

الخطّة التشغيلية العاشرة

١٤٤٤/١٤٤٥هـ (٢٠٢٣م)

تجويد ممارسات التميز والحوكمة

الإصدار الثاني
١٤٤٤/٠٩هـ

الفهرس:

٣	المقدمة
٥	ملخص التقرير التعقيبي لجمعيّة مستودع المدينة المنورة الخيري (نتائج الخطة التشغيلية التاسعة ٢٠٢٢م)
١٠	آلية عمل الخطة التشغيلية العاشرة
١١	جدول توزيع الدرجات على المعايير الرئيسية والفرعية
١٢	١/ القيادة الإدارية في الجمعيّة
١٩	٢/ التخطيط الاستراتيجي في الجمعيّة
٢٢	٣/ إدارة الموارد البشرية والمتطوعين في الجمعيّة
٢٧	٤/ إدارة الموارد والشراكات في الجمعيّة
٣٤	٥/ إدارة العمليات والخدمات في الجمعيّة
٣٨	٦/ إدارة المعرفة والابتكار في الجمعيّة
٤٢	٧/ نتائج المستفيدين من الجمعيّة
٤٥	٨/ نتائج الموارد البشرية والمتطوعين في الجمعيّة
٤٨	٩/ نتائج الأداء الرئيسية للجمعيّة
٥٢	نموذج رفع ممارسات الممكنات نموذج رقم (٠١/١٠)
٥٤	نموذج رفع ممارسات النتائج نموذج رقم (٠٢/١٠)
٥٥	- ملحق - الأهداف الاستراتيجية والمؤشرات الاستراتيجية
٥٨	خطوات إضافة (ممارسات الممكنات والنتائج) في نظام الإنجازات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وآله وصحبه، وبعد:

مُفَكَّمَت:

انطلقت الخطة التنفيذية الأولى لجمعيّة مستودع المدينة المنورة الخيري عام ١٤٣٥ هـ مكونة البيئة الأولى لتحقيق الرؤية الاستراتيجية للجمعيّة في بيتها الأول (٦X٦) شعارها (أكتب ما تعمل ونفذ ما تكتب)، تلّمها الخطة التنفيذية الثانية لعام ١٤٣٦ هـ وشعارها (التزم بمعايير الأداء)، فالثالثة لعام ١٤٣٧ هـ بشعار (نحو الاتقان في العمل)، ثم الرابعة لعام ١٤٣٨ هـ وشعارها (توجيه واضح، ومتابعة مستمرة)، فالخامسة لعام (٢٠١٨ م) بشعار (التأهيل وتنمية الموارد المالية)، وأغلق البيت الاستراتيجي الأول بالخطة التنفيذية السادسة لعام (٢٠١٩ م) بشعار (الجاهزية).

وبناء على ما تضمنه **(دليل وحدة إدارة الاستراتيجية)** بجمعيّة مستودع المدينة المنورة الخيري، تحت عنوان (مهام وحدة إدارة الاستراتيجية) أنها تتولى أو تساهم في:

١. إدارة بطاقة الأداء المتوازن في المنظمة.
٢. متابعة وضع المستهدفات للمؤشرات وتحكيمها والتأكد من واقعيتها.
٣. متابعة بناء مصفوفة المبادرات والمؤشرات.
٤. متابعة القياس الدوري.
٥. إعداد نماذج القياس المختلفة.
٦. إصدار تقارير الأداء الدورية.

فقد ظهر أن من أبرز محاور التحسين المطلوبة في البيت الاستراتيجي الأول بعد إغلاقه ما يتعلق بمحاور (التأهيل والتطوع والاستدامة المالية).

وعليه تم التركيز في **بناء البيت الاستراتيجي الثاني** للجمعيّة على نقاط التحسين السابقة في ستة محاور مستقلة (لرعاية، والتأهيل، والحضانة، والتطوع، والاستدامة المالية، إضافة إلى محور مشترك للتميز الإداري والمالي والجودة)، تأكيداً لما تضمنه الدليل تحت عنوان [مسؤوليات الوحدة] أن من تلك المسؤوليات:

١. تقديم صورة استراتيجية للمنظمة ذات فائدة للعملاء أو المستفيدين من خدماتها.
٢. رعاية الابتكار في تحسين مؤشرات بطاقة الأداء المتوازن بالمنظمة.
٣. التنسيق بين الأنشطة الهادفة لتحسين المؤشرات والمبادرات التي تحقق للمستهدف.
٤. تتبع نتائج الفوائد الناتجة عن تحسين الاستراتيجية والمؤشرات والمبادرات
٥. دعم استخدام أنظمة إدارة بطاقة الأداء المتوازن وغيرها من التقنيات ذات الصلة.

ويانطلق الخطة التشغيلية السابعة مكونة البيئة التنفيذية الأولى للبناء الاستراتيجي الثاني للجمعيّة تحت شعار (التخطيط للجودة)، مستهدفة تجهيز الجمعيّة لحصد جوائز التميز والحوكمة، وبالفعل حصلت الجمعيّة على شهادة الأيزو (ISO-9001) لعام (٢٠٢٠-٢٠٢١)، تلّمها الخطة التشغيلية الثامنة للعام المالي (٢٠٢١) تحت شعار (الحوافز والمنافسة) لنشر ثقافة التنافس والتحفيز بين فروع الجمعيّة وإداراتها ومشاريعها، تأكيداً لما تضمنه الدليل تحت عنوان [مسؤوليات الوحدة] أن من تلك المسؤوليات:

١. المسائلة الفنية لمبادرات التحسين المستمر نحو استراتيجية المنظمة.
٢. دعم فعاليات إدارة التغيير ذات العلاقة بمشاريع تحسين الاستراتيجية ومؤشراتها.
٣. توفير مصدر داخل المنظمة عن البحوث والتحليلات حول إدارة الاستراتيجية وبطاقة الأداء.
٤. التشارك في المعرفة ذات الصلة بطاقة الأداء المتوازن والنتائج الناجحة لإدارة الوحدة.

وفي الخطة التشغيلية التاسعة انطلقت ضمن الفترة الزمنية للعام المالي (٢٠٢٢ م) تحت شعار (ممارسات التميز والحوكمة) متميزة عما سبقها فيما يلي:

- ١- بناءها وفق معايير جائزة التميز المؤسسي وعددها (٩).
- ٢- تقسيمها للمعايير الفرعية على الإدارات الرئيسة وفق الاختصاص أو المشاركة وعددها (٣٣).
- ٣- تضمينها معايير الحوكمة وفق معيار (مكين) وعددها (٣)، وتتفرع منها معايير فرعية عددها (١٨).
- ٤- توزيع مؤشرات الأداء اليومية فيما لمتابعة رفع جاهزية الجمعيّة للمشاركة في الجائزة في دورتها (الخامسة)، لعام (١٤٤٣ هـ)، وفق الممارسات وعددها (٢٣٨+٦٠=٢٩٨). وربط هذه الممارسات الإدارية بمؤشرات الأداء (KPIs).

٥- اعتماد منهجية (الرادار) في تقييم المؤشرات وفق الشواهد المثبتة لتخطيط المنهجيات، وتطبيقها، ومن ثم رصد نتائجها، وتطوير وتحسين المنهجيات على ضوء ذلك.

٦- دمج مؤشرات قياس تنفيذ ممارسات التميز والحوكمة بالمحور الاستراتيجي ضمن البيت الاستراتيجي الثاني (١٤٤٥)، ومع مؤشرات القياس الاستراتيجية المعتمدة في بناء التقارير الربعية للأداء الاستراتيجي العام. تنفيذاً لما نص الدليل عليه تحت عنوان [عمليات الوحدة] وهي أربع:

١. عملية بناء المستهدفات والمبادرات.
٢. عملية القياس الدوري للمؤشرات.
٣. عملية المراجعة الاستراتيجية.
٤. عملية تنفيذ المبادرات.

وتم رصد نتائجها وتحقيق متطلباتها في التقرير الختامي للخطة التشغيلية التاسعة، وحصلت على **نسبة ٥٢.٣٥%**، وقامت الجمعيّة بعد ذلك باستلام التقرير التعقيبي في مشاركتها في جائزة التميز في العمل الخيري، حيث حصلت على **نسبة ٣٩.٧%**، وحلّت الجمعيّة التقرير التعقيبي، وحددت أبرز مجالات فرص التحسين، ليتم التركيز عليها في الخطة التشغيلية العاشرة في تنفيذ الممارسات، والمرفقة في الخطة الحالية.

وها هي الخطة التشغيلية العاشرة تنطلق ضمن الفترة الزمنية للعام المالي الحالي (٢٠٢٣م) تحت شعار (تجويد ممارسات التميز والحوكمة)

متميزة عما سبقها فيما يلي:

- ١- بناؤها وفق معايير جائزة التميز في العمل الخيري وعددها (٩ معايير رئيسية).
- ٢- تقسيمها للمعايير الفرعية على الإدارات الرئيسة وفق الاختصاص أو المشاركة وعددها (٣٢ معيار فرعي).
- ٣- اعتماد آلية الرادار لتقييم الممارسات والتي تتكون من أربعة عناصر، هي: النتائج، والمنهجية، والتطبيق، والمراجعة والتقييم. وبالتالي تركز الخطة على قيام الجمعية بتحديد النتائج المراد تحقيقها كجزء من استراتيجيتها، بحيث يتم تخطيط وتطوير مجموعة متكاملة من المنهجيات وآليات العمل؛ لتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية المطلوبة، على أن يتم تطبيق المنهجيات بطريقة منتظمة؛ لضمان التنفيذ، وبتبعها تقييم وتحسين لمنهجيات المطبقة، والتعلم منها؛ بغرض التطوير والتحسين المستمر.



ملخص التقرير التعقيبي لجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري - الدورة الخامسة ٢٠٢٢ م (نتائج الخطة التشغيلية التاسعة ٢٠٢٢ م)

إن من أبرز ما يميز الخطط التشغيلية في الجمعية. هي مراجعة نتائجها السابقة، والاستفادة من الملاحظات المرصودة خلال فترة تنفيذها، ليتم معالجتها وتحسينها في الخطة التي تليها.
ونرفق في هذه الجزئية من الخطة التشغيلية العاشرة أهم أبرز مجالات وفرص التحسين التي لا بد من التركيز عليها أثناء تنفيذ ممارسات الخطة التشغيلية العاشرة، والاستفادة من مدلولات العبارات المكتوبة، ليتم الوصول إلى النتائج المتميزة بإذن الله.
وأبرز هذه المجالات وفرص التحسين:

م. رئيسي	المعيار الفرعي	أبرز مجالات وفرص التحسين
١ / القيادة الإدارية (٣٦.٦%)	١-١ رسم التوجه الاستراتيجي والعمل كقدوة حسنة	تصميم سياسة العمل الجماعي تصميم سياسة تأهيل القادة الاستفادة من مواصفات نظام إدارة الابتكار (ايزو ٦٥٠٠٢)
	٢-١ التواصل الفعال مع المعنيين	تحليل استطلاعات الرأي واتخاذ القرارات تصميم مبادرة لتحسين الصورة الذهنية للجمعية لجميع الشرائح
	٣-١ مشاركة القادة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بالعمل الخيري	تحديد أنظمة قياس الأداء المؤسسي استثمار التقنية في تفعيل الأنظمة واللوائح لإنجاح عملية القياس وتطويرها جمع أكبر عدد من الأدلة في اتخاذ القرارات والتعديلات بناء على التحليل
	٤-١ تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالمنظمة	جمع أكبر عدد من الأدلة في مشاركة القادة في فرق العمل المتخصصة في صياغة وتحديث الأنظمة ذات العلاقة بالعمل الخيري جمع أكبر عدد من الأدلة في مشاركة القادة في المنظمات الوطنية والإقليمية ذات العلاقة بالعمل الخيري
	٥-١ إدارة المخاطر وبرامج التغيير واستمرارية الأعمال	العناية بوسائل تقييم الأداء العام وإنجاز العمليات ورصد نتائجها وتحليلها وتقييمها نظام إدارة المخاطر ايزو ٣١٠٠٠
	٦-١ حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	نظام إدارة استمرارية الأعمال ايزو ٢٢٣٠١:٢٠١٩ إعداد منهجية لبرامج التغيير وآلية القياس والتقييم تصميم نظام حوكمة لكل سياسة (حوكمة العمليات والإجراءات وتحسين الأداء)

أبرز مجالات وفرص التحسين	المعيار الفرعي	م. رئيسي
توضيح وتأكيد نهج الجمعية في استخدام منهجية الرادار في تقييم المؤشرات	١-٢ إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية	٢/ التخطيط الاستراتيجي (%٤٤)
تطوير أدوات متجددة لاستشراف المستقبل وتحليل البيانات الضخمة		
وضع آلية لإدارة المشاريع والتخطيط المالي ودراسة لجدوى وتحليل المخاطر ووضع مؤشرات اداء لنتائج المشروع والمراجعة	٢-٢ تطبيق ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية	
إيجاد نظام لإدارة الأداء الاستراتيجي ومتابعته		
تكثيف استطلاعات الرأي لقياس رضا الموظفين، والاستفادة من النتائج في تطوير السياسات والخدمات	١-٣ تخطيط الموارد البشرية	٣/ إدارة الموارد البشرية والمتطوعين (%٤٤)
لا يوجد	٢-٣ مكافأة العاملين وتعويضهم	
قياس فاعلية أثر التدريب وفق منهجية قياس أثر التدريب	٣-٣ تطوير وتدريب العاملين	
تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ايزو ٤٥٠٠١)	٤-٣ تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة	
تطبيق نظام الإدارة البيئية (ايزو ١٤٠٠١ - BSI)		
إشراك المتطوعين في دعم المبادرات الإبداعية والابتكارية لديهم	٥-٣ إدارة شؤون المتطوعين	

