

الموحد

almawaddah

جمعية الموودة للتنمية الأسرية
Almawaddah Society for Family Development

Submission Document for: Sheikh Khalifa Excellence Award (SKEA)



تميزنا خدمتكم



الرقم الموحد - 920001426

www.almawaddah.org.sa

@almawaddah



الأسرة من
التكوين
إلى التمكين

Company Name:	جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة
Address:	شارع عبد المجيد شبكشي – حي الأندلس – مدينة جدة
Contact Person Name:	وليد عبد القادر الرملي
Contact Email and Telephone:	w.aramly@almawaddah.org.sa +966 5718 55 412
Year & Cycle:	2018-19 (Cycle-17)

TABLE OF CONTENTS

Page No.

COMPANY OVERVIEW AND KEY INFORMATION.....

<i>Facts and Figures.....</i>	3
<i>History of the Organisation and Past Achievements.....</i>	4
<i>Challenges and Strategy of the Organisation.....</i>	5
<i>Markets, Offerings and Customers.....</i>	7
<i>Operations, Partners and Suppliers.....</i>	8
<i>Management Structure and Activities.....</i>	9

ENABLERS

<i>1. Leadership.....</i>	11
<i>2. Strategy.....</i>	18
<i>3. People.....</i>	22
<i>4. Partnerships & Resources.....</i>	27
<i>5. Processes, Products & Services.....</i>	33

KEY RESULTS.....

<i>6. Customer Results.....</i>	39
<i>7. People Results.....</i>	42
<i>8. Society Results.....</i>	44
<i>9. Business Results.....</i>	46

جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة تأسست عام ٢٠٠٣م و هي جمعية تنمية غير ربحية متخصصة في تعليم وتدريب وإرشاد وإصلاح وتوعية الأسرة من خلال مبادرات تنمية مستدامة وتسعى لاستقرار الأسرة من خلال بناء جيل من الأسر الواعية والمتمسكة القادرة على مواجهة التحديات على أن تكون مؤثرة في استقرار الأسرة وسفيرة لرسالة المودة، كما تسعى الجمعية إلى تكوين بيئة أسرية صحية وأمنة للأبناء بعد انفصال الأبوين يسودها الاحترام المتبادل ، كذلك تسعى لأن تكون المرجع الأول لقضايا الأسرة والإسهام في طرح أفضل الحلول الاستراتيجية في تحقيق أهداف برنامج التحول الوطني المتعلقة بالأسرة وتأهيل أفضل الكفاءات من المختصين.

الرؤية : ان تكون انموذجاً عالمياً في سعادة الأسرة واستقرارها

الرسالة : نلتزم بتمكين وإرشاد وتوعية الأسرة عبر مبادرات تنمية مستدامة تسهم في تقوية روابط الأسرة واستقرارها ويتم تقييم مدى تحقق الرؤية والرسالة سنوياً من خلال تقارير الأداء السنوية والتي يتم عرضها ومناقشتها في الاجتماع السنوي للجمعية العمومية أما القيم الحاكمة الحالية فقد تم تطويرها خلال عملية التطوير التي تمت على الاستراتيجية.

الوضع المالي للجمعية مازال وضع جيداً بالرغم من وجود تحديات في توفير الدعم المالي لخدماتها، وخلال الأعوام الثلاثة الماضية استطاعت الجمعية توفير مبلغ تجاوز ٦ مليون ريال وقد تم توظيف هذه السيولة باستثمارها في شراء وقف للجمعية ودراسة استثمار الفائض المالي بحيث تحقق الجمعية الاستدامة المالية لخدماتها.

القيمة السوقية :

تبلغ إجمالي قيمة أصول الجمعية 15,724,537 ريال حيث تبلغ قيمة الأصول المتداولة 9,042,398 ريال والأصول غير المتداولة 802,139 ريال، وتبلغ قيمة الاستثمارات الوقفية 16,000,000 ريال، كما يبلغ عائد الاستثمار الاجتماعي SROI للعام 2017 (1.79) ريال) لكل ريال تم صرفه بنسبة (179%).

