

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



العون الخيرية
تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي



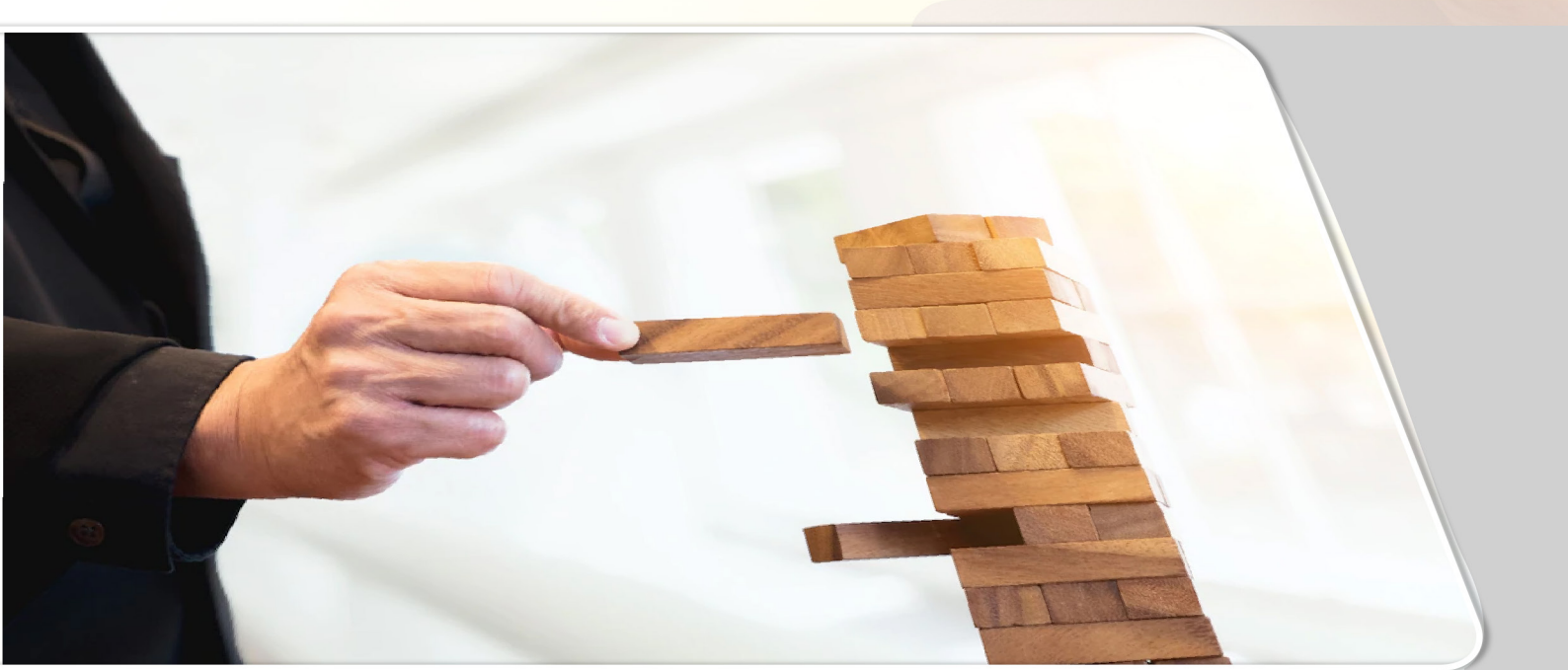
المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
جمعية العون الخيرية بالطائف

وثيقة

الخطة الاستراتيجية

2023-2024-2025م



المقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وبعد:
إن التخطيط له أثره على أي منظمة في تحقيق أهدافها وبناء قدراتها، وفي منظمات القطاع
الغير ربحي نجد أن التخطيط له أثره الفاعل على مسيرة المنظمة وتحقيق أهدافها ويأتي ضمن
متطلبات العمل المتقن.

من أجل ذلك جاءت هذه الوثيقة الاستراتيجية للثلاث سنوات القادمة (٢٠٢٥/٢٠٢٤/٢٠٢٣م) لتكون
المرحلة الثانية من تحقيق مستهدفاتها وبناء قدراتها لتكون جمعية العون الخيرية بالطائف
قادرة بعد توفيق الله تعالى على القيام بدورها المأمول في المجتمع .