م	المعيار الفرعي	أبرز مجالات وفرص التحسين
٤ / إدارة الموارد والشراكات (%٤٤)	١-٤ إدارة الموارد المالية	الاهتمام بتصنيف المخاطر وأهمها المالية تحقيقا للاستدامة المالية
	٢-٤ تنمية الموارد المالية والتبرعات	الاستفادة من الممارسات المحلية والإقليمية والدولية في الإبداع والابتكار لتنوع وسائل جمع التبرعات
	٣-٤ إدارة الشراكات	إنشاء منهجية في إجراء المقارنات المرجعية وفق أهداف واضحة وخط أساس معن، للاستفادة من إجراءات الجمعيات المزارة
		تحديد وسائل قياس أثر البرامج والمشاريع المنفذة من خلال الشراكات
		شراء مواد صديقة للبيئة
	٤-٤ إدارة المواد والمباني والممتلكات	إعداد آلية لتحقيق الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة وخفض التالف وإعادة تدويرها
٥ / إدارة العمليات والخدمات (%٤٣.٣)	٥-٤ إدارة التقنية	إنشاء منهجية في إجراء المقارنات المرجعية وفق أهداف واضحة وخط أساس معن، للاستفادة من ممارسات وإجراءات الجمعيات المزارة
		تبني مواصفات نظام إدارة أمن المعلومات (ايزو/ اي ايه سي ٢٠١٣: ٢٧٠٠١)
		تبني مواصفات نظام إدارة الأمن السيبراني (ايزو/ اي ايه سي ٢٠١٢: ٢٧٠٣٢)
	١-٥ تحديد وإدارة العمليات بالجمعية	نشر ثقافة الجودة والتميز والجيل الرابع للجودة لإحداث تحول جذري في العمل
		استكمال رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية
		استكمال تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية لها علاقة بإدارة الجودة بالمنشأة
٢-٥ تصميم وتطوير خدمات المستفيدين	استكمال تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة وتدريب العاملين على قياس المؤشرات ومراجعتها بشكل دوري ومنظم	
٣-٥ التحسين المستمر للعمليات والخدمات	إعداد منهجية لمقارنة أداء الجمعية مع مستويات الأداء والمعايير القياسية لدى الجهات المماثلة	
٤-٥ إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين	تطبيق منهجية منتظمة لتصميم الخدمات وتقديمها بطرق ابتكارية	
	إعداد منهجية لإدارة التغيير وربطها بعمليات التحسين المستمر	
	ابتكار طرائق متميزة في التواصل مع المستفيدين	
	تحديد كيفية متابعة النتائج في برنامج الرعاية مع تحديد آليات التحسين والتقييم	

أبرز مجالات وفرص التحسين	المعيار الفرعي	م
تبني مواصفات نظام إدارة المعرفة (ايزو ٣٠٤٠١) إعداد منهجية لمشاركة المعلومات والمعرفة ونتائجها	١-٦ إدارة المعرفة	٦/ إدارة المعرفة والابتكار (٣٣.٣%)
تكثيف شواهد رعاية الممتلكات الفكرية والاستغلال الأمثل لهذه التقنيات		
تقييم إنجازات ونتائج إدارة المعرفة والابتكار لدعم اتخاذ القرارات وبناء القدرات		
تبني مواصفات نظام إدارة الابتكار (ايزو ٦٥٠٠٢) بناء شراكات لدعم عملية الابتكار	٢-٦ الابتكار	
تنفيذ برامج لبناء قدرات الموظفين في أنشطة الابتكار		
تطوير ثقافة الابتكار من العمل الجماعي وتبني مواصفات قياسية		
تطبيق أنظمة إدارة الابتكار لتحديد أولويات فرص التحسين		
استخدام المعلومات والمعرفة لتعزيز قيم التعلم والإبداع وتمكين العاملين		
توفير قنوات لجميع المستفيدين للمشاركة في أنشطة الإبداع والابتكار		
الحرص على الاستقرار والثبات والتشخيص الدقيق لواقع رأي المستفيدين	استخدام معايير الجائزة في قياس رضا المستفيدين	٧/ نتائج المستفيدين (٣٩.٣٧%)
مقارنة النتائج مع جهات متميزة	تحديد مستهدفات سنوية تسعى الجمعية لتحقيقها	
لا تقل رصد النتائج عن ٣ أعوام	مقارنة بين المنهجيات والمستهدفات والنتائج المتحققة	
أن تكون النتائج مناسبة التصنيف ولها ما يدل عليها من الوثائق	ذكر كيفية قياس كل نتيجة من الاستبيان والاحتفاظ بالنماذج معبئة	
أن تغطي النتائج جميع المجالات ذات الصلة بالمعيار	أن تكون النتائج رسوم بيانية مع التحليل والمقارنة بين الأعوام	
تفسير المنهجيات والوسائل التي كانت سببا في تحقيق النتائج بطرق احترافية تربط المنهجية بالنتائج، وتكون سببه دعما للثقة في أن النتائج مخرج للمكّنات التي خططت الجمعية لها	اتخاذ النتائج معايير تعمل الجمعية على تحقيقها وفق المؤشرات المطلوبة	
	أن تظهر النتائج إيجابية مرتفعة خلال سنوات القياس	

إيجاد مستهدفات سنوية تسعى الجمعية لتحقيقها	الحرص على توفير تقسيم النتائج	٢-٧ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين	
العمل على مقارنات النتائج مع جهات متميزة	مقارنة النتائج مع المنهجيات للوقوف على فرص التحسين		
الحرص على الاستقرار والثبات وتشخيص دقيق لواقع رأي المستفيدين		١-٨ مقاييس رأي الموارد البشرية والمتطوعين	٨/ نتائج الموارد البشرية (٥١%)
تنوع مقاييس رأي الموارد البشرية والمتطوعين وفق معايير جائزة التميز في العمل الخيري	التركيز بالحكم على استقرار واقع الموارد البشرية والمتطوعين من النتائج		
عمل مقارنات مع جهات متميزة	تحديد مستهدفات سنوية تسعى الجمعية لتحقيقها	٢-٨ مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية والمتطوعين	
مقارنة المنهجيات والنتائج لخمس مقاييس للوقوف على فرص التحسين	مقارنة المنهجيات والنتائج لخمس مقاييس للوقوف على فرص التحسين		
إيجاد مستهدفات سنوية تسعى الجمعية لتحقيقها	الحرص على توفير تقسيم النتائج	١-٩ النتائج المالية	٩/ نتائج الأداء الرئيسية (٢٤.٢٨%)
مقارنة النتائج مع المنهجيات للوقوف على فرص التحسين	العمل على مقارنات النتائج مع جهات متميزة		
ان تكون القراءات المالية وفق مؤشرات جائزة التميز في العمل الخيري	توفير مقارنات بين المنهجيات والنتائج المحققة	٢-٩ النتائج التشغيلية	
توفير تقاسيم للنتائج المالية	أن تكون القراءات لثلاث أعوام، وتكون هناك مقارنة بينهم		
توفير مقارنات للنتائج المالية مع جهات متميزة	توفير مقاسيم لنتائج المؤشرات	٣-٩ نتائج الموارد والشراكات	
توفير مقارنات مع جهات متميزة	تحديد مستهدفات تسعى الجمعية لتحقيقها		
توفير مقارنات بين المنهجيات والنتائج المتحققة	أن تكون مؤشرات النتائج التشغيلية وفق معايير جائزة التميز في العمل الخيري	٤-٩ نتائج المعلومات والمعرفة	
تحديد مستهدفات تسعى الجمعية لتحقيقها	توفير تقاسيم لنتائج المؤشرات		
توفير مقارنات بين المنهجيات والنتائج المتحققة	توفير مقارنات مع جهات متميزة		
أن تكون مؤشرات الموارد والشراكات وفق معايير جائزة التميز في العمل الخيري	توفير تقاسيم لنتائج المؤشرات		
توفير مقارنات مع جهات متميزة	تحديد مستهدفات تسعى الجمعية لتحقيقها		
توفير مقارنات بين المنهجيات والنتائج المتحققة	أن تكون مؤشرات نتائج المعلومات والمعرفة وفق معايير جائزة التميز في العمل الخيري		

آلية عمل الخطة التشغيلية العاشرة:

- ١- عقد اجتماع مع منسوبي الجمعية، لشرح مخرجات الخطة التشغيلية التاسعة، ومناقشة بناء الخطة التشغيلية العاشرة.
- ٢- عقد اجتماعات دورية مع جميع الإدارات، ومع جميع الفروع، واجتماعات خاصة مع كل إدارة على حدة، بهدف شرح المعايير المطلوبة.
- ٣- كل إدارة تكون مسؤولة عن المعيار الفرعي المسكن لها، وهي من تقوم بجمع الشواهد وآلية العمل مع باقي الإدارات والفروع والمشاريع، ومن ثم يتم مراجعة المخرجات مع إدارة الخطة الاستراتيجية. **مرفق نموذج رقم (٠١/١٠) ونموذج رقم (٠٢/١٠)**
- ٤- على جميع الإدارات المساندة تعبئة النموذج مع جميع الإدارات في تلبية المطلوب في تنفيذ المعايير والممارسات. **مرفق نموذج رقم (٠١/١٠) ونموذج رقم (٠٢/١٠)**
- ٥- تكون الإدارة هي المسؤولة عن الممارسة، وتستعين بالإدارات المستهدفة لمساندتها في تفعيل الممارسة.
- ٦- كل إدارة تقوم بتسكين هذه المعايير لدى موظفيها، ليتم متابعتهم بشكل مباشر من إدارة الخطة.
- ٧- كل إدارة ترسل ملف التسكين لإدارة الخطة الاستراتيجية لاعتمادها.
- ٨- يتم رفع المؤشر أو الممارسة قبل التاريخ المذكور في الجدولة الزمنية، أو بعد التاريخ كأقصى (٥) أيام عمل من خلال نظام الإنجازات في البوابة الداخلية - **مرفق -**.

الفترة الزمنية لتنفيذ الخطة التشغيلية العاشرة:

٢٠٢٤/٠١/٣١ م

تطبيق منهجية الرادار في
تنفيذ ممارسات الخطة (١٠)

٢٠٢٣/٠٣/٠١ م

جدول توزيع الدرجات على المعايير الرئيسية والفرعية:

العلامة القصوى	المعيار الفرعي	العلامة القصوى	المعيار الفرعي	المعيار الرئيسي
٢٠	٤-١ تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالجمعية	٢٠	١-١ رسم التوجه الاستراتيجي والعمل كقدوة حسنة	١/ القيادة الإدارية (١٢٠ درجة)
٢٠	٥-١ إدارة المخاطر وبرامج التغيير واستمرارية الأعمال	٢٠	٢-١ التواصل الفعال مع المعنيين	
٢٠	٦-١ حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	٢٠	٣-١ مشاركة القادة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بالعمل الخيري	
٢٥	٢-٢ تطبيق ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية	٢٥	١-٢ إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية	٢/ التخطيط الاستراتيجي (٥٠ درجة)
٢٠	٤-٣ تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة	٢٠	١-٣ تخطيط الموارد البشرية	٣/ إدارة الموارد البشرية والمتطوعين (١٠٠ درجة)
٢٠	٥-٣ إدارة شؤون المتطوعين	٢٠	٢-٣ مكافأة العاملين وتعويضهم	
		٢٠	٣-٣ تطوير وتدريب العاملين	
٢٠	٤-٤ إدارة المواد والمباني والممتلكات	٣٠	١-٤ إدارة الموارد المالية	٤/ إدارة الموارد والشراكات (١٢٠ درجة)
٢٠	٥-٤ إدارة التقنية	٣٠	٢-٤ تنمية الموارد المالية والتبرعات	
		٢٠	٣-٤ إدارة الشراكات	
٣٠	٣-٥ التحسين المستمر للعمليات والخدمات	٤٠	١-٥ تحديد وإدارة العمليات بالجمعية	٥/ إدارة العمليات والخدمات (١٥٠ درجة)
٤٠	٤-٥ إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين	٤٠	٢-٥ تصميم وتطوير خدمات المستفيدين	
٣٠	٢-٦ الابتكار	٣٠	١-٦ إدارة المعرفة	٦/ إدارة المعرفة والابتكار (٦٠ درجة)
٦٠	٢-٧ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين	١٠٠	١-٧ مقاييس رأي رضا المستفيدين	٧/ نتائج المستفيدين (١٦٠ درجة)
٤٠	٢-٨ مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية	٦٠	١-٨ مقاييس رأي الموارد البشرية	٨/ نتائج الموارد البشرية (١٠٠ درجة)
٣٥	٣-٩ نتائج الموارد والشراكات	٤٠	١-٩ النتائج المالية	٩/ نتائج الأداء الرئيسية (١٤٠ درجة)
٢٥	٤-٩ نتائج الابتكار والمعرفة	٤٠	٢-٩ النتائج التشغيلية	

الإبداع والتعلم

المنهجيات / الممكنات

النتائج

عناصر التميز المطلوب توفرها لدى فريق القيادة بالجمعية، والممارسات الإيجابية كقدوة حسنة لكافة العاملين بالجمعية، وقيامها برسم التوجه الاستراتيجي، وتطوير آليات التواصل التي يطلبها القادة مع كافة المستفيدين، ومدى مشاركتهم في تطوير وتحسين أنظمة العمل الخيري بالجمعية.

كما يرمز هذا المعيار إلى أهمية تبني القادة لمفاهيم الجودة والتميز بالجمعية، وكذلك مدى تطبيقها للممارسات المتميزة في إدارة المخاطر، والتغييرات، ومتطلبات الحوكمة الرشيدة التي توجه الجمعية بصفة خاصة وقطاع العمل الخيري بصفة عامة.