العاملون:

يقوم بتقديم الخدمات فريق عمل تم اختياره وفق المعايير والجدارات المعتمدة لدينا في لائحة الموارد البشرية ودليل الوصف الوظيفي <http://almawaddah.org.sa/rules/32> و معايير المختصين من المدربين <http://almawaddah.org.sa/rules/47> ومعايير المختصين من المرشدين ، وقد بلغ عدد العاملين بالجمعية 32 موظف بدوام كامل (<http://almawaddah.org.sa/pages/6>) ، 63 من المختصين الأسريين من المرشدين والمرشدات والمصلحين والمحكمين الأسريين وأكثر من 100 مدرب ومدربة أسريين معتمدين، 179 متطوعاً ومتطوعة يتم الاستفادة منهم في تنظيم الفعاليات الجماهيرية و الدورات التدريبية ، وقد قدموا أكثر من 1271 ساعة تطوعية خدموا بها 5300 أسرة.

النطاق الجغرافي للجمعية :

يقع النطاق الجغرافي للجمعية في منطقة مكة المكرمة في المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية، تقدم الجمعية خدماتها في جميع مدن ومحافظات منطقة مكة المكرمة والتي تبلغ 15 مدينة ومحافظة من خلال الشراكة مع مؤسسات القطاع غير الربحي.



تاريخ الجمعية وبعض إنجازاتها:

منذ إنشاء الجمعية ساعدت في تغيير حياة أكثر من 355 ألف أسرة، وتسعى للوصول إلى مساعدة 500 ألف أسرة حتى العام 2020م ، ونحن الجهة الوحيدة في منطقة مكة المكرمة التي تقدم خدمات رعاية أبناء الأسر المنفصلة "تمكين الرؤية والاستلام والتسليم" وحصلنا على جائزة المشروعات الرائدة من دول مجلس التعاون الخليجي لذات الخدمة.

إن التحدي الرئيس الذي تواجهه جمعية المودة للتنمية الأسرية هو الاستدامة الاقتصادية لضمان استمرار تقديم خدماتها للمستفيدين، ولتحقيق ذلك قمنا بدراسة فرص الاستثمار المتاحة والتي من الممكن أن تساعد في تحقيق الاستدامة الاقتصادية، وكان نتيجة ذلك أن قمنا بشراء أول وقف عقاري في نهاية العام 2017 بقيمة 16 مليون ريال وكذلك استثمار الاحتياطي النقدي بقيمة 6 مليون ريال.

رحلتنا نحو التميز:

في نهاية العام 2015 تم إنشاء إدارة التطوير المؤسسي للتركيز على تطبيق معايير التميز المؤسسي، قمنا باستخدام التقييم الذاتي وفق معايير المؤسسة الأوروبية للجودة EFQM كجزء من عملية التحسين والتطوير المستمر منذ العام 2016:

العام	الجائزة / الشهادة
2016	جائزة التميز الرقمي من هيئة الاتصالات والتقنية المركز الثالث
2016	شهادة ملتزمون بالتميز C2E من المنظمة الأوروبية للجودة EFQM
2016	جائزة المشروعات الرائدة على مستوى الخليج من مجلس التعاون الخليجي
2016	شهادة أعلى معيار في الموارد البشرية من جائزة الملك خالد
2017	جائزة مكة للتميز – المركز الأول – من إمارة منطقة مكة المكرمة
2017	جائزة الملك خالد للتميز فرع المنظمات غير الربحية – المركز الأول – من مؤسسة الملك خالد
2018	جائزة جدة للإبداع – المركز الأول – من محافظة جدة
2018	جائزة التميز في العمل الخيري فرع المنظمات المتوسطة والصغيرة – المركز الأول- من مؤسسة السبيعي
2018	جائزة رواد الأعمال من Middle East Business Leaders Awards



التحديات المؤسسية واستراتيجية الجمعية:

