداء لا تقل عن 90%	تقرير المؤشر
		5	المشاركة في - (حلقات نقاشات إنسان) لتطوير وتحسين العمل التي يتم تنظيمها على مستوى الادارة العامة (15ن)					المدير الرئيسية	-	المشاركة بما لا يقل عن 3حلقات لمدير الفرع ورئيسية القسم ومشاركة لموظفي وموظفات الفرع وتنفيذ جميع التوصيات المكلف بها الفرع	تقرير حلقة النقاش		
		6	التنسيق مع ادارة الموارد البشرية لتنظيم دورات لتطوير مهارات موظفي وموظفات الفرع(30ن)					مدير الفرع	300ر	-الحاق جميع موظفي الفرع بدورة واحدة على الأقل -عمل مقارنه بين نسبة التحسين قبل وبعد الدورة	شهادة الحضور صور المشاركة تقرير ما تم تعلمه وتطبيقه		
		7	التعلم المستمر وتطوير مهارات العاملين(15ن)					مدير الفرع	-	الاطلاع على مصادر لكل موظف وموظفه بالفرع	تقرير المعارف المكتسبة		
8	قياس مستوى الامام الموظفين بعمل الادارة(10ن)					البشرية	-	تحقيق نسبة لا تقل عن 90% من المعرفة لدى جميع العاملين	تقرير القياس				

الخطة التشغيلية لعام 2017م - فروع الجمعية													
م	الهدف الرئيسي	ر	النشاط او البرنامج	فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				الإدارة المنفذة		التكلفة المالية	مؤشر نتائج الإداء	الشواهد	
				1	2	3	4	رئيسي	مساند				
1	تحقيق معايير التميز المؤسسي في التطوير والتحسين والجودة 240 نقطة	11	تقنية إنسان (60 نقطة)	المشاركة بالملتقيات والمؤتمرات العلمية (10ن)					المدير الرئيسية	التطوير	-	المشاركة في ملتقى واحد على الأقل لمدير الفرع ورئيسة القسم نقل 10 معارف متميزة للجمعية	تقرير المشاركة
				المشاركة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية التي تتبناها الإدارة العامة (10ن)					المدير	-	مشاركة الفرع بنسبة 100%	تقرير المشاركة	
				الاستفادة من التقنية للتواصل مع العملاء (10ن)					المدير	التقنه	-	- استخدام 3 وسائل تقنية في التواصل مع العملاء. (المعتمدة من الإدارة العامة)	تقرير
				أرشفة جميع ملفات الإدارة الكترونياً (20ن)					المدير	-	-	- أرشفة وفهرست الملفات -سهولة الحصول على أي معلومة -تنظيم جميع الملفات الورقية وفقاً لهوية الجمعية	تقرير عن نموذج للفهرسة
				عمل قاعدة بيانات شاملة عن جميع عملاء الإدارة وتحديثها بصورة منتظمة. (15ن)					المدير	-	-	عمل قواعد بيانات بنسبة 100% لجميع العملاء. تحديث بيانات العملاء 100%	تقرير عن عمل وتحديث البيانات عبر البوابة
			انجاز اعمال الفروع عبر البوابة الالكترونية (15ن)					المدير	-	-	- تنفيذ جميع اعمال الفرع عبر بوابة إنسان بنسبة 100%	تقرير الانجاز	

