



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام  
CHARITY COMMITTEE FOR ORPHANS CARE

# الخطة التشغيلية لعام 2017م

[ سكرتير اللجان ومكتب المدير العام ]

أهداف اتجاهات الخطة الاستراتيجية المرتبطة بالخطة التشغيلية للعام 2017م لإدارة الشئون اللجان				
الاتجاه	أهداف الاتجاه	مؤشر الانجاز	الاستراتيجيات	الأنشطة
توسيع تقديم الخدمات بعملية سهلة ومؤتمتة وفريق متفاعل.	إنشاء نظام إلكتروني لمعالجة البيانات، والعمليات الداخلية بشكل مبسط.	%100	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمل من خلال متعهد خارجي محترف.</li> <li>تحويل الثلاثة أهداف إلى منتجات مستقلة تعرض على المانحين لتبنيها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مشروع تطوير وتبسيط وربط العمليات في الجمعية.</li> <li>مشروع النظام الإلكتروني المتكامل.</li> <li>قياس رضا الفريق ووضع وتنفيذ خطة التحسين والولاء</li> </ul>
	التوثيق والأرشفة الإلكترونية لكل العمليات والإجراءات الداخلية.	%100	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم خدمات وتسهيلات إضافية للفريق لزيادة مستوى الرضا والاستقرار.</li> </ul>	
	كسب رضا العاملين والمستفيدين.	%85		
توسيع القدرة المالية	خفض نسبة المصروفات العمومية والتشغيلية من مجمل المصروفات.	%15		وضع وتنفيذ خطة مالية للوصول لنسبة المصروفات غير المباشرة المنشودة.

يهتم الاتجاه الثالث من الخطة الاستراتيجية الخمسية للجمعية بالجانب التقني والذي يتولى مهمته قسم التقنية في حين تشارك ادارة الموارد البشرية والعلاقات العامة وسكرتارية اللجان والشئون الادارية قسم التقنية في تحقيق أهداف الاتجاه الثاني والثالث الخاص بالأرشفة وكسب رضى العاملين عملاء سكرتارية اللجان والمدير العام

### عملاء الشئون اللجان

#### العملاء الداخليين:

(1) مديري الادارات والفروع (2) موظفي وموظفات الجمعية

#### العملاء الخارجيين:

(1) اعضاء مجلس الادارة والتنفيذية (2) اعضاء اللجان (3) زوار مكتب المدير العام

## الخطة التشغيلية لعام 2017م - اللجان ومكتب المدير العام

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			
1	تحقيق معايير التميز المؤسسي في التطوير والتحسين والجودة 370 نقطة	1	الاستفادة من أفضل التجارب والممارسات بمجال عمل الشئون اللجان والتقنية (15 نقطة)					اللجان	التطوير	-	تنفيذ 3 زيارات على الأقل للاستفادة منهم في تطبيق 10 ممارسات جديدة بعمل الشئون اللجان	تقرير الزيارة
		2	عمل مقارنه مع جهات مماثلة متميزة في مجالات السكرتارية (10ن)				اللجان	التطوير	-	عمل مقارنه مع 3 جهات مماثله	تقرير المقارنات	
		3	إبداع وابتكار برامج أو مشاريع جديدة (10ن)				اللجان	التطوير	-	3 برامج قابلة للتطبيق	تقرير البرنامج	
		4	المشاركة في برنامج (ساعة ابداع) (10ن)				اللجان	التطوير	-	تقديم 10 أفكار قابلة للتنفيذ	تقرير البرنامج	
		5	مراجعة تحديث اللوائح و توثيق كافة المهام والإجراءات (60 نقطة)				اللجان	التطوير	-	إصدار دليل اللجان والحوكمة	الدليل	
		6	تحليل المعلومات والإحصائيات اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات (10ن)				اللجان	التطوير	-	إصدار دليل استرشادي لقواعد الاتصال	الدليل	
		7	اشراك العملاء بالتطوير والتحسين وتجربة الإجراءات الجديدة والمعدلة لاختبارها قبل تعميمها. (10ن)				اللجان	-	-	إصدار دليل المراسلات	الدليل	
		8	الجودة (40 نقطة)				اللجان	التطوير	-	عمل 10 تحسينات وتعديلات في مجال عمل الادارة	تقرير التحسينات	
		9	المشاركة بجوائز التميز (25 نقطة)				اللجان	التطوير	-	مشاركة عملاء الادارة 100% بجميع التحسينات	تقرير البرنامج	
		10	تنظيم (حلقات نقاشات إنسان)				اللجان	التطوير	300 ر	تطبيق معايير ربيز والايزو 9001	تقرير عن مستوى التطبيق	
					اللجان	التطوير	300 ر	تحقيق نسبة اداء لا تقل عن 90%	تقرير المؤشر			
					اللجان	التطوير	300 ر	المشاركة بجوائز التميز (5ن)	تقرير المشاركة			
					اللجان	التطوير	300 ر	المشاركة بجائزة القيم الدولية من المؤسسة العربية للقيم المجتمعية (5ن)	تقرير المشاركة			
					اللجان	التطوير	300 ر	إنسان وروية 2030 (5ن)	تقرير حلقة النقاش			
					اللجان	التطوير	300 ر	التقنية الحديثة في اعمال السكرتارية وادارة	تقرير حلقة النقاش			