تتمتع الجمعية بصورة ذهنية جيدة لدى أصحاب المصلحة، من خلال الخدمات المقدمة للشرائح المستهدفة من الأسر الناشئة والأسر المستقرة والأسر غير المستقرة والأسر المنفصلة والجهات المعنية والمختصين والتي نحرص على أن تقدم بأعلى معايير الجودة العالمية مستفيدين من أفضل الممارسات المحلية والإقليمية والعالمية لتقديم قيمة مضافة لكافة أصحاب المصلحة المتعاملين معنا، ومن خلال الدراسات الميدانية عبر مكاتب متخصصة واستطلاعات رأي المستفيدين والداعمين والعاملين وتقارير الأداء الدورية وعقد ورش العمل التخصصية والاتصال المباشر مع المستفيدين تضمن الجمعية أن تظل مطلعة على احتياجات المجتمع، بل وعلى كافة أصحاب المصلحة، ويتجلى هذا الأمر في تطوير المبادرات وكذلك في تطوير العمليات والإجراءات واستخدام التقنية لضمان سهولة وصول الخدمات لكافة الشرائح المستهدفة، ومع نهاية العام 2016 بدأنا تطوير الاستراتيجية 2017-2018 متوائمة مع رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020.

الرؤية:

أن نكون أنموذجاً عالمياً في تحقيق سعادة الأسرة واستقرارها.

الرسالة:

نلتزم بتمكين وإرشاد وتوعية الأسرة عبر مبادرات تنموية مستدامة تسهم في تقوية روابط الأسرة واستقرارها

نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات:

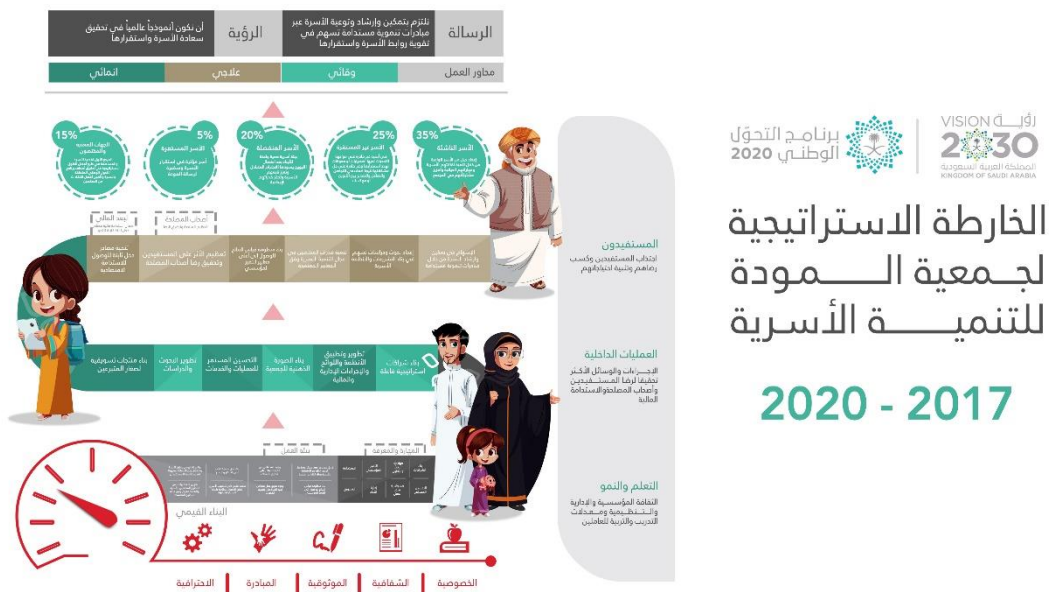
ترى الجمعية أنه يتوجب عليها ضمان استقرار استراتيجيتها لذلك قامت بتحليل ودراسة نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتحديات، كما قامت بدراسة وتحليل المخاطر المالية ووضع التصور المستقبلي للتعامل مع تلك المخاطر باستخدام نموذج SWOT، والاجتماع السنوي للجمعية العمومية والذي يعرض فيه مؤشرات أداء الجمعية وفق بطاقة الأداء المتوازن يتضمن إجراء عملية تقييم المخاطر.

<https://almawaddah.org.sa/rules/37> صفحة رقم (14).