المعيار الرئيسي الأول: القيادة الإدارية

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-١/ رسم التوجه الاستراتيجي والعمل كقدوة حسنة			المعيار الفرعي
				انطلاقاً من مبدأ القدوة الحسنة كمفهوم إسلامي رائد، ولما له من آثار إيجابية كبيرة على العاملين بالجمعية متى ما كان القادة بالجمعية القدوة الحسنة والدور الإيجابي لهم، فإن ذلك سيساعد على التزام العاملين وتطبيقهم لمبادئ التميّز سلوكاً وأداءً.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٢/٠١	٠٩/٠١	٠٦/٠١	٠٣/٠١	الخطة الاستراتيجية	المدير التنفيذي	رسم التوجه الاستراتيجي ووضع الخطط والاستراتيجيات المستقبلية للجمعية	١-١-١
١٢/٠٣	٠٩/٠٣	٠٦/٠٣	٠٣/٠٣	اللجنة التنفيذية		الالتزام بمفهوم العمل الخيري وتطبيق مبادئه والتثقيف بأهميته من الجانب الديني والإنساني	٢-١-١
١٢/٠٥	٠٩/٠٥	٠٦/٠٥	٠٣/٠٥			الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للجمعية وتعزيزها	٣-١-١
١٢/٠٧	٠٩/٠٧	٠٦/٠٧	٠٣/٠٧			تمكين القيادة للعاملين ومشاركتهم بالمعلومات وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات	٤-١-١
١٢/٠٩	٠٩/٠٩	٠٦/٠٩	٠٣/٠٩	الموارد البشرية		تصميم آليات لتعزيز العمل الجماعي بين العاملين وتشجيعه.	٥-١-١
١٢/١١	٠٩/١١	٠٦/١١	٠٣/١١			المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل.	٦-١-١
١٢/١٣	٠٩/١٣	٠٦/١٣	٠٣/١٣	جميع الإدارات		تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك.	٧-١-١

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٢-١/ التواصل الفعال مع المعنيين			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار وجود آليات واضحة ومطبقة بانتظام من قبل القادة بالجمعية للتواصل بفعالية مع كافة المعنيين بما في ذلك العاملون والمتبرعون والمستفيدون من خدمات الجمعية، وكذلك الجهات الحكومية أو الخاصة ذات العلاقة بأعمال الجمعية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	
١٢/١٥	٠٩/١٥	٠٦/١٥	٠٣/١٥	الإدارة المساندة	تحديد وتطوير قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الجمعية	١-٢-١	
١٢/١٧	٠٩/١٧	٠٦/١٧	٠٣/١٧	الرعاية المشتريات	الاهتمام بتجربة العميل والمستفيد والاستماع لصوت المعنيين، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين، ومتبرعين، وشركاء، ومجتمع	٢-٢-١	
١٢/١٩	٠٩/١٩	٠٦/١٩	٠٣/١٩	العلاقات والتنمية	نشر ثقافة الاستماع لصوت العميل بين العاملين	٣-٢-١	
١٢/٢١	٠٩/٢١	٠٦/٢١	٠٣/٢١	الرعاية المشتريات	تحديد كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع والعمل على تلبية متطلباتهم وفق الإمكانيات المتاحة	٤-٢-١	
١٢/٢٣	٠٩/٢٣	٠٦/٢٣	٠٣/٢٣	العلاقات والتنمية الرعاية المشتريات	تشجيع استخدام استطلاعات الرأي وقياس معدلات رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية المبنية على تحليل نتائج مقاييس رضا الأطراف ذوي العلاقة	٥-٢-١	
١٢/٢٥	٠٩/٢٥	٠٦/٢٥	٠٣/٢٥	العلاقات والتنمية	التزام قادة الجمعية بسياسة الباب المفتوح مع العاملين والمستفيدين من خدماتها	٦-٢-١	
١٢/٢٧	٠٩/٢٧	٠٦/٢٧	٠٣/٢٧	الرعاية المشتريات	تصميم قادة الجمعية مبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية لمختلف شرائح المعنيين	٧-٢-١	

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٣-١ / مشاركة القادة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بالعمل الخيري			المعيار الفرعي
				يركز هذا المعيار على مدى المشاركة الشخصية للفريق القيادي بالجمعية في برامج ومشاريع لتطوير وتحسين العمليات التشغيلية والإدارية ذات العلاقة بأعمال الجمعية، ومدى تأثير القيادة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بأنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/٠٢	٠٨/٠٢	٠٧/٠٢	٠٤/٠٢	جميع الإدارات	الخطة الاستراتيجية	مشاركة قادة الجمعية في تحديد وتصميم العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها	١-٣-١
١١/٠٤	٠٨/٠٤	٠٧/٠٤	٠٤/٠٤	جميع الإدارات		مشاركة القيادة في عمليات التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية وتشجيع العمل بموجها	٢-٣-١
١١/٠٦	٠٨/٠٦	٠٧/٠٦	٠٤/٠٦	المراجعة الداخلية	المدير التنفيذي	مشاركة القيادة في تطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الجمعية	٣-٣-١
١١/٠٨	٠٨/٠٨	٠٧/٠٨	٠٤/٠٨	المراجعة الداخلية		الاهتمام بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي	٤-٣-١
١١/٠٩	٠٨/٠٩	٠٧/٠٩	٠٤/٠٩	مجلس الإدارة اللجنة التنفيذية		مشاركة القادة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري	٥-٣-١
١١/١١	٠٨/١١	٠٧/١١	٠٤/١١	مجلس الإدارة اللجنة التنفيذية		مشاركة القادة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الخيري بما يتفق مع التشريعات والأنظمة المحلية	٦-٣-١

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٤-١/ تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالجمعية			المعيار الفرعي
				يركز هذا المعيار على الممارسات والمنهجيات المتبعة من قبل القادة لتبني ونشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٢/٠٢	٠٩/٠٢	٠٦/٠٢	٠٣/٠٢	مجلس الإدارة اللجنة التنفيذية	المستشار الإداري	مشاركة القادة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز	١-٤-١
١٢/٠٤	٠٩/٠٤	٠٦/٠٤	٠٣/٠٤	جميع الإدارات		تشجيع القيادة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه المشاريع والبرامج	٢-٤-١
١٢/٠٦	٠٩/٠٦	٠٦/٠٦	٠٣/٠٦	جميع الإدارات		اعتماد القيادة لتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية	٣-٤-١
١٢/٠٨	٠٩/٠٨	٠٦/٠٨	٠٣/٠٨	مجلس الإدارة اللجنة التنفيذية		اتخاذ القيادة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناء على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية	٤-٤-١
١٢/١٠	٠٩/١٠	٠٦/١٠	٠٣/١٠	جميع الإدارات		مبادرة القيادة وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محليا ودوليا.	٥-٤-١
١٢/١٢	٠٩/١٢	٠٦/١٢	٠٣/١٢	مجلس الإدارة اللجنة التنفيذية		تشجيع القيادة في نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محليا ودوليا.	٦-٤-١

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٥-١ / إدارة المخاطر وبرامج التغيير واستمرارية الأعمال			المعيار الفرعي
				يركز هذا المعيار على قيام قادة الجمعية بالمشاركة الشخصية في إدارة برامج التغيير المختلفة داخل الجمعية، وتقليل الآثار المترتبة على تلك التغييرات، والقدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتملة والتعامل معها وضمان استمرارية الأعمال			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/١٣	٠٨/١٣	٠٧/١٣	٠٤/١٣	المراجعة الداخلية	المدير التنفيذي	تبني القادة لبناء وتطبيق منهجية لإدارة التغيير وتحليل التأثير على الأعمال واختيار استراتيجيات مناسبة لاستمرارية الأعمال وخطط الاستجابة للمتغيرات والحوادث	١-٥-١
١١/١٥	٠٨/١٥	٠٧/١٥	٠٤/١٥	الخطة الإستراتيجية		تبني المواصفات القياسية ذات العلاقة لضمان التطبيق الجيد للخطة الإستراتيجية والتشغيلية	٢-٥-١
١١/١٧	٠٨/١٧	٠٧/١٧	٠٤/١٧	المراجعة الداخلية		المشاركة الشخصية للقادة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية	٣-٥-١
١١/١٩	٠٨/١٩	٠٧/١٩	٠٤/١٩	المراجعة الداخلية		دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناء على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية	٤-٥-١
١١/٢١	٠٨/٢١	٠٧/٢١	٠٤/٢١	المراجعة الداخلية		المساهمة في تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة	٥-٥-١
١١/٢٣	٠٨/٢٣	٠٧/٢٣	٠٤/٢٣	المراجعة الداخلية		ضمان القادة في تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الجمعية. وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر	٦-٥-١
١١/٢٥	٠٨/٢٥	٠٧/٢٥	٠٤/٢٥	المراجعة الداخلية الخطة الإستراتيجية		ضمان القادة لشمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في قطاع العمل الخيري	٧-٥-١

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٦-١/ حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة (الحوكمة الرشيدة)			المعيار الفرعي
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	
١٢/١٤	٠٩/١٤	٠٦/١٤	٠٣/١٤	الإدارة المساندة	الخطة الاستراتيجية والعلاقات والتنمية	ضمان القادة لوضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالجمعية وتحقيق العدل والمساواة والشمولية ونشر أهداف الجمعية وتقارير البرامج والأنشطة المنفذة في جميع فروعها ومكاتبها	١-٦-١
١٢/١٦	٠٩/١٦	٠٦/١٦	٠٣/١٦	الإدارة المساندة	العلاقات والتنمية الموارد البشرية	ضمان القادة لشفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا والإفصاح عن بيانات القائمين على شؤون الجمعية	٢-٦-١
١٢/١٨	٠٩/١٨	٠٦/١٨	٠٣/١٨	مجلس الإدارة	مجلس الإدارة الموارد البشرية	التزام قادة الجمعية بالضوابط والإجراءات الجمعية للأمانة وبالأحكام والضوابط الجمعية لمجلس الإدارة وزيادة فاعليته وسلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للجمعية والصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين	٣-٦-١
١٢/٢٠	٠٩/٢٠	٠٦/٢٠	٠٣/٢٠	المستشار الإداري	العلاقات والتنمية الرعاية الموارد البشرية الشؤون المالية	ضمان القادة لسرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، والتزام الجمعية بإعداد التقارير الدورية المطلوبة ورفعها للجهات المعنية خلال الفترات المحددة، مع التزام الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالجمعية، ونشر اللوائح والأنظمة والسياسات المعتمدة وإتاحتها للمستفيدين منها	٤-٦-١
١٢/٢٢	٠٩/٢٢	٠٦/٢٢	٠٣/٢٢	جميع الإدارات	جميع الإدارات	إدارة ملف الجمعية بكفاءة عالية وتطبيق كافة الأحكام والضوابط لزيادة فاعليتها	٥-٦-١
١٢/٢٤	٠٩/٢٤	٠٦/٢٤	٠٣/٢٤	العلاقات والإعلام	العلاقات والإعلام	التزام قادة الجمعية بإنشاء فروعها ومكاتبها وفق ما تحدده الأنظمة واللوائح ونشر بيانات فروعها ومكاتبها والحصول على التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة والأنظمة والضوابط عند تنفيذ البرامج والأنشطة داخل نطاقها الإداري أو داخل المملكة وخارجها	٦-٦-١
١٢/٢٦	٠٩/٢٦	٠٦/٢٦	٠٣/٢٦	جميع الإدارات	جميع الإدارات	التزام قادة الجمعية بكافة مستوياتها الإدارية بمكافحة جرائم الإرهاب وتمويله وغسل الأموال من خلال المؤشرات والسياسات والإجراءات الداخلية	٧-٦-١
١٢/٢٨	٠٩/٢٨	٠٦/٢٨	٠٣/٢٨	المستشار الإداري	الشؤون المالية المدير التنفيذي العلاقات والإعلام	نشر للقوائم المالية المدققة والمعتمدة من مجلس الإدارة مع التزام الجمعية بالأنظمة والضوابط الجمعية للإيرادات والمصروفات وامتلاك العقارات والأنظمة والضوابط الجمعية للوثائق والسجلات وتكوين وتنظيم عمل اللجان الدائمة والمؤقتة	٨-٦-١

تتميز الجمعيات الرائدة بقدرتها على التعرف على غايتها الأساسية، والتعرف على احتياجات وتطلعات المعنيين وإشراكهم، ودورها في تحقيق رؤية المملكة (٢٠٣٠) واستشراف المستقبل، وتعمل على تطوير وإعداد خطتها الإستراتيجية، وبناء مبادرات تحقق قيمة مضافة لكافة المعنيين من خدماتها من خلال بناء نموذج عمل مؤسسي يتوافق ويتكامل مع استراتيجيتها، إضافة إلى بناء أنظمة قياس ومؤشرات أداء لمدى تقدمها في تحقيق هذه الإستراتيجية.



المعيار الرئيسي الثاني: التخطيط الاستراتيجي

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٢ / إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية		الرمز
				يركز هذا المعيار على قيام الجمعية بتطوير الرسالة والرؤية المستقبلية، وتطبيق عملية التخطيط الاستراتيجي، والقيام بنشر وتعميم السياسات والخطة الإستراتيجية على كافة المعنيين.		
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	
١١/٠١	٠٨/٠١	٠٧/٠١	٠٤/٠١	الإدارة المساندة	التعرف على رؤية المملكة ٢٠٣٠ وأهدافها الإستراتيجية والعمل على الموائمة معها وأهداف التنمية المستدامة	١-١-٢
١١/٠٣	٠٨/٠٣	٠٧/٠٣	٠٤/٠٣	الموارد البشرية	تضمين متطلبات استشراف المستقبل وتطوير وتدريب العاملين على الاستعداد والاستجابة للتغيير من خلال تطوير أدوات متجددة لاستشراف المستقبل وتحليل البيانات الضخمة المطلوبة لهذا الغرض	٢-١-٢
١١/٠٥	٠٨/٠٥	٠٧/٠٥	٠٤/٠٥	جميع الإدارات		التعرف على احتياجات وتطلعات كافة شرائح المعنيين وإشراكهم في إعداد الخطة الإستراتيجية
١١/٠٧	٠٨/٠٧	٠٧/٠٧	٠٤/٠٧	جميع الإدارات	شمول التخطيط الاستراتيجي لجمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية والخاصة ذات العلاقة مثل التكنولوجيا ونماذج العمل، وعمل التحليل الموقفي للجمعية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، وتطوير الأهداف الإستراتيجية طويلة المدى وترجمتها إلى برامج تشغيلية، وتحديد المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ	٤-١-٢
١١/٠٩	٠٨/٠٩	٠٧/٠٩	٠٤/٠٩	مجلس الإدارة اللجنة التنفيذية جميع الإدارات	إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديث القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق ومبادئ مفاهيم العمل الخيري وتطوير هذه الرؤية والرسالة وتحديث القيم المؤسسية وتحكيمها كلما دعت الحاجة لذلك	٥-١-٢
١١/١١	٠٨/١١	٠٧/١١	٠٤/١١	جميع الإدارات	تطوير نموذج العمل الملائم لتحقيق استراتيجية الجمعية وبناء مؤشرات الأداء وخطط العمل لضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية المرتبطة وتحديد المسؤوليات والمدة الزمنية لتنفيذ البرامج وتطبيق آلية مناسبة للتأكد من دقة وضع وقياس المؤشرات ومصداقية النتائج المتعلقة بالخطة الإستراتيجية	٦-١-٢
١١/١٣	٠٨/١٣	٠٧/١٣	٠٤/١٣	جميع الإدارات	ضمان شمول الخطة الإستراتيجية للخطط البديلة وتحديد المخاطر الإستراتيجية والإجراءات الكفيلة بمواجهة هذه المخاطر	٧-١-٢
١١/١٥	٠٨/١٥	٠٧/١٥	٠٤/١٥	جميع الإدارات	نشر وتعميم الخطة الإستراتيجية على كافة المستويات ولكافة المعنيين والتأكد من استيعابهم لمعطياتها	٨-١-٢

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٢-٢ / تطبيق ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية			المعيار الفرعي
				يركز هذا المعيار على تطبيق ومتابعة الخطة الاستراتيجية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/١٧	٠٨/١٧	٠٧/١٧	٠٤/١٧	جميع الإدارات	الخطة الاستراتيجية	تحديد الخطط التشغيلية لكافة المستويات وبناء المبادرات والبرامج التشغيلية وربطها بالعمليات الرئيسية والفرعية والنظم الإدارية ذات العلاقة	١-٢-٢
١١/١٩	٠٨/١٩	٠٧/١٩	٠٤/١٩	الرعاية/ التأهيل التنمية/ التطوع الاستثمار/ الهندسي		وضع آلية مناسبة لإدارة المشاريع بما يشمل التخطيط المالي ودراسات الجدوى الاقتصادية لتنفيذها وفق آلية متكاملة تشتمل على تحليل المخاطر، وضع مؤشرات الأداء ونتائج المشروع والقيام بالمراجعة الدورية للنتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية	٢-٢-٢
١١/٢١	٠٨/٢١	٠٧/٢١	٠٤/٢١	الخطة الاستراتيجية		وضع نظام إدارة الأداء ومراجعة الخطة الإستراتيجية ومتابعة تنفيذها وفق آليات تطور وتحديثها للتأكد من فاعلية وكفاءة التنفيذ وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز	٣-٢-٢
١١/٢٣	٠٨/٢٣	٠٧/٢٣	٠٤/٢٣	اللجنة التنفيذية المستشار الإداري الموارد البشرية		بناء وتحديث الهيكل التنظيمي المناسب لتنفيذ الإستراتيجية والسياسات الداعمة لها لمواءمة ودعم تنفيذ المبادرات والمشاريع وربط أهداف الوحدات التنظيمية بأهداف الخطة الإستراتيجية والتشغيلية والتنفيذية	٤-٢-٢

تقوم الجمعية المتميزة باستقطاب وإدارة وتنمية واستثمار مواردها البشرية على مستوى الأفراد (العاملين وفرق العمل) بالإضافة إلى الاهتمام بالمتطوعين لتحقيق رؤية المملكة، وتخطيط الأنشطة لمساندة سياساتها وإستراتيجياتها. والتشغيل الفعال لعملياتها، كما تقوم أيضًا بتبني معايير الإنصاف والمساواة، وإشراك وتفويض العاملين لديها، بالإضافة إلى الاهتمام بتحسين تجربة العاملين والتواصل معهم ومكافأتهم وتقديرهم بما يؤدي إلى تحفيزهم، وتأكيد التزامهم باستخدام مهاراتهم ومعارفهم في مصلحة الجمعية كما يعني هذا المعيار بالتدريب والتعليم المستمر وتوطين الوظائف.