نسعى من خلال الخطة الاستراتيجية في المرحلة الثانية إكمال مسيرة الجمعية في تحقيق
أهدافها ومتابعة مشاريعها التي تخدم فئات المجتمع.

كل الشكر لفريق العمل بالجمعية على جهودهم التي أخرجت هذه الخطة على أرض الواقع
لتكون بوصلة في الطريق نحو التميز.

نسأل الله تعالى التوفيق والسداد ،،،

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ،،،





ما يميز هذه البلاد هو حرص قادتها على الخير
والتشجيع عليه ، ومانراه من مؤسسات خيرية في
مختلف المجالات ، سواء التي تحمل أسماء ملوك
هذه البلاد أو سواها ، إلا جانبًا واحدًا من الجوانب
المشرقة لبلادنا .

خَادِمُ الْحَرَمَيْنِ الشَّرِيفَيْنِ

الملك فيصل بن عبدالعزيز آل سعود





نحتاج إلى أنظمة متينة لتحفيز المساهمة في الأعمال الإنسانية وتوعية أفراد المجتمع بالقيمة المحققة من تبرعاتهم التي ستصب في الصالح العام والتنمية الاجتماعية، سنعتمد في المستقبل القريب على القطاع غير الربحي بصفته الشريك المساهم في التنمية التعليمية والصحية والبحثية.

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



تمكينًا

وتحقيقًا لمستهدفات رؤية 2030 الطموحة

ارتفاع عدد المنظمات
غير الربحية.



زيادة مساهمة القطاع
في الناتج المحلي.



ارتفاع عدد المتطوعين
في القطاع.



زيادة نسبة الإنفاق على
التنمية المستدامة.



تقديم تدريب عالي الجودة لموظفي القطاع



رفع مساهمة القطاع غير الربحي في إجمالي الناتج المحلي من أقل من (1%) إلى (5%)



الوصول إلى (1) مليون متطوع في القطاع غير الربحي سنوياً مقابل (11) ألف الآن

من نحن :

جمعية العون الخيرية بالطائف بالتصريح رقم (٦٩١) التابعة للمركز الوطني للقطاع غير ربحي يغطي نشاطها منطقة مكة المكرمة وتقوم على رعاية الأسر وتمكينها بالإضافة إلى تنفيذ عدد من المشاريع والبرامج التنموية طبقاً لأهدافها.

رسالتنا :

جمعية خيرية غير ربحية ترعى الأسر المحتاجة من خلال مشاريع متنوعة مع العمل على تنميتها وتمكينها لتكون قادرة على القيام بدورها في المجتمع، و تقدم مجموعة من الخدمات المتنوعة لكافة أفراد المجتمع وفقاً لأهدافها ونطاق عملها

رؤيتنا :

جمعية رائدة ذات خدمات متميزة لها القيادة في مجال عملها على مستوى المحافظة.

قيمنا :

الصدق ، الاتقان ، العدل ، المسؤولية الاجتماعية

أهدافنا :

- 1 : تقديم المساعدات المادية والعينية للفئات المحتاجة.
- 2 : تحسين المستوي المعيشي للفئة المستفيدة.
- 3 : تأهيل الاسر المستفيدة وتميكنهم للاعتماد على أنفسهم.
- 4 : تدريب أبناء المستفيدين وتأهيلهم لسوق العمل .
- 5 : تقديم المساعدات الطارئة في أوقات الكوارث والأزمات.
- 6 : تنفيذ ودعم المشاريع والبرامج الموسمية .

نطاق عمل الجمعية :

منطقة مكة المكرمة – محافظة الطائف وضواحيها القريبة التي لا يتوفر فيها جمعيات خيرية مختصة.