الميزات التنافسية للجمعية:

كما تملك الجمعية العديد من الميزات التنافسية والتي تساعدنا في تقديم خدماتها للمجتمع وهي:

(الخدمات النوعية المتخصصة – الاحترافية في تقديم الخدمات – الشفافية – الموثوقية)



رؤية 2030
الجمهورية العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

برنامج التحول الوطني 2020

الخارطة الاستراتيجية
لجمعية المودة
للتنمية الأسرية
2020 - 2017

ومن خلال تحديد مختلف احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة قمنا بتحديد (6) أهداف استراتيجية أساسية مع بناء مبادرات لتحقيق كل منها والتي نقوم بمراقبة تحققها من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسة عبر بطاقة الأداء المتوازن:

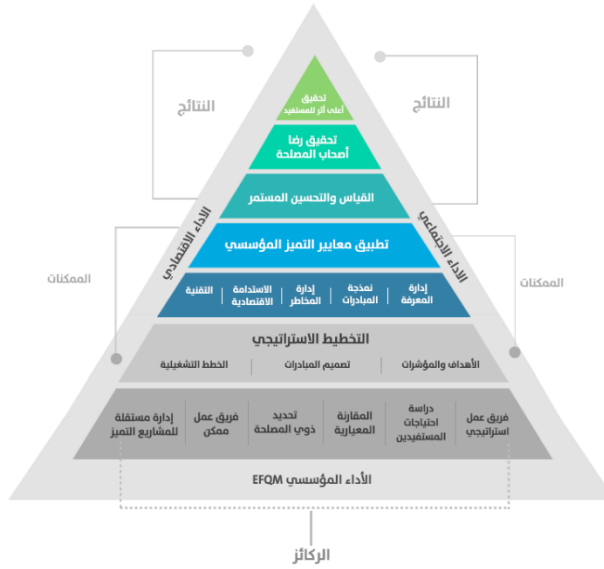
- الإسهام في تمكين وإرشاد وتوعية الأسرة عبر مبادرات تنموية مستدامة.
- إعداد بحوث ودراسات تسهم في بناء التشريعات والأنظمة الأسرية.
- تنمية قدرات المختصين في مجال التنمية الأسرية وفق المعايير المعتمدة.
- بناء منظومة قياس النتائج للوصول إلى أعلى معايير التميز المؤسسي.
- تعظيم الأثر على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة.
- تنمية مصادر دخل ثابتة للوصول إلى الاستدامة الاقتصادية.

كما أننا نمتلك مجموعة من عوامل النجاح الرئيسة:

- الكفاءة القيادية
- المعيارية وجودة الخدمة
- فريق عمل مؤهل
- الخصوصية والموثوقية
- الشراكات الفاعلة
- البحث والتطوير وأفضل الممارسات

هرم التميز:

لدى الجمعية أسلوب عمل واضح تم بناؤه من خلال الخبرات التراكمية التي تولدت لأفراد فريق العمل جعلت من العمل المؤسسي أسلوباً طبيعياً يتعامل به كافة الأفراد المنتسبين للجمعية ويتمثل ذلك الأسلوب في ما يلي:



- الركائز
- الممكنات
- النتائج

وبالتزامن مع هذه الخطط والتي يتم تنفيذها من خلال مبادراتنا وتعميمها على كافة أصحاب المصلحة باستخدام كافة قنوات التواصل، فإننا نستخدم مبادئ ومعايير نموذج التميز المؤسسي لينعكس ذلك على نتائج أعمالنا، لكي نضمن أننا بالفعل نقوم بتطبيق تلك المعايير على أرض الواقع.

تعد جمعية المودة للتنمية الأسرية هي الجمعية الرائدة على مستوى منطقة مكة المكرمة بل على مستوى المملكة العربية السعودية في تمكين وإرشاد وتوعية الأسرة وتقديم خدمات الرعاية الودية لأبناء الأسر المنفصلة، وحيث إن الجمعية تتمتع بصورة ذهنية ممتازة لدى أصحاب المصلحة مما يجعل للجمعية أسبقية وأولوية في خدمة أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين.