المعيار الرئيسي الثالث: إدارة الموارد البشرية والمتطوعين

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٣/ تخطيط الموارد البشرية			المعيار الفرعي
				يرتبط نجاح الجمعية بكفاءة القرارات والسياسات التي تتخذ في إطار الموارد البشرية، وبقدرتها على تخطيط مواردها وتحديد وتوظيف احتياجاتها من العاملين بطرق علمية سليمة، وتطوير ودمج استراتيجية الموارد البشرية في الإستراتيجية العامة للجمعية، مع العمل على إشراك العاملين في تطوير هذه الاستراتيجيات.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٢/٠١	٠٩/٠١	٠٦/٠١	٠٣/٠١	الموارد البشرية		وضع وتطوير سياسات وإجراءات وأنظمة عمل شاملة تغطي كافة الجوانب والتأكد من وضوح وشفافية سياسات وإجراءات الموارد البشرية بالجمعية	١-١-٣
١٢/٠٣	٠٩/٠٣	٠٦/٠٣	٠٣/٠٣	اللجنة التنفيذية الشؤون المالية الخطة الاستراتيجية	الموارد البشرية	تطوير الهيكل التنظيمي للجمعية وتحديد الصلاحيات والاختصاصات الإدارية والمالية وربط خطط الموارد البشرية بالسياسات واستراتيجية الجمعية والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للجمعية ووضوح وشفافية سياسات وإجراءات الموارد البشرية بالجمعية	٢-١-٣
١٢/٠٥	٠٩/٠٥	٠٦/٠٥	٠٣/٠٥	الخطة الاستراتيجية	الموارد البشرية	تحليل الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الجمعية وتحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من العاملين وفق احتياجات العمل وبما يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية	٣-١-٣
١٢/٠٧	٠٩/٠٧	٠٦/٠٧	٠٣/٠٧	الموارد البشرية		وضع خطط وإدارة عملية استقطاب الموارد البشرية المؤهلة، وعملية التوظيف، وتهيئة الموظفين الجدد وتخطيط المسارات الوظيفية وإدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية وتحقيق العدل والمساواة في تطبيق سياسة التوظيف والترقيات والمكافآت.	٤-١-٣
١٢/٠٩	٠٩/٠٩	٠٦/٠٩	٠٣/٠٩	الموارد البشرية		وضع خطة للتوطين ومتابعة تنفيذها بشكل مستمر	٥-١-٣
١٢/١١	٠٩/١١	٠٦/١١	٠٣/١١	اللجنة التنفيذية	الموارد البشرية	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية	٦-١-٣
١٢/١٣	٠٩/١٣	٠٦/١٣	٠٣/١٣	الموارد البشرية		عمل استطلاعات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالجمعية ووضع نظام واضح وفعال للتظلم الوظيفي	٧-١-٣

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء					٢-٣ / مكافأة العاملين وتعويضهم		المعيار الفرعي
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	يشمل هذا المعيار وصف مهام وممارسات تقييم الوظائف، والأساليب التي تتبعها الجمعية في تحديد المزايا والمكافآت التي تحفز وتشجع الأداء المتميز، مع القيام بتقييم الأداء بصورة دورية بهدف التعرف على العاملين المتميزين في الأداء وتقديرهم، وكذلك التعرف على فرص التحسين المطلوبة.	
الرمز	عناصر التميز (الممارسات)						
١-٢-٣	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالجمعية بهدف تحديد القيمة النسبية لها وتأسيس هيكل الأجور						
٢-٢-٣	وضع نظام، واضح، وشامل للأجور، والرواتب، وتشجيع ومكافأة الأداء المتميز، وإعداد نظام للحوافز						
٣-٢-٣	وضع نظام متكامل لقياس وتقييم أداء كافة العاملين وفق الجدارات الوظيفية وقياس مدى تحقيق الموظفين لأهداف تتناغم مع أهداف الجمعية						
٤-٢-٣	ربط نظام تقييم الأداء بنظام الأجور والرواتب ومع نظام الحوافز بالجمعية						

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء					٣-٣ / تطوير وتدريب العاملين		المعيار الفرعي
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	يشمل هذا المعيار قيام الجمعية بتطبيق برامج لتطوير قدرات الموارد البشرية بالجمعية وإكساب العاملين المهارات اللازمة وتنمية قدراتهم. ومعارفهم، وإمكانياتهم.	
الرمز	عناصر التميز (الممارسات)						
١-٣-٣	تحديد وتصنيف الجدارات الوظيفية الحالية والمستقبلية وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالجمعية						
٢-٣-٣	تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد خطط للتطوير لإكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المعنيين وأعمال الجمعية						
٣-٣-٣	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتنفيذ خطط التطوير من خلال أساليب إبداعية تساهم في تطوير مهارات الأفراد وفرق العمل						
٤-٣-٣	تطبيق الجمعية آلية لقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين وتحقيق أهداف الجمعية						

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٣-٤/ تمكين العاملين ومشاركتهم، وتوفير بيئة عمل مناسبة			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار قيام الجمعية بتطبيق سياسات وآليات لتمكين العاملين وتفويضهم الصلاحيات المناسبة، وإشراكهم في اتخاذ القرارات المناسبة لخدمة المستفيدين، وتوفير بيئة عمل مناسبة تساعد على رفع معنويات العاملين وزيادة إحساسهم بالمسؤولية وتحملهم للنتائج المطلوبة بما ينعكس إيجاباً على المستفيدين والمنظمة من خلال تبني المواصفات القياسية ذات العلاقة			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/٠٢	٠٩/٠٢	٠٧/٠٢	٠٤/٠٢	الموارد البشرية	الموارد البشرية	تحسين تجربة العاملين ووضع آلية واضحة للتواصل معهم مبنية على دراسة الاحتياجات وباستخدام قنوات التواصل والأدوات المناسبة وقياس كفاءتها بشكل مستمر	١-٤-٣
١١/٠٤	٠٩/٠٤	٠٧/٠٤	٠٤/٠٤	جميع الإدارات		تشجيع العاملين وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات	٢-٤-٣
١١/٠٦	٠٩/٠٦	٠٧/٠٦	٠٤/٠٦	جميع الإدارات		بناء مصفوفة الصلاحيات وتفويض العاملين الصلاحيات الكافية لتمكينهم من القيام بتلبية احتياجات المعنيين	٣-٤-٣
١١/٠٦	٠٩/٠٦	٠٧/٠٦	٠٤/٠٦	الخدمات/الهندسي المساجد/السقيا		وجود نظام للسلامة المهنية بالجمعية والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الجمعية وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة	٤-٤-٣
١١/٠٨	٠٩/٠٨	٠٧/٠٨	٠٤/٠٨	التقنية	الموارد البشرية	الالتزام بقوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الموارد البشرية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها	٥-٤-٣
١١/١٠	٠٩/١٠	٠٧/١٠	٠٤/١٠	التقنية		الاستماع إلى اقتراحات العاملين ومعالجة الشكاوى والتظلمات المتعلقة بهم	٦-٤-٣

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٣-٥ / إدارة شؤون المتطوعين			المعيار الفرعي
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	
١١/١٢	٠٩/١٢	٠٧/١٢	٠٤/١٢	جميع الإدارات	إدارة التطوع	تحديد الأنشطة والإجراءات التي تساهم في تفعيل كيان التطوع في الجمعية وتعزيز ثقافة التطوع لدى فريق العمل في الجمعية والمجتمع المحيط بها والاستفادة من المواصفة القياسية الوطنية ذات العلاقة	١-٥-٣
١١/١٤	٠٩/١٤	٠٧/١٤	٠٤/١٤	جميع الإدارات		وضع منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة المتطوعين وتصميم الفرص التطوعية المناسبة وتسويق هذه الفرص من خلال المنصات الرسمية ومن ثم استقطاب المتطوعين المناسبين	٢-٥-٣
١١/١٦	٠٩/١٦	٠٧/١٦	٠٤/١٦	إدارة التطوع		إجراء المفاضلة بين المتقدمين للفرص التطوعية المعلنة وتنفيذ إجراءات القبول وتعريفهم بكافة التفاصيل الخاصة بالجمعية وحقوقهم وواجباتهم	٣-٥-٣
١١/١٨	٠٩/١٨	٠٧/١٨	٠٤/١٨	جميع الإدارات		التعرف على الاحتياجات التدريبية والتأكد من توفر المهارات اللازمة والبدء بتدريب المتطوعين وتزويدهم بتفاصيل الفرص التطوعية وتعريفهم ببيئة عمل الجمعية وقياس فاعلية وأثر التدريب على المتطوعين.	٤-٥-٣
١١/٢٠	٠٩/٢٠	٠٧/٢٠	٠٤/٢٠	جميع الإدارات		إشراك المتطوعين في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات وتقديم الدعم المناسب لهم لتنفيذ أدوارهم التطوعية	٥-٥-٣
١١/٢٢	٠٩/٢٢	٠٧/٢٢	٠٤/٢٢	جميع الإدارات		منح المتطوعين الصلاحيات اللازمة وتوفير بيئة العمل والموارد المناسبة والتحفيز المستمر ومتابعة أدائهم وتحقيق العدالة والشفافية في التعامل معهم وحل المشكلات التي تواجههم وتقديم أدائهم وتقديم التغذية الراجعة لهم	٦-٥-٣
١١/٢٤	٠٩/٢٤	٠٧/٢٤	٠٤/٢٤	إدارة التطوع		توفير الفرص التي تشجع على المشاركة وتدعم المبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين	٧-٥-٣

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٤/ إدارة الموارد المالية			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار توضيح السياسات والآليات التي تدير الجمعية من خلالها مواردها المالية وفق القواعد المحاسبية المتعارف عليها، وتطور لوائح الإدارة المالية التي تحدد أوجه الصرف والمسؤوليات، واتباع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية ذات العلاقة،			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٠/٠١	٠٨/٠١	٠٥/٠١	٠٣/٠١	الشؤون المالية	الشؤون المالية	تحديد الصلاحيات المالية بشكل واضح وتطوير وتطبيق لوائح وعمليات مالية وفق الأنظمة والضوابط الجمعية للإجراءات المالية والمحاسبية للجمعيات، وتحسينها بما يدعم السياسات العامة للجمعية	١-١-٤
١٠/٠٣	٠٨/٠٣	٠٥/٠٣	٠٣/٠٣	الخطة الاستراتيجية	الشؤون المالية	تطوير الخطط والسياسات المالية بما يحقق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية وتفعيلها داخل الجمعية	٢-١-٤
١٠/٠٥	٠٨/٠٥	٠٥/٠٥	٠٣/٠٥	الشؤون المالية	الشؤون المالية	تطبيق نظم فعالة لإعداد الموازنة السنوية والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد والالتزام بالأنظمة والضوابط الجمعية للسجلات والمستندات	٣-١-٤
١٠/٠٧	٠٨/٠٧	٠٥/٠٧	٠٣/٠٧	المستشار الإداري	الشؤون المالية	إعداد تقارير مالية دورية حسب احتياجات الجهات المعنية بالموارد المالية داخل وخارج الجمعية، ووضع الآليات اللازمة لضمان جودة التقارير المالية الدورية ورفعها للجهات المعنية خلال الفترات المحددة، ومراجعتها بصفة دورية	٤-١-٤
١٠/٠٩	٠٨/٠٩	٠٥/٠٩	٠٣/٠٩	الشؤون المالية	الشؤون المالية	تطبيق الآليات والأساليب المالية لإدارة السيولة النقدية، وضبط النفقات، وزيادة فعالية الصرف، والاستغلال الأمثل للموارد المالية	٥-١-٤
١٠/١١	٠٨/١١	٠٥/١١	٠٣/١١	المشتريات	الشؤون المالية	وجود آليات محددة للمشتريات بما يتلاءم مع أنظمة المشتريات والأنظمة المالية المعمول بها في الجمعية	٦-١-٤
١٠/١٣	٠٨/١٣	٠٥/١٣	٠٣/١٣	تنمية الموارد المراجعة الداخلية	الشؤون المالية	تطوير سياسات لإدارة المخاطر المتعلقة بالموارد المالية المختلفة	٧-١-٤
١٠/١٥	٠٨/١٥	٠٥/١٥	٠٣/١٥	الخطة الاستراتيجية المراجعة الداخلية	الشؤون المالية	تحديد وقياس مؤشرات مالية رئيسية وتشغيلية لمتابعة الأداء المالي للجمعية وتضمينها في نظام إدارة الأداء المؤسسي	٨-١-٤
١٠/١٧	٠٨/١٧	٠٥/١٧	٠٣/١٧	المستشار الإداري	الشؤون المالية	تطوير آلية واضحة ومعتمدة للحوكمة المالية ضمن مفاهيم الإفصاح والشفافية والمساءلة والإمتثال والإلتزام	٩-١-٤

