

الجمعية الخيرية بأبي عريش



الخطّة الإستراتيجية



المحتويات

□ المقدمة

□ الإطار الاستراتيجي

□ الخارطة الاستراتيجية

□ مؤشرات النجاح

□ الأوزان

□ بطاقات المؤشرات

يعدُّ التخطيط الاستراتيجيُّ في بيئة العمل من أهمِّ العمليات الإداريَّة، وتتلخَّص أهميَّته وفقاً للنقاط الآتية:

المساعدة في المحافظة على بقاء ونمو المنظمة من خلال مُراجعة الأداء، والحرص على توفير التحديثات الدائمة له، ممَّا يُساهم في تحقيق أفضل النتائج، والتأكد من أنَّ العمل يسير على الطريق الصحيح.

المُساهمة في تحديد إطارٍ زمنيٍّ لتطبيق العمل من خلال الاعتماد على وضع خطة استراتيجية مناسبة تساهم في تصميم الخطوات الخاصَّة به.

المُشاركة في تحويل الأعمال المُخطَّط لها إلى أشياء قابلةٍ للقياس والتطبيق حتى يتمَّ تحقيق المعرفة الكافية في الحصول على النتائج المقبولة.

وجمعية البر الخيرية في محافظة أبو عريش صرح من صروح الخير ، وهي منذ

تأسيسها في ٢٦ / ٨ / ١٤١٤ هـ تسعى جادة لتحقيق أهدافها من خلال تنفيذ

برامجها المدعومة من أهل البر والإحسان، ويقدر عدد المستفيدين من الجمعية

بالمحافظة ٢٠٠٠ مستفيداً ما بين أسرفقيرة وأيتام ومطلقات و أرامل .

ولتقديم مزيد من العطاء والتميز ومواكبة من الرؤية الطموحة للملكة ٢٠٣٠ أعدت

الجمعية رؤيتها ٢٠٢٧ لتصبح من أفضل عشر جمعيات في المملكة، وتسعى لتحقيق

ذلك في ٣ خطط استراتيجية مدة كل خطة ٣ سنوات.

الجمعية الخيرية بأبي عريش

الخطة الإستراتيجية



الإطار الاستراتيجي



الرؤية

من أفضل عشر جمعيات
على مستوى المملكة



تفاصيل الرؤية

المحاور الرئيسية	الموقع الاستراتيجي
أهم الخدمات الرعوية	كفالات الاسر (١٠٠٠) – كفالة الايتام (١٠٠٠) - احتياجات الأسرة والمنزل (١٠٠٠) .
أهم الخدمات التنموية	الاكتفاء الذاتي (٥٠٠) (توظيف – اسر منتجة – الاقراض ...)
الايادات	٢٠٠٠٠٠٠٠ عشرون مليون سنويا
الأرباح	١٠%
عدد الموظفين	الرسميين = ٣٥ المتطوعين = ١٠٠٠
عدد الفروع	٦ فروع أو وحدات عمل مستقلة
الترتيب بين المنافسين	من افضل ١٠ جمعيات في المملكة
رضا المستفيدين	٩٠%
عبارة مختصرة للرؤية	

من أفضل عشر جمعيات على مستوى المملكة



القيم

رضا المستفيد

التميز

العدالة (الشفافية)

العمل الجماعي



الرسالة

الإمام باحتياجات الفقير
وتوفيرها للوصول به إلى
الاكتفاء الذاتي بأفضل الكفاءات
والخدمات التي تحقق رضا
المستفيد والتميز المؤسسي.

الجمعية الخيرية بأبي عريش

الخطة الإستراتيجية



الخارطة الاستراتيجية



المناظير والأهداف الاستراتيجية

الأهداف	المنظور
تحقيق رضا المستفيد	المستفيد
رفع كفاءة النظام الداخلي تحسين العمليات والخدمات	العمليات
رفع كفاءة العاملين	العاملين
تحقيق الكفاءة المالية	المالي



الخارطة الاستراتيجية

المستفيد	تحقيق رضا المستفيد
العمليات	رفع كفاءة النظام الداخلي تحسين العمليات والخدمات
العاملين	رفع كفاءة العاملين
المالي	تحقيق الكفاءة المالية

الجمعية الخيرية بأبي عريش

الخطة الإستراتيجية



مؤشرات النجاح



مؤشرات الهدف الأول

المستفيد

المنظور

س ١ : تحقيق رضا المستفيد

الهدف

س ١-١ : نسبة رضا المستفيد

س ١-٢ : نسبة أداء وفعالية

الخدمة المقدمة للمستفيد

المؤشرات

مؤشرات الهدف الثاني

العمليات

المنظور

ع ١: رفع كفاءة النظام الداخلي

الهدف

ع ١-١ : نسبة الأداء في الممكنات

ع ١-٢ : نسبة التحول الإلكتروني

المؤشرات



مؤشرات الهدف الثالث

العمليات

المنظور

٢٤ : تحسين العمليات
والخدمات

الهدف

ع ١-٢ : نسبة النتائج التشغيلية
ع ٢-٢ : نسبة نتائج المعلومات
والمعرفة
ع ٢-٣ : نسبة نتائج الموارد
والشراكات