	الحلقة وشرحها لبقية العاملين							المكاتب لموظفي السكرتارية (5ن)	لتطوير وتحسين العمل (25 نقطة)		
		300 ر	التطوير	اللجان				الإرشاف الإلكترونية وإدارة الوقت الكترونياً لموظفي السكرتارية (5ن)			
		300 ر	التطوير	اللجان				مؤشرات المبادرة العالمية لاعداد التقارير GRI لمديري الإدارات (5ن)			
		300 ر						مكتب المدير العام الواقع والمأمول (5ن)			
شهادة الحضور صور المشاركة تقرير ما تم تعلمه وتطبيقه	-الحاق جميع موظفي الإدارة بدورة واحدة على الأقل -عمل مقارنه بين نسبة التحسين قبل وبعد الدورة	3200 ر	البشرية	اللجان				تطبيقات الاجتماعات الإلكترونية (5ن)	التنسيق مع الموارد البشرية لتنظيم دورات تطوير مهارات موظفي الشؤون اللجان (15 نقطة)	11	
		3200 ر	البشرية	اللجان				المهارات الإدارية والسلوكية للسكرتارية (5ن)			
		3200 ر	البشرية	اللجان				اعداد التقارير الاحترافية (5ن)			
تقرير المعارف المكتسبة	الإطلاع على 3 مصادر لكل موظف	-	التطوير	اللجان				التعرف على أحدث الأساليب المستخدمة في مجال عمل الإدارة (15ن)	12		
تقرير القياس	تحقيق نسبة لا تقل عن 90% من المعرفة لدى جميع العاملين	-	التطوير	اللجان				قياس مستوى الامام الموظفين بعمل الادارة (10ن)	13		

## الخطة التشغيلية لعام 2017م - اللجان ومكتب المدير العام

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 370 نقطة	14	المشاركة بالملتقيات والمؤتمرات (25نقطة)					اللجان	التطوير	-	المشاركة بعدد 3 ملتقيات على الأقل ونقل 10 معارف متميزة للجمعية	تقرير المشاركة	
		15	الاستفادة من نتائج الدراسات البحثية لتطوير العمل (15نقطة)									الاستفادة من الاستفادة من 3دراسات وتطبيق 50% من نتائج الدراسة	تقرير الدراسات
		16	المشاركة بالمنظمات أو الجمعيات المتعلقة بمجال عمل الإدارة (10نقاط)					اللجان	التطوير	-	انضمام 50% من موظفي الإدارة لعضوية احد الجمعيات	بطاقة العضوية	
		17	المشاركة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية التي تتبناها الإدارة العامة (5ن)					اللجان	التطوير	-	مشاركة الإدارة بنسبة 100%	تقرير المشاركة	
		18	تحديد كافة المخاطر المحتملة وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر وآلية سرعة التجاوب (10ن)					اللجان	التطوير	-	عمل دليل يحدد كافة المخاطر المحتملة بالإدارة	الدليل	
		19	تقنية إنسان (60نقطة)		الاستفادة من التقنية للتواصل مع العملاء (10ن)				اللجان	العلاقات	-	-إستخدام 3 وسائل تقنية جديدة في التواصل مع العملاء.	تقرير
					أرشفة جميع ملفات الإدارة الكترونياً (20ن)				اللجان	-	-	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)				اللجان	-	-	عمل قواعد بيانات بنسبة 100% لجميع العملاء. تحديث بيانات العملاء 100%	تقرير عن عمل وتحديث البيانات عبر البوابة
	انجاز اعمال اللجان عبر البوابة الالكترونية (15ن)					اللجان	-	-	تنفيذ جميع اعمال السكرتارية عبر بوابة إنسان بنسبة 100%	تقرير الانجاز			

## الخطة التشغيلية لعام 2017م - اللجان ومكتب المدير العام

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	1	تبنى سياسة الباب المفتوح للاستماع لصوت العملاء ومقترحاتهم ومعالجة الشكاوي والتظلمات.  (35ن)					اللجان	-	حضور ممثل الإدارة لاجتماع واحد على الأقل	صور المشاركة	
										تحقيق نسبة رضى لا تقل عن 90%فاكثر	الاستطلاع ونتائجه والقرارات التصحيحية التي تم اتخاذها	
										إطلاع العملاء على 10رسائل لأهم محتويات اللائحة	صور الرسائل والارساليات	
										ارسالها لجميع عملاء الإدارة	نسخة من الايميلات المرسلة	
	100 نقطة	3	المتابعة والتقييم  (65ن)					اللجان	-	الإجابة على جميع الاستفسارات بكل سرعة ووضوح	ايميلات الرد	
										تكوين مجموعة وتس مع موظفي الإدارة  (5ن)	بيانات المجموعة	
										إعداد تقارير عن سير العمل واضحة وشاملة وخالية من الأخطاء (30ن)	نسخة من التقارير	
										متابعة اعضاء اللجان او قادة إنسان بصورة دورية للتأكد من تنفيذ كافة التوصيات والمهام المكلفين بها (30ن)	تقرير المتابعة	