والمجالات التي تركز عليها الجمعية حالياً هي:

- ١- التعليم والتطوير الأسري
- ٢- الاستشارات الأسرية والإصلاح والتحكيم الأسري
- ٣- تقديم خدمات الرعاية الودية لأبناء الأسر المنفصلة
- ٤- التوعية الأسرية
- ٥- البحث والتطوير

قامت الجمعية ومن خلال الاستراتيجية تحديد الشرائح المستهدفة وتم تحديد احتياجاتها عبر دراسة ميدانية استعانت الجمعية فيها بمكتب خبرة متخصص في تنفيذ دراسة احتياجات الأسر في منطقة مكة المكرمة (<http://almawaddah.org.sa/books/10>) بما يضمن للجمعية تلبية احتياجات الأسر وتطوير مبادراتها وخدماتها وفق تلك الاحتياجات وتحقيق مستويات أداء باهرة ومستدامة تلبي أو تتجاوز توقعات جميع المعنيين.

قمنا من خلال الاستراتيجية المطورة بتحديد وتصنيف أصحاب المصلحة وماذا نريد منهم وماذا يريدون منا وهم:

- وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
- أمارة منطقة مكة المكرمة
- وزارة العدل
- الجمعية العمومية
- الداعمون
- مجلس الإدارة
- الجمعية العمومية
- المؤسسات المانحة
- الجامعات ومراكز الدراسات البحثية والإحصاء
- المؤسسات الإعلامية
- المتطوعون
- المجتمع

وتحقيقاً لاستراتيجية الجمعية ومعالجة القضايا الاستراتيجية المستهدفة والمرتبطة ببرنامج رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 قامت الجمعية ببناء مبادرات استراتيجية تلبي احتياجات الفئات والشرائح المستهدفة، وفق منهجية تصميم المبادرات (<https://almawaddah.org.sa/rules/61>) بعد أن قامت الجمعية بعمل دراسة ميدانية عن طريق مكتب متخصص لدراسة احتياجات الأسرة في منطقة مكة المكرمة، وتقوم الجمعية بخدمة المجتمع من خلال الخدمات التالية:

- ١- التعليم والتطوير الأسري.
- ٢- أكاديمية الحياة لتمكين المرأة (اجتماعياً - نفسياً - اقتصادياً).
- ٣- الاستشارات الأسرية (هاتفي، بالمقابلة وإلكتروني) والإصلاح والتحكيم الأسري.
- ٤- خدمات الرعاية الودية لأبناء الأسر المنفصلة.

- ٥- العلاج السلوكي والنفسي لأطفال الأسر المنفصلة باللعب.
- ٦- توعية وتنقيف الأسرة.
- ٧- إعداد وتأهيل المختصين الأسريين.
- ٨- البحوث والدراسات الأسرية.

كما يُمكن الاطلاع على كافة خدمات الجمعية من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للجمعية
www.almawaddah.org.sa

العمليات والشركاء والموردين:

مع تطوير الاستراتيجية في نهاية العام 2016م قمنا بتطوير الهيكل التنظيمي بما يضمن تأمين كافة احتياجات الجمعية من الموارد البشرية، مما يساهم في ربط جميع العاملين بالخطة والأهداف الاستراتيجية، وقمنا بتطوير الهيكل التنظيمي ولائحة الموارد البشرية والإجراءات الخاصة بالعاملين بما يتيح ربط أهداف العاملين بالأهداف الاستراتيجية والرؤية والرسالة من خلال نموذج تقييم الأداء 360 درجة والذي يتضمن أهداف العاملين والمرتبطة بالاستراتيجية ووضع هذه الأهداف في الخطط التشغيلية السنوية، ويوجد دليل التدرج الوظيفي وبناء الصف الثاني ودليل للموظف، كما تم بناء دليل عمليات وإجراءات قبل ثلاث سنوات لتنظيم العمل داخل الجمعية، حيث تنقسم العمليات إلى عمليات رئيسة وعمليات فرعية وإجراءات بحيث تكون كل إدارة مسؤولة عن عملياتها وتنفيذ الإجراءات الخاصة بها مع وضوح تام في المسؤوليات ومن يقوم بالتنفيذ مع وجود النماذج المستخدمة ورسومات التدفق، ويتم مراجعة وتطوير الدليل سنوياً وتم تحكيمة واعتماده من المنظمة الأوروبية للجودة EFQM.