المؤشرات

العاملين

المنظور

ب ١ : رفع كفاءة العاملين

الهدف
ب ١

ب ١-١ : نسبة رضا العاملين

ب ١-٢ : نسبة أداء العاملين

المؤشرات



مؤشرات الهدف الخامس

المالي

المنظور

م ١ : نسبة النتائج المالية

الهدف

م ١ - ١ : نسبة النتائج المالية

المؤشرات

الجمعية الخيرية بأبي عريش

الخطة الإستراتيجية



الأوزان



وزن المناظير

المنظور	الوزن النسبي
المالي	٢٠
العاملين	٢٠
العمليات	٤٠
العملاء	٢٠



وزن الأهداف

الهدف	الوزن النسبي
س ١ : تحقيق رضا المستفيد	١٠٠
ع ١ : رفع كفاءة النظام الداخلي	٤٠
ع ٢ : تحسين العمليات والخدمات	٦٠
ب ١ : رفع كفاءة العاملين	١٠٠
م ١ : نسبة النتائج المالية	١٠٠



وزن المؤشرات

المؤشر	الوزن النسبي
س ١-١ : نسبة رضا المستفيد	٥٠ %
س ١-٢ : نسبة أداء وفعالية الخدمة	٥٠ %
ع ١-١ : نسبة الأداء في الممكنات	٧٠ %
ع ١-٢ : نسبة التحول الإلكتروني	٣٠ %
ع ١-٢ : نسبة النتائج التشغيلية	٥٠ %
ع ٢-٢ : نسبة نتائج المعلومات والمعرفة	٢٠ %
ع ٢-٣ : نسبة نتائج الموارد والشراقات	٣٠ %
ب ١-١ : نسبة رضا العاملين	٥٠ %
ب ١-٢ : نسبة أداء العاملين	٥٠ %
م ١-١ : نسبة النتائج المالية	١٠٠ %

الجمعية الخيرية بأبي عريش

الخطة الإستراتيجية



بطاقات المؤشرات



بطاقة مؤشر (س ١-١) : نسبة رضا المستفيد

المنظور	المستفيد
وزن المنظور	٢٠ %
الهدف الاستراتيجي	تحقيق رضا المستفيد
وزن الهدف	١٠٠ %
المؤشر	نسبة رضا المستفيد
وزن المؤشر	٥٠ %
وحدة القياس	انطباع المستفيد
القطبية	موجبة
معادلة القياس	استطلاع رأي
مالك المؤشر	قسم المستفيدين
المتهدف الثلاثي	٧٠ %
المستهدف السنوي	٥٠ %



عناصر قياس نسبة رضا المستفيد

- جودة الخدمات
- سهولة الوصول إلى الخدمات
- المدة الزمنية لتقديم الخدمات
- سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة
- مدى الاستجابة لطلب المستفيدين
- مدى الإبداع والابتكار في الخدمات
- المرونة
- التواصل مع المستفيد
- شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين
- معالجة شكاوى المستفيدين
- العدل والمساواة في تقديم الخدمات



بطاقة مؤشر (س ١-٢) : نسبة أداء وفعالية الخدمة

المنظور	المستفيد
وزن المنظور	٢٠ %
الهدف الاستراتيجي	تحقيق رضا المستفيد
وزن الهدف	١٠٠ %
المؤشر	نسبة أداء وفعالية الخدمة
وزن المؤشر	٥٠ %
وحدة القياس	درجات الأداء
القطبية	موجبة
معادلة القياس	متوسط المتحقق في عناصر الأداء المتعلقة بالمستفيد مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)
مالك المؤشر	قسم المستفيدين
المتهدف الثلاثي	٨٠ %
المتهدف السنوي	٧٠ %



عناصر قياس أداء وفعالية الخدمة

- عدد المستفيدين.
- عدد المتبرعين.
- نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين.
- عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- نسبة الخدمات الجديدة.
- معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة.
- متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى.
- نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات.
- معدلات النمو في حجم التبرعات.
- تنوع شرائح المستفيدين.
- عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين.
- عدد الاقتراحات المطابقة.