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء					٢-٤/ تنمية الموارد المالية والتبرعات		المعيار الفرعي
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	
١٠/٠٢	٠٨/٠٢	٠٥/٠٢	٠٣/٠٢	الرعاية/ التأهيل السقيا/ المساجد الأوقاف/ التطوع	تنمية الموارد	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق الاستدامة المالية وأهداف الجمعية	١-٢-٤
١٠/٠٤	٠٨/٠٤	٠٥/٠٤	٠٣/٠٤	الأوقاف والاستثمار	المالية	تنمية الإيرادات وإجراء دراسات الجدوى الاقتصادية وبناء الاستثمار الآمن في الأصول المادية وغير المادية بما يحقق الكفاءة الإدارية للجمعية	٢-٢-٤
١٠/٠٦	٠٨/٠٦	٠٥/٠٦	٠٣/٠٦	الأوقاف والاستثمار	الأوقاف والاستثمار	تحديد وتصنيف الاستثمارات في كل من الأصول المادية وغير المادية، وتقييم العائد على الاستثمار بهدف التحسين المستمر لها	٣-٢-٤
١٠/٠٨	٠٨/٠٨	٠٥/٠٨	٠٣/٠٨	تنمية الموارد المالية		تطوير الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية ومصروف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأي غرض آخر دون إذن مسبق منهم	٤-٢-٤
١٠/١٠	٠٨/١٠	٠٥/١٠	٠٣/١٠	العلاقات والإعلام	تنمية	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين وكبار المتبرعين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها الجمعية بما يعزز ثقتهم بها	٥-٢-٤
١٠/١٢	٠٨/١٢	٠٥/١٢	٠٣/١٢	الخطة الاستراتيجية الشؤون المالية	المالية	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد التي تم تنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة الجمعية الخيرية، ومقارنة هذه المؤشرات مع المنظمات المماثلة	٦-٢-٤
١٠/١٤	٠٨/١٤	٠٥/١٤	٠٣/١٤	العلاقات والإعلام الخدمات والصيانة		توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية	٧-٢-٤
١٠/١٦	٠٨/١٦	٠٥/١٦	٠٣/١٦	الرعاية		تطوير خطط وبرامج خاصة للتركيز على الزكاة وتحصيلها، وتحديد المستحقين الشرعيين لها	٨-٢-٤
١٠/١٨	٠٨/١٨	٠٥/١٨	٠٣/١٨	العلاقات والإعلام		تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية الخيرية	٩-٢-٤

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٢-٤/ تنمية الموارد المالية والتبرعات			المعيار الفرعي
				يشمل ذلك تنمية الموارد المالية لتحقيق الاستدامة المالية بما يحقق أعلى مستويات المصادقية في مجالات الدعوة للتبرع، وقبول التبرعات. وتسجيلها، وإعداد التقارير اللازمة وتأمين وسائل اتصال شفافة مع المانحين والجهات الرسمية، كما يشمل ذلك كيفية قيام الجمعية بتوفير فرص متنوعة ومناسبة للمتبرعين للمساهمة في الأعمال الخيرية والاهتمام بالأوقاف وتنميتها.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٠/٢٠	٠٨/٢٠	٠٥/٢٠	٠٣/٢٠	تنمية الموارد المالية الشؤون المالية الخطة الاستراتيجية المراجعة الداخلية	الأوقاف والاستثمار	نشر ثقافة الوقف الإسلامي، وتصنيف وتحديد أنواع الوقف، وتسجيله، وتطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء اللازمة لإدارة الأوقاف بفعالية وفق القوانين والتشريعات الخاصة في هذا الصدد لضمان زيادة الإيرادات، والصيانة الدورية للمحافظة على هذه الأوقاف لتكون مصدر دخل دائم للجمعية، ودراسة المخاطر المتعلقة بالأوقاف وتطوير نظام لإدارة وثائق الأوقاف، وحفظها وتحديثها بصفة دورية	١٠-٢-٤

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٤-٣/ إدارة الشركات			المعيار الفرعي
				يركز هذا المعيار على قيام الجمعية بتحديد الشركاء الرئيسيين والموردين وتصنيفهم، وبناء الشركات المستدامة والتحالفات الإستراتيجية معهم، وإدارتها بفاعلية بما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالجمعية، وتحقيق المنافع المتبادلة، وتفعيل التنسيق والتعاون والتحالف مع الشركاء.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٠/٢٢	٠٨/٢٢	٠٥/٢٢	٠٣/٢٢	الإدارات المستهدفة	الوحدة القانونية	إعداد مذكرات التفاهم وتقييم العائد منها والعمل على تحويلها إلى شركات استراتيجية تخدم أهداف واستراتيجيات الجمعية يتم تطبيقها وقياس فاعليتها	١-٣-٤
١٠/٢٤	٠٨/٢٤	٠٥/٢٤	٠٣/٢٤	الوحدة القانونية الإدارات المستهدفة	العلاقات والإعلام	بناء التحالفات الإستراتيجية مع الشركاء الرئيسيين لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة بما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالجمعية	٢-٣-٤
١٠/٢٦	٠٨/٢٦	٠٥/٢٦	٠٣/٢٦	الإدارات المستهدفة	الوحدة القانونية	بناء مصفوفة الشركاء وتقييم وقياس أثر هذه الشركات وتقييم العائد على الشركات	٣-٣-٤
١٠/٢٨	٠٨/٢٨	٠٥/٢٨	٠٣/٢٨	الوحدة القانونية الإدارات المستهدفة	العلاقات العامة والإعلام	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشركات	٤-٣-٤
١٠/٣٠	٠٨/٣٠	٠٥/٣٠	٠٣/٣٠	الإدارات المستهدفة	العلاقات العامة والإعلام	تحسين العمليات مع الشركاء، بهدف مضاعفة العائد على أساس الشركات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء	٥-٣-٤
١٠/١٩	٠٨/١٩	٠٥/١٩	٠٣/١٩	الإدارات المستهدفة	المشتريات	اختيار وتصنيف وتقييم الموردين وتحسين جودة منتجاتهم وخدماتهم لضمان جودة منتجات وخدمات وعمليات الجمعية	٦-٣-٤
١٠/٢١	٠٨/٢١	٠٥/٢١	٠٣/٢١	المدير التنفيذي	العلاقات العامة والإعلام	التعاون مع المنظمات الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية	٧-٣-٤
١٠/٢٣	٠٨/٢٣	٠٥/٢٣	٠٣/٢٣	تنمية الموارد	العلاقات العامة والإعلام	تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري	٨-٣-٤
١٠/٢٥	٠٨/٢٥	٠٥/٢٥	٠٣/٢٥	اللجنة التنفيذية	العلاقات العامة والإعلام	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في العمل الخيري مع فئات الشركاء المختلفة	٩-٣-٤
١٠/٢٧	٠٨/٢٧	٠٥/٢٧	٠٣/٢٧	العلاقات والإعلام تنمية الموارد الإدارات المستهدفة	الوحدة القانونية	قيام الجمعية بتحديد وتصنيف الشركاء والمتبرعين واستطلاع رأيهم	١٠-٣-٤

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٤-٤ / إدارة المواد والمباني والممتلكات			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار قيام الجمعية بتطوير وتطبيق استراتيجية متكاملة الإدارة الأصول الثابتة (المباني والمعدات والأجهزة) والمواد المختلفة، وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة، وكيف تدير حركة المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٢/٠١	١٠/٠١	٠٧/٠١	٠٥/٠١	الخدمات والصيانة وحدة التقنية	الأوقاف والاستثمار	تطوير وتطبيق استراتيجية متكاملة لإدارة المواد والمباني والممتلكات الأخرى والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة بالبيئة وتبني ثقافة الأبنية الخضراء والمنظمات صديقة البيئة، دعماً وتحقيقاً لسياسات واستراتيجية الجمعية	١-٤-٤
١٢/٠٣	١٠/٠٣	٠٧/٠٣	٠٥/٠٣	الشؤون المالية		الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق الاستراتيجيات الخاصة بالجمعية	٢-٤-٤
١٢/٠٥	١٠/٠٥	٠٧/٠٥	٠٥/٠٥	الخدمات والصيانة		إدارة وصيانة الأصول الثابتة لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول	٣-٤-٤
١٢/٠٧	١٠/٠٧	٠٧/٠٧	٠٥/٠٧	الموارد البشرية		إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالجمعية	٤-٤-٤
١٢/٠٩	١٠/٠٩	٠٧/٠٩	٠٥/٠٩	الخدمات والصيانة		خفض أي أثار سلبية للممتلكات والخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة	٥-٤-٤
١٢/١١	١٠/١١	٠٧/١١	٠٥/١١	المشتريات	الخدمات والصيانة	إدارة وتخزين المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق المعدلات المناسبة من المخزون بالجمعية	٦-٤-٤
١٢/١٣	١٠/١٣	٠٧/١٣	٠٥/١٣			الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها	٧-٤-٤
١٢/١٥	١٠/١٥	٠٧/١٥	٠٥/١٥	الإدارات المستهدفة	المشتريات	تطبيق المواصفات والإسهام في المشروعات البيئية في عمليات الشراء بالتركيز على المواد الصديقة للبيئة بما يضمن الحفاظ على البيئة	٨-٤-٤

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٥-٤/ إدارة التقنية			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار قيام الجمعية بتحديد التقنيات التي تحتاج إليها، وإدارة المنظومة التقنية لضمان التوافق والاستغلال الأفضل لهذه التقنيات، وبما يحقق استراتيجية الجمعية والتواصل الفعال مع كافة المعنيين، ويحقق سياسات وأهداف الجمعية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٢/١٧	١٠/١٧	٠٧/١٧	٠٥/١٧	المشتريات	وحدة التقنية	تبني آلية واضحة لحسن اختيار التقنيات المناسبة والمطلوبة لمتطلبات الجمعية ومواكبة المتغيرات المتسارعة في التقنيات المختلفة	١-٥-٤
١٢/١٩	١٠/١٩	٠٧/١٩	٠٥/١٩	الإدارات المستهدفة اللقاءات الدورية		إدارة التقنية لدعم تنفيذ استراتيجية الجمعية، وتهيئة كافة الموارد التقنية والفنية لتقديم خدمات إلكترونية لكافة وحدات الجمعية الداخلية وكافة فئات المعنيين	٢-٥-٤
١٢/٢١	١٠/٢١	٠٧/٢١	٠٥/٢١	العلاقات والإعلام		تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا وتشمل (المنصات، الشبكة الداخلية والموقع الإلكتروني) لدعم أنشطة الجمعية وعملياتها الداخلية والخارجية	٣-٥-٤
١٢/٢٣	١٠/٢٣	٠٧/٢٣	٠٥/٢٣	الإدارات المستهدفة		تبني مفهوم واستراتيجية التحول الرقمي والثورة الصناعية الرابعة ومكوناتها، مثل: الحوسبة السحابية، وانترنت الأشياء، والمستشعرات الذكية، وتحليل البيانات الضخمة، وغيرها في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستهلكين	٤-٥-٤
١٢/٢٥	١٠/٢٥	٠٧/٢٥	٠٥/٢٥	الإدارات المستهدفة		تيسير استخدام التقنية الحديثة وتقنية المعلومات لدعم جهود التطوير والتحسين المستمر لأداء الجمعية ودعم جهود الإبداع والابتكار	٥-٥-٤
١٢/٢٧	١٠/٢٧	٠٧/٢٧	٠٥/٢٧	وحدة التقنية		إدارة المنظومة التقنية الجمعية، لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة	٦-٥-٤
١٢/٢٩	١٠/٢٩	٠٧/٢٩	٠٥/٢٩	وحدة التقنية		تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية	٧-٥-٤
١٢/٠٢	١٠/٠٢	٠٧/٠٢	٠٥/٠٢	الإدارات المستهدفة		استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الجمعية والتأكد من الاستغلال الأمثل للموارد التقنية ومراجعة جدوى الاستثمار فيها	٨-٥-٤
١٢/٠٤	١٠/٠٤	٠٧/٠٤	٠٥/٠٤	وحدة التقنية		حماية أنظمة المعلومات والقيام بإجراء تحسين مستمر لها للحفاظ على فعالية الضوابط الأمنية وتحسينها وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة	٩-٥-٤

يتضمن هذا المعيار الرئيسي قيام الجمعية بتبني مفهوم الجيل الرابع للجودة لإحداث تحول جذري في تحسين العمليات وطريقة أداء العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل، وتحديد وتصميم العمليات الرئيسية والفرعية، والتي يتم من خلالها تحقيق أهداف الجمعية وتقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين، وكذلك وجود أنظمة قياسية لإدارة الجودة، وآليات واضحة للتحسين المستمر للعمليات والخدمات، وقيام الجمعية بالتواصل الفعال مع كافة المستفيدين بتطبيق آليات وأنظمة للتحقق من خدمات الجمعية



المعيار الرئيسي الخامس: إدارة العمليات والخدمات

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٥/ تحديد وإدارة العمليات بالجمعية			المعيار
				يتضمن هذا المعيار المنهجيات التي تطبقها الجمعية لتحديد وتصميم عملياتها الرئيسية والفرعية، والأنظمة المطابقة لإدارة هذه العمليات.			الفرعي
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١٢/٠٦	١٠/٠٦	٠٧/٠٦	٠٥/٠٦	التقنية	الخطة الاستراتيجية	نشر ثقافة ومفاهيم التميز والجيل الرابع للجودة لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل	١-١-٥
١٢/٠٨	١٠/٠٨	٠٧/٠٨	٠٥/٠٨	الخطة الاستراتيجية		تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسات وأهداف الجمعية	٢-١-٥
١٢/١٠	١٠/١٠	٠٧/١٠	٠٥/١٠	جميع الإدارات		تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالجمعية	٣-١-٥
١٢/١٢	١٠/١٢	٠٧/١٢	٠٥/١٢	جميع الإدارات		رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية	٤-١-٥
١٢/١٤	١٠/١٤	٠٧/١٤	٠٥/١٤	جميع الإدارات		تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية لها علاقة بإدارة الجودة بالجمعية.	٥-١-٥
١٢/١٦	١٠/١٦	٠٧/١٦	٠٥/١٦	جميع الإدارات		تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة وتدريب العاملين على قياس المؤشرات ومراجعتها بشكل دوري ومنظم	٦-١-٥