لدينا حصر كامل وشامل لكافة الأصول الثابتة والمنقولة والنقدية مسجلة في سجلات محاسبية لدى الإدارة المالية من خلال استخدام برنامج محاسبي إلكتروني، كما يتم عمل جرد سنوي لتلك الأصول، ولدينا منهجية خاصة يتم مراجعتها كل سنة للحفاظ على تلك الأصول وعمل الصيانة اللازمة لها، كما نقوم بمعالجة المخلفات الورقية والبلاستيكية عن طريق التعاقد مع جهات لإعادة التدوير، كما قمنا باستخدام أساليب تقنية حديثة لتقليل استهلاك الكهرباء واستخدام برامج وأساليب تقنية لتقليل استهلاك الأوراق، مما ساهم في خفض معدلات استهلاك الورق واستهلاك الكهرباء وبالتالي خفض هيكل المصروف.

نقوم في الجمعية بتقسيم الشراكات إلى ثلاثة أنواع من الشراكات وهي: (الشراكات الاستراتيجية – الشراكات اللوجستية – شراكات المنح والدعم)، حيث تكون كل إدارة مسؤولة عن تنفيذ عدد من الشراكات وفق الخطة التشغيلية ويتم قياس ذلك وفق مؤشرات الأداء الخاصة بالشراكات، ونقوم بالتواصل الدائم معهم عبر الاتصال المباشر وعقد الاجتماعات الدورية معهم لتفعيل الشراكة كما نقوم باستطلاع آرائهم سنوياً.

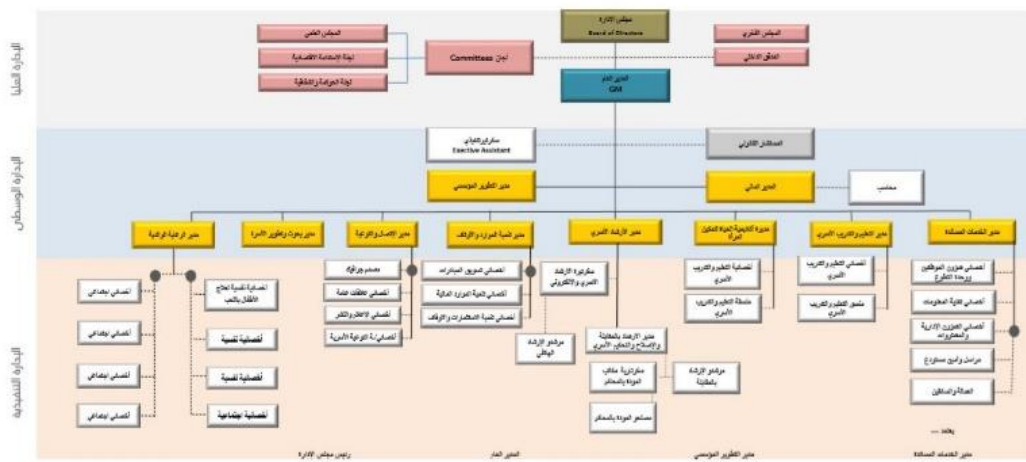
كما يتم التعامل مع الموردين على أنهم شركاء للجمعية حيث نقوم بإبرام التعاقدات التي تضمن تقديم أفضل الخدمات بأعلى معايير الجودة والكفاءة، وتقوم إدارة الخدمات المساندة بتقييم أداء الموردين سنوياً بناء على المعايير المعلنة لكافة الموردين، فإذا كان هناك مورد لا يحقق المعايير يتم توجيهه بفرص التحسين التي يجب تلافيتها أو إنهاء التعاقد معه عقب التحليل اللازم لإدائه.

هيكل الإدارة في الجمعية:

الجمعية تدار بشكل مؤسسي عبر ثلاثة مستويات متمثلة في :

- ١- الجمعية العمومية : وهي تقوم بالدور الرقابي على أداء الجمعية ويتم عرض تقارير الأداء السنوية في الاجتماعي السنوي للجمعية العمومية والتي يحضرها ممثل من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- ٢- مجلس الإدارة : وهو يقوم بالدور الاستراتيجي ودعم ومتابعة القيادة التنفيذية .
- ٣- القيادة التنفيذية وفريق العمل: وهي تقوم بتنفيذ الخطط الاستراتيجية وبناء الخطط التشغيلية التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.