بطاقة مؤشر (١٤-١) : نسبة الأداء في الممكّنات

المنظور	العمليات
وزن المنظور	٤٠%
الهدف الاستراتيجي	رفع كفاءة النظام الداخلي
وزن الهدف	٤٠%
المؤشر	نسبة الأداء في الممكّنات
وزن المؤشر	٧٠%
وحدة القياس	درجة
القطبية	موجبة
معادلة القياس	متوسط المتحقق في عناصر الأداء في الممكّنات مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)
مالك المؤشر	قسم الجودة
المتهدف الثلاثي	٨٠%
المتهدف السنوي	٧٠%



عناصر قياس الأداء في الممكنات

الرقم	المعيار
١	القيادة الإدارية والاستراتيجيات
	١/١ القادة كقدوة حسنة للعاملين
	٢/١ التخطيط الاستراتيجي
	٣/١ التواصل الفعال مع كافة المعنيين
	٤/١ مشاركة القادة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بالعمل الخيري
	٥/١ تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالمنشأة
	٦/١ إدارة المخاطر وبرامج التغيير
٢	إدارة الموارد البشرية والمتطوعين
	١/٢ تخطيط وتأمين احتياجات المنشأة من الموارد البشرية
	٢/٢ مكافأة العاملين وتعويضهم
	٣/٢ تطوير وتدريب العاملين والمتطوعين
	٤/٢ تمكين العاملين ومشاركتهم، وتوفير بيئة عمل مناسبة
	٥/٢ إدارة شؤون المتطوعين



عناصر قياس الأداء في الممكنات

الرقم	المعيار
٢	إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف
	١/٣ إدارة الموارد المالية
	٢/٣ تنمية الموارد المالية والتبرعات
	٣/٣ إدارة الأوقاف
٤	إدارة الموارد والشراكات
	١/٤ إدارة الشراكات
	٢/٤ إدارة المواد والمباني والممتلكات
	٣/٤ إدارة التقنية
	٤/٤ إدارة المعلومات والمعرفة
٥	إدارة العمليات والخدمات
	١/٥ تحديد وإدارة العمليات بالمنشأة
	٢/٥ تصميم وتطوير خدمات المستفيدين
	٣/٥ التحسين المستمر للعمليات والخدمات
	٤/٥ إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين
٦	الحوكمة والشفافية
	١/٦ حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة
	٢/٦ حوكمة السياسات والإجراءات المالية
	٣/٦ حوكمة سياسات وإجراءات الموارد البشرية



بطاقة مؤشر (١٤-٢) : نسبة التحول الالكتروني

العمليات	المنظور
٤٠ %	وزن المنظور
رفع كفاءة النظام الداخلي	الهدف الاستراتيجي
٤٠ %	وزن الهدف
نسبة التحول الالكتروني	المؤشر
٣٠ %	وزن المؤشر
درجة	وحدة القياس
موجبة	القطبية
متوسط المتحقق في عناصر التحول الالكتروني مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)	معادلة القياس
قسم الجودة	مالك المؤشر
٤٠ %	المتهدف الثلاثي
٢٠ %	المتهدف السنوي



عناصر قياس نسبة التحول الالكتروني

- نسبة العمليات التي تم بناء اجراءاتها ونماذجها.
- نسبة العمليات التي تمت أتمتتها بالكامل.
- نسبة العمليات التي تم تحويلها الكترونيا.



بطاقة مؤشر ع ٢-١ : نسبة النتائج التشغيلية

العمليات	المنظور
٤٠ %	وزن المنظور
تحسين العمليات والخدمات	الهدف الاستراتيجي
٦٠ %	وزن الهدف
نسبة النتائج التشغيلية	المؤشر
٥٠ %	وزن المؤشر
درجة	وحدة القياس
موجبة	القطبية
متوسط المتحقق في عناصر النتائج التشغيلية مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)	معادلة القياس
قسم الجودة	مالك المؤشر
٦٠ %	المتهدف الثلاثي
٥٠ %	المتهدف السنوي



عناصر قياس نسبة النتائج التشغيلية

- الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية.
- نسبة الأخطاء (الجودة).
- معدل الاستجابة.
- فعالية أداء العمليات.
- نسبة التحسين في العمليات والإجراءات.
- الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة.
- عدد الاقتراحات المطبقة.
- عدد المشاريع الجديدة.
- نسبة المعاملات الإلكترونية.
- عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية.
- معدل المشاركات الإعلامية



بطاقة مؤشر ع ٢-٢ : نسبة نتائج المعلومات والمعرفة

العمليات	المنظور
٤٠ %	وزن المنظور
تحسين العمليات والخدمات	الهدف الاستراتيجي
٦٠ %	وزن الهدف
نسبة نتائج المعلومات والمعرفة	المؤشر
٢٠ %	وزن المؤشر
درجة	وحدة القياس
موجبة	القطبية
متوسط المتحقق في عناصر المعلومات والمعرفة مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)	معادلة القياس
قسم الجودة	مالك المؤشر
٧٠ %	المتهدف الثلاثي
٥٠ %	المستهدف السنوي