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
١	الغلاف
٣	المقدمة
٥	كلمة خادم الحرمين الشريفين في القطاع الخيري
٦	كلمة ولي العهد في القطاع الخيري
٧	رؤية ٢٠٣٠ في القطاع الغير ربحي
٨	الرسالة والرؤية والقيم
١٠	الفهرس
١٢-١١	تحليل الواقع
١٣	الهيكله
١٩-١٤	مهام الأقسام
٢٤-٢٠	محاور الخطة ومبادرتها



تحليل الواقع

تم تحليل الواقع من خلال المحاور التالية :

- بيئة الموظفين .
- قياس رضا المستفيدين .
- قياس رضا العملاء .
- ورش العمل .
- تقييم الوضع الحالي .

بعد استكمال هذه المحاور تم التوصل للنتائج التالية :

نقاط القوة :

- فريق العمل بالجمعية .
- أصول الجمعية .
- مشاركات الجمعية المجتمعية .
- تنوع أهدافها ومشاريعها .
- نتائج قياس الرضا الإيجابية لفريق العمل والعملاء .
- مشاركة الجمعية كعضو في مجلس الجمعيات بمنطقة مكة المكرمة .
- أداء الجمعية في الحوكمة .

ان تتمكن من نقاط القوة وتجاوزها حتى تحقيق الرؤية والهدف والحفاظ على المكتسب من خلال وضع عناصر التفوق المستمر في هذه النقاط لكل بند من بنود نقاط القوة كالتالي:

- وضع الاطر المناسبة للحفاظ على الموظفين وتمكينهم وتعزيز نقاط قوتهم.
- زيادة اصول الجمعية
- وضع أطر التطوير لمشاركات الجمعية المجتمعية
- تحقيق افضل امكانيات لتحقيق الرضا لفرق العمل والعملاء
- زيادة فاعلية مشاركة الجمعية كعضو في مجلس الجمعيات بمنطقة مكة المكرمة

نقاط الضعف :

- عدم وجود للاستدامة المالية .
- تغير بعض أفراد الفريق وعدم الثبات .
- ضعف التسويق .
- ضعف تطبيق مبادئ الجودة .
- تداخل بعض المهام وعدم التنسيق بين الأقسام .
- عدم وجود حوافز مجزية للموظفين .
- عدم وجود تدرج وظيفي واضح .
- كثرة الأعباء والمهام على بعض الموظفين .
- عدم تفاعل بعض أعضاء الجمعية العمومية .
- ضعف التوثيق والتقارير الدورية .

السيطرة على نقاط الضعف ومعالجتها ، وتحويل الممكن منها الى نقاط قوة كالتالي:

- العمل على ايجاد استدامه مالية من خلال ايجاد برامج فاعلة.
- صناعة الممكن الاقصى للحفاظ على الموظفين واستبقائهم من خلال بيئة وحوافز جيدة.
- العمل على تطبيق مبادئ الجودة وتحقيق الجودة على الاقل في احد المجالات. وتطبيق الجودة الشاملة.
- تحويل هذه النقطة الى نقطة ايجابية ونقطة قوة من حيث تعزيز العمل الجماعي وابرار دور الفريق ككل.
- البدء في تطبيق النسخة المطورة للرواتب والحوافز الجديدة.
- العمل على هيكلة الوظائف والمسئوليات وبناء السلم والمسارات الوظيفية وتطبيق المسئوليات الوظيفية حسب سلم يعتمد لذلك.
- توزيع العمل وفق مقياس الجدارات.
- اعداد الممكن لجذب اهتمام اعضاء الجمعية العمومية واستعمال الادوات المناسبة مثل التواصل عن بعد وايجاد الحافز المناسب للحضور والتفاعل الفاعلية.
- ضبط الجودة للارشفة والتوثيق والتقارير.

التحديات :

- قلة الدعم المادي .
- بعض الأنظمة والإجراءات التي تعيق عمل الجمعية .
- عدم التمكين في بعض القطاعات .
- عدم استجابة المستفيدين لبعض الإجراءات .
- عدم وجود حوافز للعاملين في القطاع .
- عدم وجود الكفاءات للعمل في القطاع ، وانصرافهم لجهات أخرى .
- الصورة الذهنية السلبية لدى بعض القطاعات عن الجمعيات الخيرية .