كما قامت الجمعية بتطوير الهيكل التنظيمي لها بناء على تطوير الاستراتيجية



القيم :

لدينا مجموعة من القيم الحاكمة والتي نلتزم بتطبيقها في جميع أنشطتنا مع جميع المعنيين وهي:

م	القيمة	شرح القيمة	المعنيون بالقيمة
١	الخصوصية	ضمان السرية التامة لبيانات ومعلومات المستفيدين	فريق العمل والمستفيدين
٢	الشفافية	الإفصاح عن تقارير الأداء الاجتماعي والمؤسسي والمالي ونشرها للمجتمع بكل وضوح ومصداقية	فريق العمل وأصحاب المصلحة والمجتمع
٣	الموثوقية	بناء الثقة بالمودة وجودة خدماتها وأدائها، والاتصال المستمر والفعال مع أصحاب المصلحة والمستفيدين والمجتمع	فريق العمل والمستفيدين وأصحاب المصلحة والداعمون
٤	المبادرة	السبق لابتكار أفضل الحلول والنماذج والمبادرات النوعية؛ بهدف تحسين الأداء الاجتماعي والمؤسسي، وتحقيق الأثر	فريق العمل والمستفيدين والمجتمع
٥	الاحترافية	تطبيق معايير مؤشرات التنافسية العالمية لمؤسسات التنمية الأسرية، ومعايير التميز المؤسسي، والإبداع في تقديم الخدمات، بجدارات علمية وقدرات مهارية عالية	فريق العمل

• اجتماعات الإدارة الرئيسية:

نعتمد في قراراتنا على مبدأ الشورى وذلك من خلال الاجتماعات الشهرية للإدارة التنفيذية والتي تم جدولتها على مدار العام والتي تطرح من خلالها التحديات التشغيلية وكيفية مواجهتها ومتابعة تنفيذ فرص التحسين، كما تم جدولة اجتماعات مجلس الإدارة بحيث يتم الاجتماع مرة كل شهرين يتم من خلاله عرض نتائج الأداء الربع سنوية ومناقشة التحديات الاستراتيجية وكيفية مواجهتها.

• إدارة الأداء:

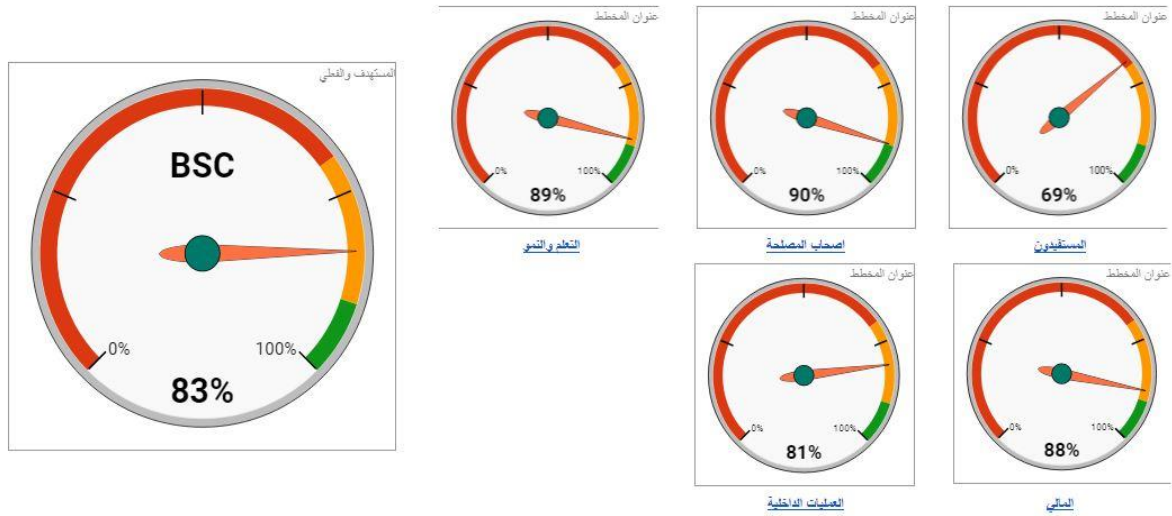
نقوم بقياس الأداء الاستراتيجي وفق محاور بطاقة الأداء المتوازن BSC (المستفيدين – العمليات الداخلية – التعلم والنمو – أصحاب المصلحة – المحور المالي) وقياس مؤشرات الأداء الاستراتيجية وقياس الأداء التشغيلي وفق مؤشرات الأداء التشغيلية، وقياس الأداء الوظيفي للعاملين وفق مؤشرات الأداء الخاصة بكل موظف طبقاً لنموذج تقييم الأداء، ويتم إصدار تقارير مؤشرات الأداء الربعية والسنوية وتقارير متابعة إنجاز فرص التحسين وتم تطوير بطاقة الأداء المتوازن ومؤشرات الأداء مع تطوير الاستراتيجية، والتي يتم عرضها ومراجعتها في الاجتماع الشهري للإدارة التنفيذية ويتم عرضها على مجلس الإدارة.