عناصر قياس نسبة نتائج المعلومات والمعرفة

- عدد مصادر المعلومات للمنشأة.
- عدد الإصدارات الدورية.
- سهولة الوصول للمعلومات.
- دقة المعلومات.
- عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة.
- عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري



بطاقة مؤشر ع ٢-٣ : نسبة نتائج الموارد والشراكات

المنظور	العمليات
وزن المنظور	٤٠%
الهدف الاستراتيجي	تحسين العمليات والخدمات
وزن الهدف	٦٠%
المؤشر	نسبة نتائج الموارد والشراكات
وزن المؤشر	٣٠%
وحدة القياس	درجة
القطبية	موجبة
معادلة القياس	متوسط المتحقق في عناصر الموارد والشراكات مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)
مالك المؤشر	قسم الجودة
المتهدف الثلاثي	٨٠%
المتهدف السنوي	٦٠%



عناصر قياس نسبة نتائج الموارد والشراكات

- عدد الموردين.
- نسبة الموردين المحليين.
- عدد الشراكات.
- تكاليف الموردين.
- عدد الاجتماعات مع الشركاء.
- عدد المبادرات نحو الشركاء.
- عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء.
- معدل دوران المخزون.
- تكاليف الصيانة.
- نسبة الأعطال في الأجهزة.
- كفاءة استغلال المرافق/ الأجهزة.
- عدد المبادرات المجتمعية.
- قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية



بطاقة مؤشر ب ١-١ : نسبة رضا العاملين

المنظور	العاملين
وزن المنظور	٢٠ %
الهدف الاستراتيجي	رفع كفاءة العاملين
وزن الهدف	١٠٠ %
المؤشر	نسبة رضا العاملين
وزن المؤشر	٥٠ %
وحدة القياس	انطباع العاملين
القطبية	موجبة
معادلة القياس	استطلاع رأي
مالك المؤشر	قسم الجودة
المتهدف الثلاثي	٨٠ %
المستهدف السنوي	٦٠ %



عناصر قياس نسبة رضا العاملين

- معدل الرضا الوظيفي
- فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنشأة.
- التمكين والمشاركة.
- التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق.
- التطور والاستقرار الوظيفي.
- الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين.
- التشجيع على التعلم المستمر.
- بيئة العمل.
- الأمن والسلامة.
- المرافق الجيدة والخدمات.
- لأمان الوظيفي.
- الأجور والمزايا.
- شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية.
- شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.



بطاقة مؤشر ب ١-٢: نسبة أداء العاملين

المنظور	العاملين
وزن المنظور	٢٠%
الهدف الاستراتيجي	رفع كفاءة العاملين
وزن الهدف	١٠٠%
المؤشر	نسبة أداء العاملين
وزن المؤشر	٥٠%
وحدة القياس	درجة
القطبية	موجبة
معادلة القياس	متوسط المتحقق في عناصر أداء العاملين مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)
مالك المؤشر	قسم الجودة
المتهدف الثلاثي	٩٠%
المتهدف السنوي	٧٠%



عناصر قياس نسبة رضا العاملين

- قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية).
- نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة.
- المشاركة في فرق التحسين المستمر.
- معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين والمتطوعين.
- نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين.
- تقدير جهود العاملين والمتطوعين.
- معدلات إنتاجية الموظفين.
- تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية)، تكلفة الاختيار والتعيين، تكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل).
- قياس دوران العمالة.
- قياس معدلات الغياب.
- قياس معدلات حوادث وإصابات العمل.
- متوسط أيام الإجازات المرضية.
- التظلمات.
- معدل دوران العمل.



بطاقة مؤشر م ١-١ : نسبة النتائج المالية

المنظور	المالي
وزن المنظور	٢٠%
الهدف الاستراتيجي	تحقيق الكفاءة المالية
وزن الهدف	١٠٠%
المؤشر	نسبة النتائج المالية
وزن المؤشر	١٠٠%
وحدة القياس	درجة
القطبية	موجبة
معادلة القياس	متوسط المتحقق في عناصر النتائج المالية مقسوم على (عدد العناصر * ١٠٠)
مالك المؤشر	قسم الجودة
المستهدف الثلاثي	٨٠%
المستهدف السنوي	٦٠%



عناصر قياس نسبة النتائج المالية

- الإيرادات السنوية للمنشأة.
- المصروفات السنوية للمنشأة.
- نسبة التبرعات من الإيرادات.
- نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة.
- عدد المتبرعين.
- متوسط التبرعات لكل متبرع.
- حجم الترشيح في النفقات.
- العائد على الاستثمار.
- نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات).
- نسبة التبرعات المحصلة فعلياً / التبرعات المعلنة.
- الالتزام بالموازنة.
- عدد الأوقاف.
- حجم الدخل من الأوقاف.
- نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات

الجمعية الخيرية بأبي عريش



نهاية وثيقة

الخطة الإستراتيجية