تمثل التحديات الامل في مستقبل مزدهر من خلال العمل على التمكين من تجاوزها عبر برامج ومشاريع واستراتيجيات ومعالجات تحقق القضاء عليها مع تحقيق المبتغى والمأمول كالتالي:

- ايجاد ثمرة العمل الخيري وبناء البرنامج الفاعل لجذب الدعم المادي.
- تفعيل جميع الادوار التي ممكنة للجمعية واعضاءها ومجلس ادارتها وايجاد الراعي الحقيقي القوي للجمعية.
- العمل على التمكين والتمكين للجمعية عبر استراتيجيات تحقق القوة المناسبة للمكن من القطاعات المختلفة.
- اعداد التدريب المناسب والتوعية المناسبة المسبقة للمستفيدين.
- اخذ زمام المبادرة لتكون القيادة للقطاع للجمعية وفرق عملها دون انتظار الحوافز من القطاع وصناعة الحافز الذاتي او الفعلي الممكن.
- اكتساب المواهب عبر برنامج مخصص لذلك.
- العمل على ابراز الدور الفعلي الناجع للجمعية الخيرية.

الفرص :

- المشاركة في المجالس المحلية .
- الشراكات المجتمعية .
- المؤسسات المانحة .
- رؤية ٢٠٣٠ في تمكين القطاع الغير ربحي .
- قيادة القطاع على مستوى المحافظة .
- المشاركة في المشاريع على مستوى المنطقة كمشروع إفطار صائم ووجبة حاج وسقيا ماء السبيل للمعتمرين والحجاج .
- الفرص الاستثمارية والتمكين في القطاعات الحكومية .

تحقيق النتائج الناجعة من الفرص عبر استغلالها الامثل وصناعة الفارق من كل فرصة.



الخارطة الاستراتيجية

الرسالة

جمعية خيرية غير ربحية تركز على الأسر المحتاجة من خلال مشاريع متنوعة مع العمل على تمكينها وتمكينها لتكون قادرة على القيام بدورها في المجتمع، و تقدم مجموعة من الخدمات المتنوعة لكافة أفراد المجتمع وفقاً لأهدافها ونطاق عملها .

الرؤية

جمعية رائدة ذات خدمات متميزة لها القيادة في مجال عملها على مستوى المحافظة.

القيم

روح الفريق

المسؤولية الاجتماعية

العدل

الاتقان

الصدق

محور النمو والتعلم (ن)

- تمكين وتأهيل منسوبي الجمعية للقيام بدورهم.
- تقييم خدمات الجمعية وبرامجها وتطويرها .
- التمكين المؤسسي والتميز .

محور الاستدامة المالية(س)

- تنمية موارد الجمعية المالية .
- السعي للوصول إلى الاستدامة المالية.
- كفاءة الانفاق .

محور العمليات(ع)

- تفعيل مبادئ الجودة والالتزام بها .
- تفعيل الشراكات المجتمعية ذات الأثر.

محور العملاء (م):

- تأهيل وتمكين المستفيد ليكون قادر على القيام بدوره .
- تقديم خدمة نوعية وبرامج ومشاريع ذات أثر على المستفيد .
- بناء علاقة ذات أثر مع العملاء لخدمة برامج ومشاريع الجمعية .