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٢-٥/ تصميم وتطوير خدمات المستفيدين			المعيار الفرعي
				يتضمن هذا المعيار قيام الجمعية بتطبيق منهجيات واضحة وموثقة لتحديد وتصميم الخدمات المختلفة التي تقدمها لكافة شرائح المستفيدين.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/٠١	٠٩/٠١	٠٦/٠١	٠٤/٠١	الرعاية/ التأهيل السقيا/ تنمية الموارد الخدمات	مكتب خدمات المستفيدين	قيام الجمعية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين	١-٢-٥
١١/٠٣	٠٩/٠٣	٠٦/٠٣	٠٤/٠٣			تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين والمتبرعين	٢-٢-٥
١١/٠٥	٠٩/٠٥	٠٦/٠٥	٠٤/٠٥			قيام الجمعية باستطلاع رأي المستفيدين والمتبرعين حول الخدمات المقدمة لهم	٣-٢-٥
١١/٠٧	٠٩/٠٧	٠٦/٠٧	٠٤/٠٧			تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين والمتبرعين، بطرق، وأساليب ابتكارية ومتطورة	٤-٢-٥
١١/٠٩	٠٩/٠٩	٠٦/٠٩	٠٤/٠٩			قيام الجمعية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين والمتبرعين	٥-٢-٥
١١/١١	٠٩/١١	٠٦/١١	٠٤/١١			إنتاج وتقديم منتجات وخدمات لتلبية أو تجاوز احتياجات المستفيدين الحالية وتطلعاتهم المستقبلية، وذلك بما يتلاءم مع عروض القيمة المقدمة من قبل الجمعية	٦-٢-٥
١١/١٣	٠٩/١٣	٠٦/١٣	٠٤/١٣			ضمان توفر الموارد الضرورية والكفاءات والتمكين اللازم للعاملين وذلك لتعظيم تجارب المتعاملين	٧-٢-٥
١١/١٥	٠٩/١٥	٠٦/١٥	٠٤/١٥			مقارنة أدائها مع مستويات الأداء المعايير القياسية ذات الصلة، والتعلم من نقاط القوة وفرص التحسين لديها من أجل تعظيم القيمة المضافة للمستفيدين	٨-٢-٥

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٣-٥/ التحسين المستمر للعمليات والخدمات			المعيار الفرعي
				يركز هذا المعيار على قيام الجمعية بتطبيق الآليات اللازمة للتحسين المستمر لكافة العمليات الرئيسية والفرعية وكذلك الخدمات المقدمة لجمهور المعنيين.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/١٧	٠٩/١٧	٠٦/١٧	٠٤/١٧	الرعاية/ التأهيل السقيا/ تنمية الموارد	مكتب خدمات المستفيدين	تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء وملاحظات ومقترحات ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمعنيين	١-٣-٥
١١/١٩	٠٩/١٩	٠٦/١٩	٠٤/١٩	الخدمات/ الخطة		تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالجمعية	٢-٣-٥
١١/٢١	٠٩/٢١	٠٦/٢١	٠٤/٢١	الرعاية/ التأهيل السقيا/ تنمية الموارد		تدريب العاملين على تطبيق آليات التحسين المستمر واستخدام أدوات الجودة لتحسين العمليات والخدمات	٣-٣-٥
١١/٢٣	٠٩/٢٣	٠٦/٢٣	٠٤/٢٣	الخدمات/ الخطة		قيام الجمعية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين	٤-٣-٥
١١/٢٥	٠٩/٢٥	٠٦/٢٥	٠٤/٢٥	الموارد البشرية	الخطة	قيام الجمعية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها	٥-٣-٥

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٤-٥/ إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين			المعيار الفرعي
				يتضمن هذا المعيار قيام الجمعية بتحديد وتصنيف المستفيدين والمتبرعين، وتحديد متطلباتهم واحتياجاتهم، وتطبيق آليات وقنوات للتواصل الفعال معهم، وضمان المحافظة على المتبرعين وتعزيز ثقتهم بالجمعية، والوصول السريع لكافة المستفيدين من خدمات الجمعية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/٢٧	٠٩/٢٧	٠٦/٢٧	٠٤/٢٧	تنمية الموارد	التنمية	قيام الجمعية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها	١-٤-٥
١١/٢٩	٠٩/٢٩	٠٦/٢٩	٠٤/٢٩	التنمية/ الرعاية	مكتب خدمات المستفيدين	تحديد وتصنيف وبناء قاعدة معلومات عن كافة المستفيدين والمتبرعين من خدمات الجمعية	٢-٤-٥
١١/٠٢	٠٩/٠٢	٠٦/٠٢	٠٤/٠٢	العلاقات العامة الرعاية		قيام الجمعية بالتواصل الدوري مع المستفيدين والمتبرعين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرئياتهم ومقترحاتهم واطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية	٣-٤-٥
١١/٠٤	٠٩/٠٤	٠٦/٠٤	٠٤/٠٤	العلاقات العامة الرعاية		قيام الجمعية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوى المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد	٤-٤-٥

التدابير الممنهجة التي تبذلها الجمعية للأصول
المعرفية وتوليدها، واكتسابها، وتصنيفها وتخزينها،
ونشرها، وإتاحة استخدامها وتحديثها، وضمان بناء
ثقافة وبيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر من
خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين في
جهود الابتكار لتقديم خدمات جديدة ومبتكرة،
وتنفيذ أعمالها بطرق ابتكارية لتحقيق قيمة مضافة
لجميع المعنيين، كما يركز المعيار على مدى تحقيق
نتائج رائدة في هذا المجال.



المعيار الرئيسي السادس: إدارة المعرفة والابتكار

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٦ / إدارة المعرفة			المعيار الفرعي
				يتضمن هذا المعيار كيفية قيام الجمعية بإدارة المعرفة والمعلومات لديها، والقيام بتحديد المعارف والمعلومات التي تحتاج إليها وحصرها، ومن ثم إدارتها ورعاية الممتلكات الفكرية واستخدامها لمضاعفة القيمة العائدة على المستفيدين والجمعية لضمان التوافق والاستغلال الأمثل لهذه التقنيات من أجل تحقيق سياسات وأهداف الجمعية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	
١١/٠٦	٠٩/٠٦	٠٦/٠٦	٠٤/٠٦	جميع الإدارات اللجنة التنفيذية	وضع استراتيجية واضحة وبناء واتباع سياسة متكاملة لإدارة المعرفة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة بالجمعية	١-١-٦	
١١/٠٨	٠٩/٠٨	٠٦/٠٨	٠٤/٠٨		تحديد وتصنيف المعلومات والمعرفة التي تحتاج إليها الجمعية لدعم السياسات والاستراتيجيات والسعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وتحقيق فعالية الاستفادة منها	٢-١-٦	
١١/١٠	٠٩/١٠	٠٦/١٠	٠٤/١٠		حصر المعارف الصريحة والضمنية الداخلية والخارجية ذات الأهمية الإستراتيجية والتشغيلية للجمعية وتوثيقها وحفظها ونشرها بالوقت المناسب من عدة وسائل وعقد الشراكات اللازمة لتوفيرها	٣-١-٦	
١١/١٢	٠٩/١٢	٠٦/١٢	٠٤/١٢		إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال حسب الحاجة لكل المستخدمين من داخل الجمعية وخارجها للاطلاع على المعلومات والمعارف ذات العلاقة	٤-١-٦	
١١/١٤	٠٩/١٤	٠٦/١٤	٠٤/١٤		ضمان وصول الموظفين أصحاب العلاقة إلى المعلومات، ونشر وتعميم المعرفة الموجودة داخل الجمعية في الوقت الذي يحتاجون إليها وفي الوقت المناسب	٥-١-٦	
١١/١٦	٠٩/١٦	٠٦/١٦	٠٤/١٦		تسهيل وتشجيع مشاركة المعلومات والمعرفة وأفضل الممارسات والحوار البناء داخل الجمعية	٦-١-٦	
١١/١٨	٠٩/١٨	٠٦/١٨	٠٤/١٨		إدارة المعلومات والمعرفة لدعم صناعة القرار بصورة فاعلة وتقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجمعية	٧-١-٦	

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٦-٢/الابتكار			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار قيام الجمعية بتوفير الموارد، والمشاركة الشخصية في تطبيق المشاريع الابتكارية، والاستفادة من أفضل الممارسات وقدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجمعية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	
١١/٢٠	٠٩/٢٠	٠٦/٢٠	٠٤/٢٠	جميع الإدارات اللجنة التنفيذية	الخطة الاستراتيجية	وجود غايات للابتكار المؤسسي ومستهدفات واضحة وآليات لقياس آثار الابتكارات على أداء الجمعية (تحقيق وفورات مالية، تقليل الهدر في العمليات، تقديم حلول أكثر فعالية... إلخ)	١-٢-٦
١١/٢٢	٠٩/٢٢	٠٦/٢٢	٠٤/٢٢	جميع الإدارات اللجنة التنفيذية	الخطة الاستراتيجية	تطوير ثقافة الجمعية وتنمية عمليات الابتكار من خلال العمل الجماعي فيها على اختلاف أنواعها وعملياتها وتطبيق هذه الثقافة في جميع مجالات أعمال الجمعية وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة	٢-٢-٦
١١/٢٤	٠٩/٢٤	٠٦/٢٤	٠٤/٢٤	جميع الإدارات	العلاقات والإعلام	البحث عن طرق جديدة ومبتكرة في توفير الخدمات والتسويق وأنشطة الجمعية لمقابلة الاحتياجات والمتطلبات المتطورة للمعنيين ومواجهة المتغيرات المتسارعة لتحسين مستويات الكفاءة والإنتاجية	٣-٢-٦
١١/٢٦	٠٩/٢٦	٠٦/٢٦	٠٤/٢٦	الرعاية التنمية	المشتريات	تطوير وتطبيق أنظمة لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة تساهم في خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة	٤-٢-٦
١١/٢٨	٠٩/٢٨	٠٦/٢٨	٠٤/٢٨	جميع الإدارات	الموارد البشرية	توفير وتهيئة بيئة العمل المشجعة للإبداع وتحفيز ورعاية المبدعين والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز العاملين والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الجمعية	٥-٢-٦
١١/٣٠	٠٩/٣٠	٠٦/٣٠	٠٤/٣٠	جميع الإدارات	الموارد البشرية	تعزيز قيم التعلم والإبداع وتمكين العاملين وتشجيع إيجاد الأفكار الإبداعية، وتطويرها في الجمعية من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة	٦-٢-٦
١١/٠٦	٠٩/٠٦	٠٦/٠٦	٠٤/٠٦	العلاقات والإعلام	الوحدة القانونية	بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة مثل الجامعات ومراكز البحث العلمي لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة	٧-٢-٦
١١/٠٨	٠٩/٠٨	٠٦/٠٨	٠٤/٠٨	جميع الإدارات	الموارد البشرية	إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية وتطوير برامج التدريب المناسبة لتمكينها من المساهمة بفعالية في أنشطة الابتكار	٨-٢-٦
١١/١٠	٠٩/١٠	٠٦/١٠	٠٤/١٠	العلاقات والتنمية الرعاية/التأهيل المشتريات/السقيا الخدمات	الموارد البشرية	توفير القنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموظفين والمتعاملين وأصحاب العلاقة على المشاركة في أنشطة الإبداع والابتكار	٩-٢-٦

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٦-٢/الابتكار			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار قيام الجمعية بتوفير الموارد، والمشاركة الشخصية في تطبيق المشاريع الابتكارية، والاستفادة من أفضل الممارسات وقدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجمعية.			
الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الربع ١	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١١/١٢	٠٩/١٢	٠٦/١٢	٠٤/١٢	جميع الإدارات	الموارد البشرية	تطبيق معايير للإبداع والابتكار لتشجيع التميز وحفظ حقوق الملكية الفكرية للجهة والموظف	١٠-٢-٦
١١/١٤	٠٩/١٤	٠٦/١٤	٠٤/١٤	جميع الإدارات	الخطة الاستراتيجية	تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار	١١-٢-٦

نتائج الجمعية المتعلقة بالمستفيدين، بمن فيهم المانحون المتبرعون ومستويات الرضا المتحققة في انطباعات متلقي الخدمة عن الجمعية، يمكن أن يتم جمعها من خلال عدد من المصادر، مثل: استبيانات آراء متلقي الخدمة، وتعطي فهماً من منظور متلقي الخدمة حول مدى فاعلية تطبيق ومخرجات استراتيجية الجمعية بمتلقي الخدمة واضحاً ومخرجاتها إلى جانب العمليات والسياسات الداعمة لها.

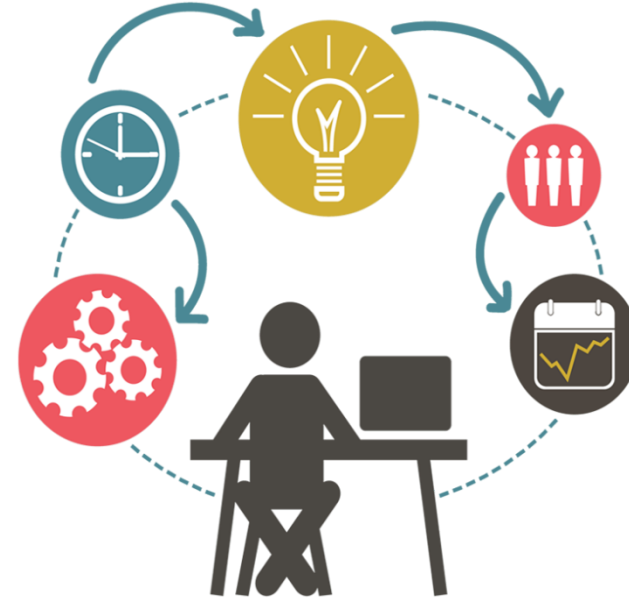


المعيار الرئيسي السابع: نتائج المستفيدين

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٧/ مقاييس رأي رضا المستفيدين			المعيار الفرعي
				يتضمن هذا المعيار قيام الجمعية باستطلاع رأي كافة شرائح المستفيدين والمتبرعين حول رضاهم عن الخدمات التي تقدمها، وكذلك المواضيع الأخرى ذات العلاقة بالمستفيدين.			
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
٠١/١٥	١٠/١٥	٠٧/١٥	٠٤/١٥	الإدارة المساندة الرعاية/ التأهيل السقيا/ تنمية الموارد الخدمات	مكتب خدمات المستفيدين	الانطباع العام، وتشمل (معدل الرضا العام، الصورة والسمعة للجمعية، سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار).	١-١-٧
٠١/١٥	١٠/١٥	٠٧/١٥	٠٤/١٥			تقديم الخدمات، وتشمل (جودة الخدمات، سهولة الوصول إلى الخدمات، المدة الزمنية لتقديم الخدمات، مدى الاستجابة لطلبات المستفيدين، مدى الإبداع والابتكار في الخدمات، التجديد في الخدمات، سرعة تقديم الخدمات).	٢-١-٧
٠١/١٥	١٠/١٥	٠٧/١٥	٠٤/١٥			التواصل والعلاقة مع المستفيدين، وتشمل (المرونة في التعامل، التواصل وقنوات التواصل، شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين، معالجة شكاوى المستفيدين، نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة، العدل والمساواة في تقديم الخدمات، سمعة الخدمات، رضا المتعاملين عن الشكاوى، المغلقة لمركز اتصال الجمعية، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، صافي نقاط الترويج NPS (مدى استعداد المعنيين للتوصية بالتعامل مع الجمعية لأشخاص آخرين يعرفونهم أو نسبة الرغبة في الترويج والتعريف بالجمعية وخدماتها)).	٣-١-٧