الخطة التشغيلية لعام 2017م - فروع الجمعية												
م	الهدف الرئيسي	ر	النشاط أو البرنامج	فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				الإدارة المنفذة		التكلفة المالية	مؤشر نتائج الإداء	الشواهد
				1	2	3	4	رئيسي	مساند			
2	تعزيز روح الولاء والانتماء للجمعية وتحقيق نسبة رضى لا تقل عن 90% في العام 2017م 100 نقطة	1	مشاركة موظفي وموظفات الفرع ببرامج الاتصال الداخلي التي تنظمها الادارة العامة (5ن)					الفروع	العلاقات النسائية	-	مشاركة ٥٠% من موظفي وموظفات الفرع بعدد لا يقل عن ٣ برامج اشعار العلاقات بجميع الاخبار الاجتماعية للعاملين	صور المشاركات
		2	تنظيم برامج للاتصال الداخلي على مستوى الفرع بقسميه (5ن)					علاقات وبرامج	القسم النسائي	-	تنظيم ٥ برامج للاتصال الداخلي لكل قسم على الاقل	تقرير البرنامج
		3	الاستجابة السريعة لكافة طلبات العملاء (5ن)					المدير رئيسة	-	-	تحقيق نسبة رضى 90% من عملاء الإدارة.	نتائج الاستطلاعات
		4	المشاركة في برنامج (قيم مديرك) لقياس التزام مدير الإدارة بتطبيق مفهوم القدوة الحسنة والاحترام وتحقيق مبدأ العدل (5ن)					المدير رئيسة	-	-	مشاركة جميع موظفي الإدارة وتحقيق نسبة رضى لا تقل عن 90%	استطلاعات الرأي -تقرير استجابة الرأي
		5	المشاركة في الاعمال التطوعية والخيرية مع جهات أخرى لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية وتنمية حب التطوع (10ن)					المدير رئيسة	-	-	لا تقل عن 8 ساعات عمل تطوع لكل موظف من موظفي الإدارة	تقرير وشهادات مشاركة - صور
		6	المشاركة بفاعلية في وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية (5ن)					المدير رئيسة	العلاقات	-	متابعة عدد 3 وسائل على الاقل وعمل 50 مشاركة في مختلف الوسائل لكل موظف	احصائيات مصورة
		7	تحفيز وتشجيع فريق العمل (5ن)					المدير رئيسة	-	-	تحقيق نسبة رضى 90% لموظفي الإدارة	تقرير الحوافز المنفذة
		8	شرح ونشر رؤية ورسالة وقيم وأهداف الجمعية (10نقاط)					المدير رئيسة	-	-	نشرها بنسبة 100%	تقرير النشر
		9	قياس تطبيق الرؤية مع عمل الإدارة (5ن)					المدير رئيسة	التطوير	-	تحقيق نسبة 100% توافق مع قيم الجمعية	تقرير المراجعة
		9	التقيد بضوابط وتعليمات الجمعية (الإدارات) في مختلف ما يصدر عنها والتنسيق معها لضمان تنفيذ الخطة التشغيلية . (50ن)					المدير رئيسة	التطوير	-	التقيد بنسبة 100% بجميع الضوابط لجميع موظفي الإدارة والتنسيق 100% في تنفيذ الخطة التشغيلية	تقييم الإدارات التزام الشئون البشرية بجميع الضوابط والتعليمات

الخطة التشغيلية لعام 2017م - فروع الجمعية													
م	الهدف الرئيسي	ر	النشاط أو البرنامج	فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				الإدارة المنفذة		التكلفة المالية	مؤشر نتائج الإداء	الشواهد	
				1	2	3	4	رئيسي	مساند				
3	تطوير اليات للنزاهة والشفافية مع العملاء 45 نقطة	1	تبنى سياسة الباب	المشاركة في برنامج (لقاء مع مدير) (5ن)					المدير الرئيسية	اللجان	-	حضور ممثل الفرع لاجتماع واحد على الأقل	صور المشاركة
			تبنى سياسة الباب المفتوح للاستماع لصوت العملاء ومقترحاتهم ومعالجة الشكاوي والتظلمات.	المشاركة بتقرير عن أهم أخبار الفرع في النشرة الربع سنوية التي تصدرها ادارة العلاقات العامة والاعلام (10ن)					المدير الرئيسية	العلاقات	-	ارسالها لجميع عملاء الفرع	نسخة من الايميلات المرسلة
			تكوين مجموعة وتس مع موظفي الفرع (5ن)						المدير الرئيسية	-	-	تكوين مجموعة لجميع موظفي وموظفات الفرع و التقيد التام بضوابط المجموعة	بيانات المجموعة
		2	إعداد تقارير عن سير العمل واضحة وشاملة وخالية من الأخطاء (15ن)						المدير الرئيسية	العلاقات	-	إطلاع عملاء الإدارة على تقارير عن سير العمل في الإدارة وإنجازاتها	نسخة من التقارير
			تنظيم اجتماعات دورية مع فريق عمل الفرع بقسمية لاطلاعهم على سير العمل ومناقشة ما يعترضهم من مشاكل وصعوبات (5ن)						المدير الرئيسية	-	-	تنظيم 10 اجتماعات على الأقل ومتابعة تنفيذ جميع التوصيات	محاضر الاجتماعات وتقارير عن تنفيذ التوصيات
			متابعة نتائج زيارات أو اتصالات الإدارات الخاصة بالفروع والعمل على معالجة جميع الملاحظات (5ن)						المدير الرئيسية	التطوير	-	معالجة جميع الملاحظات بنسبة 100% في الوقت المحدد من قبل كل ادارة	تقرير