الفئات المستهدفة

افراد المجتمع

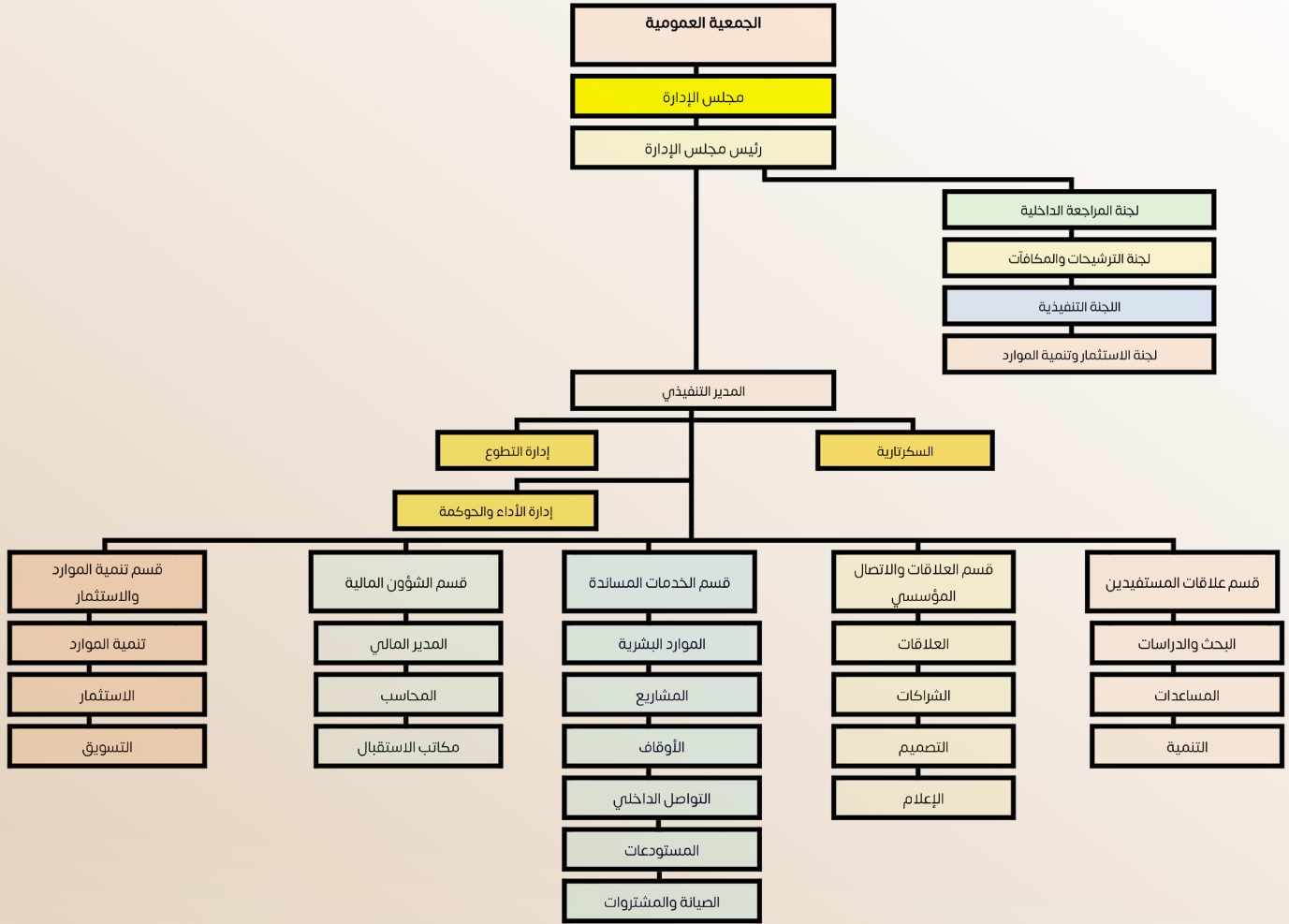
الايتمام

المحتاجين

الارامل

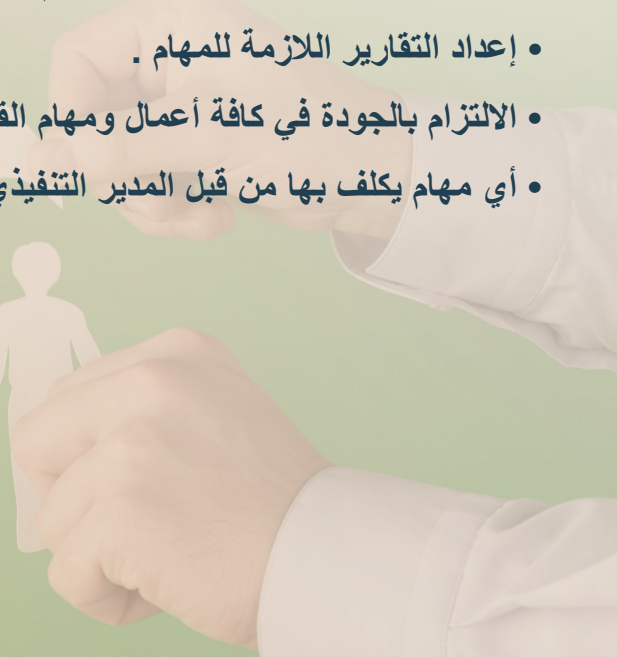
الأسر المتعفة

المعتمدين والحجاج



مهام قسم علاقات المستفيدين:

- بحث حالات المستفيدين والتحقق من حاجتهم وتقييمها وفق النظام .
- تقديم المساعدات وفق ما يرد من تبرعات .
- تحديث بيانات المستفيدين سنوياً أو دورياً بما يتطلب العمل .
- تحديد احتياجات المستفيدين وتلبيتها قدر المستطاع .
- تقديم مبادرات نوعية في تنمية المستفيدين وتمكينهم .
- تقديم مبادرات في تثقيف المستفيدين وتوعيتهم .
- تقديم مبادرات نوعية في المشاريع المقدمة للمستفيدين .
- توظيف أبناء المستفيدين من خلال الشراكات النوعية .
- متابعة المنصات الخاصة بعمل القسم .
- البحث عن شراكات نوعية تخدم المستفيد .
- إجراء دراسات نوعية تستهدف المستفيدين لتحسين الخدمة المقدمة لهم وتلبية طلباتهم وتمكينهم وتأهيلهم
- إعداد قاعدة بيانات نوعية للمستفيدين تحتوي جميع العناصر التي تستلزم العمل .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- أرشفة الملفات والامتة لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي .



مهام قسم العلاقات والاتصال المؤسسي :

- العناية بوسائل التواصل ومتابعة تحديثها وتفعيلها بشكل جاذب .
- إعداد عقود الشراكة ووضع نظام لها وآلية للتفعيل .
- بناء علاقات جيدة مع كافة الجهات الحكومية والخاصة .
- إعداد قاعدة بيانات للعملاء .
- متابعة المنصات الخاصة بعمل القسم .
- إعداد عمليات القسم والعمل على تحسينها وإتممتها .
- إعداد برامج نوعية للتواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة .
- بناء مبادرات نوعية لتفعيل مهام القسم وبرامجه .
- التواصل مع الجهات المانحة واستكمال طلبات الدعم .
- ترتيب ملفات القسم وتنظيمها وارشفتها إلكترونياً .
- قياس الرضا لكافة الأطراف ذات العلاقة دورياً وتقييمها وإجراء الدراسات اللازمة لذلك .
- تصميم وتنفيذ مطبوعات الجمعية وجميع المواد الإعلامية .
- توثيق جميع برامج الجمعية ومشاريعها ومبادراتها وحفظها .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- أرشفة الملفات والامتته لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي .



مهام قسم الخدمات المساندة :

- بناء نظام جودة يضمن تحقيق عمليات التحسين لجميع برامج وعمليات الجمعية .
- متابعة أداء الخطة وسيرها .
- إدارة الموارد البشرية بما يضمن تحقيق أفضل المستويات .
- تطوير وتمكين فريق العمل في كافة الجوانب .
- متابعة تطبيق السياسات واللوائح في أعمال الجمعية وبرامجها .
- التحقق من تطبيق العمليات في كافة أقسام الجمعية ومتابعة تطويرها .
- متابعة المنصات الرسمية التابعة لأعمال القسم .
- تفعيل وسائل التواصل الداخلي .
- إنشاء إدارة للمعرفة ومركز متخصص في كافة الوثائق والسياسات واللوائح .
- تثقيف فريق العمل في كافة أنظمة الجمعية ولوائحها .
- تذليل كافة الصعوبات أمام فريق العمل .
- بناء نظام تواصل داخلي .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- أرشفة الملفات والامتة لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- متابعة مشاريع الجمعية وتنفيذها .
- متابعة المشتريات واستكمال اللازم حيالها .
- متابعة أعمال الصيانة .
- متابعة ما يخص السيارات وكافة إجراءاتها .
- متابعة المستودعات وجردها وأوامر الصرف الخاصة بها .
- متابعة الأوقاف والإشراف عليها .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي .



مهام قسم الشؤون المالية :

- متابعة حسابات الجمعية المالية وتطبيق الأنظمة بشأنها .
- تطبيق اللوائح والأنظمة وفق الدليل المحاسبي .
- استلام التبرعات من مكاتب الاستقبال وجردها .
- استلام السلف الخاصة بالنتريات وإغلاقها .
- متابعة مكاتب الاستقبال .
- تطبيق لوائح النظام المالي .
- تدقيق الإجراءات المالية .
- متابعة المنصات الخاصة بعمل القسم .
- متابعة أوامر الصرف والطلبات .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- أرشفة الملفات والامتة لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- إعداد التقارير الربعية والختامية وتدقيقها مع مكتب مراجع خارجي معتمد .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي .



مهام السكرتارية:

- متابعة المعاملات الواردة والصادرة .
- متابعة البريد الالكتروني .
- متابعة المنصات وفق الاختصاص .
- تنظيم ما يخص المدير التنفيذي من مهام واجتماعات .
- متابعة ما يخص الجمعية العمومية من اجتماعات ومتابعة سداد الرسوم .
- متابعة ما يخص مجلس الإدارة من اجتماعات ومخاطبات .
- إعداد متطلبات الحوكمة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- أرشفة الملفات والامتته لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي .



مهام إدارة التطوع :

- إعداد خطة للتطوع ومبادراته وإدارته .
- إعداد الفرص التطوعية .
- متابعة طلبات التطوع عبر موقع الجمعية .
- تنزيل الفرص التطوعية على منصة تطوع .
- إعداد تقارير نهاية الفرصة والاعلاق .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- ارشفة الملفات والامتته لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات الإدارة وحفظها بشكل آمن .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام الإدارة .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل الإدارة .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي.



مهام وحدة إدارة الأداء والحوكمة :

- بناء الخطط التشغيلية والاستراتيجية .
- إعداد الدراسات والمشاريع .
- بناء مؤشرات الأداء
- بناء عناصر الجودة .
- متابعة التزام الجودة .
- إدارة العمليات .
- التحسين المستمر .
- بناء الموازنات التقديرية .
- المشاركة في مسابقات التميز .
- الحصول على شهادات الجودة والموثوقية .
- إدارة المبادرات .
- تقييم الخطط .
- متابعة تنفيذ الخطط.
- أرشفة الملفات والامتته لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي.



مهام قسم تنمية الموارد والاستثمار :

- تنمية موارد الجمعية المالية .
- الدخول في استثمارات نوعية قليلة المخاطر .
- تفعيل الشراكات المجتمعية فيما يخص الاستثمار مع رجال الأعمال .
- البحث عن فرص استثمارية وإعداد الدراسات حيالها .
- الحصول على دعم لتنفيذ الاستثمارات بالشراكة مع رجال الأعمال .
- تقديم مبادرات وبرامج نوعية تستهدف زيادة الإيرادات .
- تفعيل العمليات الداخلية وتحسينها .
- متابعة الاستثمارات والإشراف عليها .
- أرشفة الملفات والامتة لكافة الوثائق .
- تنظيم ملفات القسم وحفظها بشكل آمن .
- إعداد التقارير اللازمة للمهام .
- الالتزام بالجودة في كافة أعمال ومهام القسم .
- إعداد ما يخص الحوكمة من قبل القسم .
- أي مهام يكلف بها من قبل المدير التنفيذي .

محاور عمل الخطة :

١. التعلم والنمو .
٢. الاستدامة المالية .
٣. العمليات .
٤. العملاء .

تحت كل محور من المحاور السابقة سوف يتم تحديد مستهدفات للعمل خلال الثلاث سنوات القادمة على النحو التالي :

محور النمو والتعلم (ن):

الأهداف :

- تمكين وتأهيل منسوبي الجمعية للقيام بدورهم.
- تقييم خدمات الجمعية وبرامجها وتطويرها .
- التمكين المؤسسي والتميز .