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٢-٧/ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار كافة المقاييس الداخلية التي تقوم بها الجمعية من أجل مراقبة أداء وفعالية الخدمات، والتنبؤ بها وتحسينها، والتواصل مع المستفيدين، واستخدام نتائج هذه المؤشرات لتحسين معدلات رضا المستفيدين والمتبرعين.			
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
٠١/٢٥	١٠/٢٥	٠٧/٢٥	٠٤/٢٥	الرعاية/ التأهيل السقيا/ تنمية الموارد الخدمات	مكتب خدمات المستفيدين	الانطباع العام، وتشمل (الصورة والسمعة للجمعية وخدماتها المقدمة، خدمة وعلاقات متلقي الخدمة ودعمهم).	١-٢-٧
٠١/٢٥	١٠/٢٥	٠٧/٢٥	٠٤/٢٥			تقديم الخدمات، وتشمل (عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين، نسبة الخدمات الجديدة، نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات، نسبة الخدمات التي تم تحسينها، عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً، نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني والتقنيات الإلكترونية المستخدمة، نسبة رضا المستفيدين عن قنوات الاتصال المتاحة (الموقع، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي)، كفاءة قنوات التواصل مع المستفيدين).	٢-٢-٧
٠١/٢٥	١٠/٢٥	٠٧/٢٥	٠٤/٢٥			العلاقة مع المستفيدين، وتشمل (عدد المستفيدين، معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة (مدة الانتظار داخل مكان تقديم الخدمة)، متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى، تنوع شرائح المستفيدين، عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين، عدد الاقتراحات المطبقة).	٣-٢-٧

نتائج الجمعية الخاصة بالموارد
البشرية من الموظفين والمتطوعين
ومستويات رضاهم ورضاها



المعيار الرئيسي الثامن: نتائج الموارد البشرية والمتطوعين

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				١-٨ / مقاييس رأي الموارد البشرية والمتطوعين			المعيار الفرعي
				ويتضمن هذا المعيار قيام الجمعية باستطلاع رأي العاملين والمتطوعين حول الرضا الوظيفي والمواضيع المختلفة ذات العلاقة بالموارد البشرية والتطوع بالجمعية.			
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
٠١/١٦	١٠/١٦	٠٧/١٦	٠٤/١٦	جميع الموظفين / جميع المتطوعين (الدائمين والمؤقتين)	الموارد البشرية / إدارة التطوع	القيادة الإدارية، وتشمل (التمكين والمشاركة، الوصف الوظيفي ووضوح الأهداف الوظيفية، شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، السياسات واللوائح للموارد البشرية، شفافية التعامل والأنظمة وإجراءات الموارد البشرية).	١-١-٨
٠١/١٦	١٠/١٦	٠٧/١٦	٠٤/١٦			إدارة الأداء والتدريب، وتشمل (التقييم العادل للأداء وتقدير الأداء المتفوق، فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية، التشجيع على التعلم المستمر، التطور والاستقرار الوظيفي، الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين، الأجور والمزايا والخدمات، التحفيز والتقدير).	٢-١-٨
٠١/١٦	١٠/١٦	٠٧/١٦	٠٤/١٦			بيئة العمل والتواصل الفعال، وتشمل (بيئة العمل والروح المعنوية، المرافق الجيدة والخدمات، الأمن والسلامة، الأمان الوظيفي، التواصل الداخلي، صافي نقاط الترويج eNPS (مدى استعداد العاملين للتوصية بالعمل في هذه الجمعية لأشخاص آخرين يعرفونهم) أو نسبة الرغبة في الترويج والتعريف بالجمعية كمكان مناسب للعمل، الاندماج الوظيفي).	٣-١-٨

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٢-٨ / مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية والمتطوعين			المعيار الفرعي
				تشمل كافة المقاييس الداخلية من أجل مراقبة أداء العاملين والمتطوعين بالجمعية، وفهم واستخدام هذه المؤشرات لتحسين معدلات رضا الموارد البشرية والمتطوعين.			
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
.١/٢٦	١٠./٢٦	.٧/٢٦	.٤/٢٦	جميع الموظفين / جميع المتطوعين (الدائمين والمؤقتين)	الموارد البشرية / إدارة التطوع	خطط الموارد البشرية، وتشمل (التعيينات والترقيات وفق خطة الموارد البشرية، قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية)، معدلات إنتاجية الموظفين، معدل الدوران الوظيفي، نسبة التوظيف، المشاركة في فرق التحسين المستمر، معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين والمتطوعين، نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين).	١-٢-٨
.١/٢٦	١٠./٢٦	.٧/٢٦	.٤/٢٦			التدريب والتحفيز وتقييم وتطوير الأداء، وتشمل (نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة، نسبة الالتزام بتقييم الأداء السنوي في المواعيد المحددة، تقدير جهود العاملين والمتطوعين، نتائج تقييم أثر التدريب، معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئة الوظيفية، عدد العاملين الحاصلين على شهادات تخصصية أو أكاديمية ذات علاقة بالجمعية، الوظائف التي يتم إحلالها من خلال التأهيل والتطوير الداخلي، تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل).	٢-٢-٨
.١/٢٦	١٠./٢٦	.٧/٢٦	.٤/٢٦			بيئة العمل، وتشمل (قياس معدلات الغياب، متوسط عدد إصابات العمل، متوسط أيام الإجازات المرضية، التظلمات، عدد المقترحات المقدمة من كل موظف، نسبة المقترحات المطبقة إلى المقترحات المقدمة، دوران العمل، عدد الملاحظات والتظلمات من العاملين، معدل استمرارية الخدمة للعاملين).	٣-٢-٨

عرض لمختلف نتائج الأداء الرئيسية للجمعية،
ابتداءً بالنتائج المالية المتحققة. والنتائج
التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية
والحوكمة، وكذلك النتائج المتعلقة بموارد
الجمعية المختلفة، وانطباعات الموردين
والشركاء الداعمين لأنشطة الجمعية وشركائها
الرئيسيين.

كما يتضمن هذا المعيار استعراضاً للنتائج
التي حققتها الجمعية في مجال الابتكار
والمعلومات والمعرفة سواء المكتسبة أو
الضمنية لدى العاملين بها، ومدى الاستفادة
من الموارد التقنية والمعرفية لدعم وتحسين
أنشطة وعمليات الجمعية.



المعيار الرئيسي التاسع: نتائج الأداء الرئيسية

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٩-١/ النتائج المالية			المعيار
				يشمل هذا المعيار استعراضًا لمختلف النتائج المالية للجمعية.			الفرعي
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
٠١/٢٧	١٠/٢٧	٠٧/٢٧	٠٤/٢٧	تنمية الموارد الأوقاف والاستثمار	الشؤون المالية	المؤشرات المالية، وتشمل (الإيرادات السنوية للجمعية، نسبة المصاريف الإدارية إلى إجمالي المصاريف، نسبة عوائد الاستدامة المالية إلى المصاريف الإدارية، نسبة مصاريف البرامج والأنشطة إلى إجمالي المصاريف، نسبة مصاريف الاستدامة إلى إجمالي المصاريف وعوائد الاستدامة، نسبة مصاريف جمع التبرعات إلى إجمالي المصاريف وإلى إجمالي التبرعات، نسبة النقد إلى صافي الأصول المقيدة، المصروفات السنوية للجمعية، نسبة التبرعات من الإيرادات، نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة، عدد المتبرعين، معدلات النمو في حجم التبرعات، متوسط التبرعات لكل متبرع، حجم الترشيد في النفقات، العائد على الاستثمار، نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات)، نسبة الالتزام بالموازنة، عدد الأوقاف، حجم الدخل من الأوقاف، نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات).	٩-١-١

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٩-٢/ النتائج التشغيلية			المعيار
				يشمل هذا المعيار مختلف النتائج التشغيلية والمتعلقة بالعمليات الرئيسية والمساندة في الجمعية.			الفرعي
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
٠١/١٠	١٠/١٠	٠٧/١٠	٠٤/١٠	الرعاية/ التأهيل السقيا/ التنمية الخدمات/ التقنية	مكتب خدمات المستفيدين	مؤشرات الأداء للعمليات، وتشمل (الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية، نسبة الأخطاء (الجودة)، معدل الاستجابة، فعالية أداء العمليات، نسبة التحسين في العمليات والإجراءات، عدد الاقتراحات المطبقة، عدد المشاريع الجديدة، نسبة المعاملات الإلكترونية).	٩-٢-١
٠١/١١	١٠/١١	٠٧/١١	٠٤/١١	جميع الإدارات	العلاقات والإعلام	المشاركات الإعلامية، وتشمل (عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية، معدل المشاركات الإعلامية، نتائج انطباعات الجهات الإشرافية (المعنيين بالحوكمة)).	٩-٢-٢

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٣-٩/ نتائج الموارد والشركات			المعيار الفرعي
				يشمل هذا المعيار النتائج التي تحققها الجمعية فيما يتعلق بتعاملها مع الموردين ومرافقها وممتلكاتها المختلفة، وكذلك قياس النتائج المتحققة في مجال تطوير وإدارة الشركات الرئيسية للجمعية.			
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
٠١/١٢	١٠/١٢	٠٧/١٢	٠٤/١٢	الرعاية/السقيا	المشتريات	نتائج الموردين، وتشمل (نتائج تقييم الموردين (عدد الملاحظات الخاصة بالموردين)، نتائج انطباعات الموردين (رضا الموردين)، نسبة الخفض في المشتريات، نسبة الموردين المحليين).	١-٣-٩
٠١/١٣	١٠/١٣	٠٧/١٣	٠٤/١٣	العلاقات والإعلام تنمية الموارد المالية جميع الإدارات	الوحدة القانونية	نتائج الشركات والتحالفات، وتشمل (عدد الشركات والتحالفات الإستراتيجية، عدد الاجتماعات مع الشركاء، عدد المبادرات نحو الشركاء، عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء، الالتزام بينود وشروط الشراكة، نتائج انطباعات الشركاء (رضا الشركاء)، عدد المتبرعين، نسبة المتبرعين الدائمين/المنقطعين).	٢-٣-٩
٠١/١٤	١٠/١٤	٠٧/١٤	٠٤/١٤	الخدمات والصيانة التقنية	الشؤون المالية	الترشيد في النفقات، وتشمل (نسبة الوفر في تكاليف الصيانة، نسبة الخفض في استهلاك الماء والكهرباء والوقود، نسبة الالتزام بمعايير المباني الخضراء، نسبة الخدمات التقنية والرقمية الجديدة، نسبة الأعطال في الأجهزة، كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة).	٣-٣-٩
٠١/١٥	١٠/١٥	٠٧/١٥	٠٤/١٥	الموارد البشرية الشؤون المالية جميع الإدارات	العلاقات والإعلام	المبادرات المجتمعية وقياس الأثر، وتشمل (عدد المبادرات المجتمعية، قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية، العائد على الاستثمار الاجتماعي، المشاركة في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، (تحقيق رؤية ٢٠٣٠) الأثر والدور المجتمعي، المحافظة على البيئة وترشيد الاستهلاك للطاقة والمياه، الظهور الإعلامي للجمعية والتعريف بأنشطتها وانجازاتها، المشاركة في فعاليات وحملات التوعية المجتمعية، الاتصال والتواصل مع المجتمع، المشاركة في تدريب الطلاب والمتطوعين، الإفصاح عن الوظائف والأداء المالي والشفافية، السمعة والصورة الذهنية للجمعية).	٤-٣-٩

الجدولة الزمنية لمتابعة مؤشرات الأداء				٩-٤/ نتائج الابتكار والمعرفة			المعيار الفرعي
عام ٢٤	الربع ٤	الربع ٣	الربع ٢	الإدارة المساندة	الإدارة المسؤولة	عناصر التميز (الممارسات)	الرمز
١/٠٩	١٠/٠٩	٠٧/٠٩	٠٤/٠٩	الموارد البشرية تنمية الموارد اللجنة التنفيذية جميع الإدارات	العلاقات والإعلام	مؤشرات الإبداع والابتكار، وتشمل (الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة، نسبة العاملين الذين تم تدريبهم في مجال الابتكار، نسبة الابتكارات الناتجة من اقتراحات العاملين، عدد الدورات التدريبية والورش التي تم تنظيمها للإبداع والابتكار، العوائد المادية وغير المادية نتيجة تطبيق الأفكار الإبداعية، عدد الأفكار الابتكارية المنفذة، نسبة الابتكارات الحاصلة على براءة اختراع، عدد مصادر المعلومات للجمعية، عدد الإصدارات الدورية (العلمية، الكتب، البحوث والدراسات وخلافه)، سهولة الوصول للمعلومات، عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة، عدد المنتقيات الخاصة بالمشاركة المعرفية، عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري).	١-٤-٩

نموذج رقم (٠١/١٠)

نموذج رفع ممارسات الممكنات في إدارة لعام (٢٠٢٣ م)

رمز الممارسة في الخطة الـ ١٠		رقم الهدف الاستراتيجي ونصه	رمز المعيار الفرعي		رمز المعيار الرئيسي
نص الممارسة	المؤشر الاستراتيجي لقياسه	الإدارات المساندة	رمز المعيار الفرعي	رمز المعيار الرئيسي	الإدارة والمسؤول
			
منهجية الرادار في تطبيق الممارسة	١/ هل نلتزم بالمهنية المكتوبة؟	(٠) نعم، والمنهجية منشورة على الرابط () (١) لا، بسبب [] عدم وجودها [] عدم اعتمادها ونشرها [] عدم فهمها	/١		
	٢/ ما خطوات التطبيق للالتزام بالمهنية عند التنفيذ		/٢		
	٣/ ما الأعمال الداخلية والمساندة		/٣		
	٤/ ما التقييم والتطوير المقترح للمهنية؟ (مع إرفاق الشواهد)		/٤		
	٣/ ما نتائج الالتزام بالمهنية؟ (مع إرفاق الشواهد) (المضافة)		/٥		
	٤/ ما التقييم والتطوير المقترح للمهنية؟ (مع إرفاق الشواهد)		/٦		
			/٧		
			/٨		
أهم المخاطر المتعلقة بها					إدارة المخاطر
درجة الخطورة					
طريقة المعالجة المقترحة					
○ منخفضة		○ متوسطة		○ عالية	