الخطة التشغيلية لعام 2017م - فروع الجمعية

الشواهد	مؤشر نتائج الأداء	التكلفة المالية	الإدارة المنفذة		فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				النشاط أو البرنامج	الرقم	الهدف الرئيسي	م
			رئيسي	مساند	4	3	2	1				
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	البحث	البحث					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة ادارة البحث الاجتماعي(40ن)	1	متابعة تنفيذ الخطة	4
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	البرنامج	البحث					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة برنامج الملك سلمان(40ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	شئون	مدير رئيسة					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة شئون الفروع وفروع المحافظات(25ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	البرامج	البرامج					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة البرامج والأنشطة(50ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	كفالات	كفالات					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة ادارة الكفالات(50ن)	2	التشغيلية للادارات 600نقطة	
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	عضوية	كفالات					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة العضوية(25ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	داعمين	مدير رئيسة					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة كبار الداعمين(20ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	داعمين	مدير رئيسة					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة الشركاء(20ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	اوقاف	مدير					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة الاوقاف(25ن)	3	المتابعة مع ادارة الشئون الادارية لتنفيذ كافة ما يتعلق بالفروع بالخطة	
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	موارد	مدير رئيسة					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة التسويق والتبرعات(45ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	الادارية	المدير					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة الادارية(25ن)			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	تقنية	المدير					تنفيذ مهام الفرع فيما يتعلق بخطة			

									التقنية (40)ن	التشغيلية للعام ٢٠١٧م للشئون الادارية والتقنية لكل ربع سنوي (65)ن			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	المالية	الصندوق					المتابعة مع الشئون المالية لتنفيذ كافة ما يتعلق بالفروع بالخطة التشغيلية للعام 2017م للشئون المالية لكل ربع سنوي (40)ن	4			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	اللجان	المدير					المتابعة مع سكرتارية اللجان لتنفيذ كافة ما يتعلق بالفروع بالخطة التشغيلية للعام 2017م م لسكرتارية اللجان لكل ربع سنوي (25)ن	5			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	النسانية	الرئيسة					المتابعة مع ادارة العلاقات العامة لتنفيذ كافة ما بالخطة التشغيلية للعام 2017م للقسم النسائي لكل ربع سنوي (40)ن	6			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	البشرية	المدير					المتابعة مع ادارة الموارد البشرية لتنفيذ كافة ما يتعلق بالفروع بالخطة التشغيلية للعام 2017م م للموارد البشرية لكل ربع سنوي (40)ن	7			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	العلاقات	البرامج					المتابعة مع ادارة العلاقات العامة لتنفيذ كافة ما يتعلق بالفروع بالخطة التشغيلية للعام 2017م م للعلاقات العامة لكل ربع (40)ن	8			
تقرير الانجاز	تنفيذ المهام بنسبة 100%	-	التطوير	المدير					المتابعة مع ادارة التخطيط لتنفيذ كافة ما يتعلق بالفروع بالخطة التشغيلية للعام 2017م م للتخطيط لكل ربع سنوي (50)ن	9			