المبادرات :

١. إنشاء إدارة للمعرفة لتنمية وحفظ خبرات وتجارب ودراسات ووثائق الجمعية وسياساتها.
٢. تنمية فريق العمل في كافة المجالات من أجل تمكينهم .
٣. بناء برامج وحوافز نوعية لفريق العمل .
٤. السعي للحصول على شهادات اعتماد في مجالات متعددة ومنها المسؤولية الاجتماعية والشفافية .
٥. بناء ثقافة عمل مؤسسية عالية في المنظمة .
٦. المشاركة في منافسات محلية والحصول على التميز .
٧. بناء قدرات الجمعية والتمكين في كافة المجالات .
٨. دراسة المشاريع الحالية وتطويرها .
٩. قياس أثر الجمعية وفق مستهدفاتها وتحليل نتائجه .
١٠. دراسة مشاريع الجمعية وأثرها .
١١. تطوير الأداء



محور الاستدامة المالية(س) :

الأهداف :

- تنمية موارد الجمعية المالية .
- السعي للوصول إلى الاستدامة المالية.
- كفاءة الإنفاق .

المبادرات :

١. رفع مدخلات الجمعية المالية والعينية بتزايد سنوي ٢٠٪ عن العام السابق .
٢. البحث عن استثمارات نوعية ذات خطورة منخفضة .
٣. تنويع مصادر الدخل من خلال الدخول في استثمارات متنوعة .
٤. كفاءة الإنفاق في المصاريف التشغيلية .
٥. إعداد مبادرات نوعية للحصول على الدعم من الجهات المانحة .
٦. الدخول في مجال الشراكات المجتمعية لرعاية مشاريع وبرامج الجمعية .
٧. تحسين الصورة الذهنية للجمعية والتواجد في كل مكان .
٨. جعل الجمعية الخيار الأول عند البحث عن جهة موثوقة للصدقة .

محور العمليات(ع) :

الأهداف :

- تفعيل مبادئ الجودة والالتزام بها .
- تفعيل الشراكات المجتمعية ذات الأثر.

المبادرات :

١. إعداد دليل نوعي لكافة عمليات الجمعية ونماذجها .
٢. الإتمته لكافة العمليات والتحول التقني .
٣. الالتزام بالجودة وتطبيقها في كافة أعمال الجمعية.
٤. التحسين الدائم للعمليات .
٥. مراقبة مدى الالتزام بالإجراءات .
٦. مراجعة الهيكله والمهام والوصف.
٧. وضع خطة لتفعيل الشراكات واستثمارها بشكل جيد.
٨. إبراز دور الشراكات المجتمعية وأثرها .
٩. قياس أداء الخطة السنوي ووضع مؤشرات للأداء .

محور العملاء (م):

الأهداف :

- تأهيل وتمكين المستفيد ليكون قادر على القيام بدوره .
- تقديم خدمة نوعية وبرامج ومشاريع ذات أثر على المستفيد .
- بناء علاقة ذات أثر مع العملاء لخدمة برامج ومشاريع الجمعية

المبادرات :

١. العناية بالمستفيدين وتقديم الدعم لهم من خلال كافة المشاريع والبرامج المدعومة .
٢. تمكين الأسر وتأهيلها لتكون قادرة على القيام بدورها .
٣. بناء ثقافة نوعية في المستفيدين حيال العمل وبناء الأجيال .
٤. إعداد قاعدة بيانات نوعية تحتوي كافة الاحتياجات والطلبات المتوقعة تحدث دورياً .
٥. تقديم برامج نوعية للمستفيدين في مجال التطوير والتثقيف .
٦. إعداد دراسات نوعية تستهدف المستفيدين لتقديم خدمات متنوعة لهم .
٧. الحرص على تلبية رغبات المستفيدين في المشاريع واختيار المناسب لهم .
٨. قياس رضا المستفيدين دورياً ومراجعة النتائج ومعالجة الملاحظات .
٩. إعداد برامج نوعية للعناية بالعملاء والتواصل معهم .
١٠. بناء علاقة قوية مع العملاء .
١١. زيادة عدد العملاء .
١٢. بناء قاعدة بيانات للعملاء .
١٣. إشراك العملاء في كل ما يخص الجمعية من منجزات أو برامج أو احتياج .
١٤. تقديم خدمات نوعية للعملاء في مجالات مختلفة .
١٥. تفعيل أعضاء الجمعية العمومية .
١٦. تفعيل التطوع وكافة برامجها بشكل نوعي