المصطلحات:

- ١ / رمز الممارسة: هو رقم عناصر التميز (الممارسات) الموجود في الخطة التشغيلية العاشرة، ومكون من (٣ أرقام).
- ٢ / نص الممارسة: وهو نص الممارسة المطلوب تحقيقها، والموجودة في عناصر التميز (الممارسات).
- ٣ / رمز المعيار الرئيسي: هو رقم المعيار الرئيسي ومكون من (١ رقم).
- ٤ / رمز المعيار الفرعي: هو رقم المعيار الفرعي المنبثق من المعيار الرئيسي، ومكون من (٢ رقم).
- ٥ / رقم الهدف الاستراتيجي ونصه: هي الأهداف الاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية الثانية للجمعية، وعددها (٢١ هدف استراتيجي).
- ٦ / المؤشر الاستراتيجي لقياسه: وهي المؤشرات الاستراتيجية لقياس وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وهي منصوصة في الخطة الاستراتيجية الثانية.
- ٧ / الإدارة والمسؤول: الإدارة المسؤولة عن تنفيذ الممارسة، مع تحديد الموظف المسؤول في تحقيق الممارسة.
- ٨ / الإدارات المساندة: هي الإدارات التي تمتلك الخبرات أو البيانات التي تساعد الإدارة المعنية في تحقيق الممارسة.
- ٩ / المنهجية (السياسة): هي السياسات المعتمدة التي تعمل عليها الجمعية كمرجع في تنفيذ أنشطتها وبرامجها، وعددها (٣١ سياسة).
- ١٠ / خطوات التطبيق: هي الأدوات والطرق والوسائل التي ساهمت في تحقيق الممارسة، وقياسها، وتقييمها، وتطويرها.
- ١١ / نسبة التحقق والمبررات: هي النتيجة المتحققة الفعلية بعد التنفيذ، مع إمكانية الإدارة في وضع آلية خاصة بها لقياس نسبة التحقق.
- ١٢ / الأثر المتحقق: هو العملية التي يتم من خلالها التعرف على درجة فاعلية الممارسة، ومدى التأثير الذي أحدثه في المستهدفين من خلال عملية قياس موضوعية لمجموعة المعارف والقدرات والمهارات، وتأثير ذلك في أداء الجمعية.
- ١٣ / القيمة المضافة: الفوائد التي يتحصل عليها المستفيد، والتي أوجدتها الجمعية خلال مراحل معينة من مراحل تقديم الخدمات أو المنتجات.
- ١٤ / التقييم والتطوير المقترح: هي عملية تنشئ عند تنفيذ الممارسة بشكل فعلي وفق المنهجية المكتوبة، وتسجيل الملاحظات على المنهجية عند الانتهاء من عمل الممارسة.
- ١٥ / إدارة المخاطر: توقع ودراسة المخاطر المحتملة، وتحديدتها، وقياسها، واحتمالية وقوعها، والآثار المحتملة، ووضع خطط لمواجهتها.

نموذج رفع ممارسات النتائج في إدارة لعام (٢٠٢٣ م)

نموذج رقم (١٠ / ٠٢)

		رقم الهدف الاستراتيجي ونصه	رمز الممارسة في الخطة الـ ١٠	
الإدارة والمسؤول		المؤشر الاستراتيجي لقياسه		نص الممارسة	
		الإدارات المساندة	رمز المعيار الفرعي	..
		رمز المعيار الرئيسي		

ت	المؤشرات	وصف المؤشر	النتيجة المستهدفة في عام ٢٠٢٣ م	النتيجة الفعلية	مقارنة النتيجة مع عام ٢٠٢٢ م	مقارنة النتيجة مع جهة متميزة
١						
٢						
٣						
...						

* تأخذ المؤشرات من المعايير الفرعية في المعايير الرئيسية رقم (٧ و ٨ و ٩).

* إرفاق تحليل النتائج (النتيجة المستهدفة/ النتيجة الفعلية/ نتيجة العام الماضي/ نتيجة جهة متميزة) باستخدام الرسوم البيانية، وذكر مررات النتائج الفعلية المتحققة.

الفئة المستهدفة في قياس النتائج	الآلية المستخدمة في قياس النتائج
مقارنة النتائج مع المنهجيات (السياسات)	طرق المعالجة المتخذة في تحسين النتائج

- ملحق - الأهداف الاستراتيجية والمؤشرات الاستراتيجية

المحور	رمز الهدف	الهدف الاستراتيجي	رمز المؤشر	المؤشرات الاستراتيجية	المستهدف المطلوب تحقيقه في عام ٢٠٢٣ م	توزيع المستهدف على الأرباع			
						١	٢	٣	٤
دعم الاكتفاء ولا نوطن الاحتياج	١ع	تقنين عمليات البحث والتسجيل وفق الحالات إما [حرجة]: (طوارئ عامة)/(حالات فردية) أو [مستقرة]: (مؤقتة)/(مستمرة) بجودة (١٠٠%)، خلال (٧٢) ساعة	١-١ع	نسبة الأسر المسجلة إلكترونياً إلى إجمالي الأسر المحدثة ميدانياً	%٩٥				
	٢ع	تحسين عمليات الفرق الميدانية للتدخل السريع للحالات الحرجة (الطوارئ العامة) و(الحالات الفردية)، لنقلها للاستقرار خلال (٢٤) ساعة عمل	٢-١ع	عدد أيام البحث والتحديث الفعلية	٤ أيام				
	٣ع	تشمول خدمات الرعاية الأساسية أو واحد منها (التسكين/ الترميم/ التأثيث/ الإنجازات) للأسر المسجلة في الجمعية (مستقرة ومستمرة) بغاية تصل إلى ٨٠%	١-٢ع	نسبة الحالات الحرجة المنجزة خلال ٢٤ س إلى إجمالي الحالات المستهدفة	%٩٠				
	٤ع	التسويق الفعال لدعم الخدمات الأربع (للحالات المستقرة مؤقتاً) وتشمل (السلة الغذائية/ الكسوة/ العلاج/ تفريج الكريات) أو أحدها، بغاية تصل إلى ٧٥%	١-٣ع	نسبة الأسر (تراكمياً) المستهدفة بوحدة أو أكثر من خدمات الرعاية الأساسية إلى إجمالي الحالات المسجلة	%٦٠				
			١-٤ع	نسبة الأسر (تراكمياً) المستهدفة بوحدة أو أكثر من خدمات الرعاية الأربع إلى إجمالي الحالات المسجلة	%٩٠				
وجهة البحث عن التنمية	١ت	بناء وحدات تأهيلية متخصصة بالفروع بجودة تصل إلى ٨٥%	١-١ت	عدد الفروع التي فعلت وحدات التأهيل فيها	١٢				
	٢ت	نجاح خطة برنامج اكتفاء الاستراتيجي للتأهيل، بنسبة تصل إلى ٨٥%	٢-١ت	نسبة جودة تشغيل وحدات التأهيل المفعلة	%٨٠				
	٣ت	تمكين الأسر المستهدفة ببرنامج (التأهيل التنموي) بنسبة تصل إلى ١٥%	١-٢ت	عدد المستهدفين تراكمياً بمسارات اكتفاء الاستراتيجي للتأهيل	٢٠٠				
	٤ت	تحقيق (٣٠) شراكة فاعلة وداعمة لأهداف التأهيل في برنامج (إكتفاء)	٢-٢ت	متوسط إجمالي دخل المؤهلين (الموظفين) إلى ٦٠٠,٠٠٠ ريالاً	%٧٥				
			١-٣ت	نسبة الأسر المستهدفة بمسار التأهيل التنموي إلى المستهدفين باكتفاء	%١٠				
			١-٤ت	عدد شراكات التأهيل المنفذة	٢٥				
			٢-٤ت	نسبة تفعيل الشراكات المنفذة	%٩٥				

المحور	رمز الهدف	الهدف	رمز المؤشر	المؤشرات الاستراتيجية	المستهدف المطلوب تحقيقه في عام ٢٠٢٣ م	توزيع المستهدف على الأرباع			
						١	٢	٣	٤
حضانة إسرائيلية وتوجيهية	١م	تطوير خدمات مشروع (هدية المدينة) واستحداث (١٠) خدمات إبداعية جديدة، وتمكين المشروع للاستقلال المالي والإداري كلياً بنسبة ١٠٠%	١-١م	نسبة نجاح تنفيذ خطة مشروع (هدية المدينة) المعتمدة	٨٥%				
			٢-١م	نسبة تغطية الميزانية التشغيلية السنوية لمشروع (هدية المدينة)	٩٥%				
	٢م	تحسين عمليات مشروع (حفظ النعمة) وتطبيق خطته الاستراتيجية، وتمكين المشروع للاستقلال المالي والإداري كلياً بنسبة ١٠٠%	١-٢م	نسبة نجاح تنفيذ خطة مشروع (حفظ النعمة) المعتمدة	٨٥%				
			٢-٢م	نسبة تغطية الميزانية التشغيلية السنوية لمشروع (حفظ النعمة)	٩٥%				
	٣م	دعم المبادرات والخدمات الاجتماعية وتقديم المساندة العينية والمعنوية والإدارية لنجاحها بغاية تصل إلى (٣) مبادرات وخدمات نوعية	١-٣م	نسبة نجاح تنفيذ خطة المشاريع الموسمية في الجمعية وفروعها	٩٥%				
			٢-٣م	نسبة تطبيق لوائح المساجد المعتمدة على المواقع الإنشائية	٩٥%				
			٣-٣م	نسبة تطوير وتنفيذ مبادرات السقيا في المحطات والبرادات	٩٥%				
			٤-٣م	نسبة تغطية الميزانية التشغيلية لإدارة السقيا	٩٥%				
			٥-٣م	نسبة تطبيق اللوائح الهندسية الداخلية المعتمدة على المواقع الإنشائية	٩٥%				
	تدبير التطوع والمتطوعين	١ط	تدشين فرصة تطوعية متميزة نستقطب المتطوعين بغاية تصل إلى (٢٠٠) فرصة	١-١ط	عدد الفرص التطوعية (تراكمياً) التي تم نشرها عبر المنصة الوطنية للتطوع	١٥٠			
٢-١ط				عدد المتطوعين المشاركين في الفرص التطوعية	٣٠٠				
١-٢ط				عدد النماذج المصممة للفرص التطوعية الاحترافية (تراكمياً)	١٨				
١-٣ط				عدد الوحدات التطوعية المستكمل تأسيسها بفروع الجمعية (تراكمياً)	٨				

المحور	رمز الهدف	الهدف	رمز المؤشر	المؤشرات الاستراتيجية	المستهدف المطلوب تحقيقه في عام ٢٠٢٣	توزيع المستهدف على الأرباع			
						١	٢	٣	٤
مخصص على الاستدامة المالية	١س	تغطية نسبة ١٥% سنوياً من الميزانية التشغيلية للجمعية من إيرادات الأوقاف والاستثمارات	س١-١	نسبة ما تم تأمينه من الميزانية التشغيلية من الأوقاف والاستثمار	%٧				
	٢س	استعادة رأس مال مشروع مصنع المياه بنسبة ١٠٠% من أرباح البيع والتشغيل	س١-٢	عدد دراسات الاستثمار في الجمعية المفعلة	تفعيل ٣				
	٣س	تفعيل التطبيقات الإلكترونية لمنتجات الجمعية الخيرية، لتغطية ١٠% من الميزانية التشغيلية من الإيرادات	س١-٣	صافي أرباح مصنع المياه خلال السنة المالية (٢٠٢١م)	٥٠٠,٠٠٠ ريال				
	٤س	تغطية نسبة ٥٠% سنوياً من الميزانية التشغيلية للجمعية من برامج العلاقات والإعلام	س١-٤	نسبة ما تم تأمينه من الميزانية التشغيلية من المتاجر الإلكترونية	%١٣				
القيادة الإدارية والمالية	١ق	استقطاب وتمكين وتطوير وتوطين الكفاءات البشرية بنسبة ١٠٠%	ق١-١	عدد الموظفين المستهدفين بالتدريب بـ (١٢ ساعة تدريبية)	١٠٠				
			ق١-٢	نسبة مستوى قياس أثر التدريب	%٩٠				
			ق١-٣	نسبة جودة تطبيق برنامج شفاف لتقويم الأداء الوظيفي على كافة الكادر البشري العامل بالجمعية	%٩٥				
	٢ق	تقارير مالية متخصصة داعمة للقرارات المفصلية بغاية تصل إلى (١٥٠) تقريراً	ق١-٢	عدد التقارير المالية للجمعية وفروعها ومشاريعها لتجويد سير العمل	٣٥				
			ق٢-٢	عدد الفروع المرتبطة بالبوابة المالية ونسبة جودة التشغيل الحساب المالي	%٩٥				
	٣ق	تحقيق (٤) جوائز للتميز الإداري	ق١-٣	عدد جوائز التميز التي حصلت عليها الجمعية وفروعها ومشاريعها	١				
			ق٢-٣	نسبة أداء تفعيل الخطة التشغيلية	%٩٠				

خطوات إضافة (ممارسات الممكنات والنتائج) في نظام الإنجازات في البوابة الداخلية

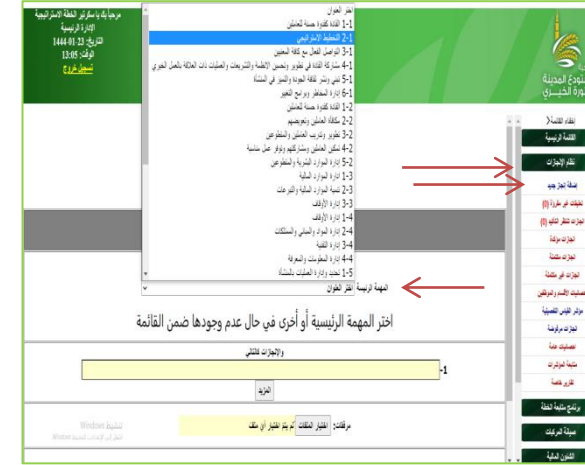
١/ الدخول على نظام الإنجازات

← إضافة إنجاز جديد

← اختيار المعيار الفرعي

من القائمة المنسدلة

في المهمة الرئيسية



٢/ اختيار الممارسة المنجزة من القائمة المنسدلة في المهمة الفرعية



٣/ كتابة في الشرح رقم الممارسة مثل الصورة

← إضافة المرفقات،

وتكون وفق التالي:

١/ استمارة تعبئة ممارسة نسخة (PDF).

٢/ استمارة تعبئة ممارسة نسخة (WORD).

٣/ جمع الشواهد مع تسميتها في ملف واحد (PDF).

وبعد ذلك يتم اختيار (إضافة)



بسم الله الرحمن الرحيم