## الخطة التشغيلية لعام 2017م - اللجان ومكتب المدير العام

م	الهدف الرئيسي	ر	النشاط أو البرنامج	فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				الإدارة المنفذة		التكلفة المالية	مؤشر نتائج الإدارة	الشواهد
				1	2	3	4	رئيسي	مساعد			
2	تعزيز روح الولاء والانتماء للجمعية وتحقيق نسبة رضى لا تقل عن 90% في العام 2017م 130 نقطة	1	المشاركة في برامج الاتصال الداخلي (10ن)					اللجان	العلاقات	-	المشاركة في 80% من البرامج اشعار العلاقات بجميع الاخبار الاجتماعية للعاملين	صور المشاركات
		2	الاستجابة السريعة لكافة الطلبات المتعلقة باللجان من العملاء (10ن)					اللجان	التطوير	-	تحقيق نسبة رضى 90% من عملاء الإدارة.	نتائج الاستطلاعات
		3	المشاركة في برنامج (قيم مدير) لقياس التزام مدير الإدارة بتطبيق مفهوم القدوة الحسنة والاحترام وتحقيق مبدأ العدل (10ن)					اللجان	التطوير	-	مشاركة جميع موظفي الإدارة وتحقيق نسبة رضى لا تقل عن 90%	-استطلاعات الرأي -تقرير استجابة الرأي
		4	المشاركة في الاعمال التطوعية والخيرية مع جهات أخرى لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية وتنمية حب التطوع (10ن)					اللجان	العلاقات	-	لا تقل عن 8 ساعات عمل تطوع لكل موظف من موظفي الإدارة	تقرير وشهادات مشاركة - صور
		5	المشاركة بفاعلية في وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية (10ن)					اللجان	العلاقات	-	متابعة عدد 3 وسائل على الاقل وعمل 50مشاركة في مختلف الوسائل لكل موظف	احصائيات مصورة
		6	تحفيز وتشجيع فريق العمل (10ن)					اللجان	التطوير	-	تحقيق نسبة رضى 90% لموظفي الإدارة	تقرير الحوافز المنفذة
		7	شرح ونشر رؤية ورسالة و قيم وأهداف الجمعية (10نقاط) قياس تطبيق الرؤية مع عمل الإدارة (5ن)					اللجان	التطوير	-	نشرها بنسبة 100%	تقرير النشر
		8	التقيد بضوابط وتعليمات الجمعية (الإدارات) في مختلف ما يصدر عنها والتنسيق معها والفروع لضمان تنفيذ الخطة التشغيلية . (60ن)					اللجان	التطوير	-	التقيد بنسبة 100% بجميع الضوابط لجميع موظفي الإدارة والتنسيق 100% في تنفيذ الخطة التشغيلية	تقييم الإدارات التزام الشئون اللجان بجميع الضوابط والتعليمات

الخطة التشغيلية لعام 2017 م - سكرتير اللجان ومكتب المدير العام												
الشواهد	مؤشر نتائج الأداء	التكلفة المالية	الإدارة المنفذة		فترة التنفيذ (كل رقم يمثل ربع سنوي)				النشاط أو البرنامج	الرقم	الهدف الرئيسي	م
			مساند	رئيسي	4	3	2	1				
محاضر+تنفيذ التوصيات	-التقيد بمواعيد الاجتماع 90% حضور 90% من اعضاء الاجتماعات. نسبة رضى المشاركين 90% متابع تنفيذ توصيات الاجتماع 100%	500ر	-	لجان					تنظيم اجتماعين (لمجلس الادارة) (50ن	1	عقد الاجتماعات ت 400نقطة	4
		500ر	-	لجان					تنظيم 6اجتماعات للجنة التنفيذية(50ن			
		500ر	موارد	لجان					تنظيم 3 اجتماعات للجنة التطوير(50ن	2		
		500ر	موارد	لجان					تنظيم 10 اجتماعات للجنة الاستثمار(50ن	3		
		-	ادارية	لجان					تنظيم 12اجتماع لإدارة إنسان(50ن	4		
		1500ر	ادارية	لجان					تنظيم 3اجتماعات لقادة إنسان(50ن	5		
-	ادارية	لجان					تنظيم 40اجتماع الادارة الاسبوعي (50ن	6				