حيث يتم قياس الأداء على ثلاثة مستويات وهي :

- ١- الأداء الاجتماعي
- ٢- الأداء المؤسسي
- ٣- الأداء الاقتصادي

ومن خلال نتائج مؤشرات الأداء بالمقارنة مع نفس الفترة من الأعوام السابقة يتم تحديد أولويات تنفيذ فرص التحسين والمشاريع التحسينية

مؤشر بطاقة الأداء المتوازن BSC



القيادة :

من المتعارف عليه داخل الجمعية أن القيادة هم المستويات الإدارية العليا الثلاث والمتمثلة في : أعضاء الجمعية العمومية – أعضاء مجلس الإدارة – الإدارية التنفيذية وعلى رأسها المدير العام ثم مديري الإدارات، ولدينا دليل التدرج الوظيفي وبناء الصف الثاني من القيادات داخل الجمعية، وما هو المسار الوظيفي لكل فرد بداية من التحاقه بالعمل بالجمعية إلى أن يصبح مديراً عاماً وذلك لضمان بناء جيل من القادة قادر على استكمال مسيرة العمل وتم بناء هذه المنهجية بعد الاطلاع على أفضل الممارسات للعديد من الجهات المحلية والإقليمية.

المعيار الأول "القيادة" :

م	المنهجية/الموضوع/النشر	التقييم والتعديل	الأدلة	الارتباطات	المسؤول
١/أ/١	المنهجية: الرؤية والرسالة والقيم الحاكمة الموضوع: للتركيز على ما ستقوم به الجمعية في المستقبل النشر: تم النشر عبر الموقع الإلكتروني للجمعية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية والنشرات البريدية ووضع لوحات في الإدارات وأجهزة الحاسب الآلي وإقامة ورش عمل لشرح الاستراتيجية لكافة العاملين.	تم تطوير ووضع وتحديد وصياغة الرؤية والرسالة للجمعية بما يتوافق مع توجهات الجمعية وطموحات فريق العمل ، وشارك في صياغة الرؤية والرسالة كافة ذوي المصلحة عبر ورش عمل عصف ذهني.	وثيقة الخطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37		مجلس الإدارة والإدارة العليا
٢/أ/١	المنهجية: القدوة الحسنة الموضوع: يلتزم قادة الجمعية وفريق العمل بتقديم القدوة الحسنة النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	يقوم بعض أعضاء مجلس الإدارة بالمساهمة في الأعمال الخيرية المجتمعية المختلفة كما تقوم الإدارة بالمشاركة في فعاليات تطوعية مع مؤسسات المجتمع المدني	صور من المشاركات (متوفرة في الزيارة الميدانية).	(١٢)	مجلس الإدارة والإدارة العليا
٣/أ/١	المنهجية: الاستراتيجية الموضوع: لبناء مستقبل واضح ومحدد للجمعية وخطة استراتيجية لمدة أربع سنوات ووضع القيم التي تحكم عمل الجمعية. النشر: تم النشر عبر الموقع الإلكتروني للجمعية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية والنشرات البريدية ووضع لوحات في الإدارات وأجهزة الحاسب الآلي وإقامة ورش عمل لشرح الاستراتيجية لكافة العاملين.	قامت الجمعية بعمل دراسة ميدانية لاحتياجات الأسرة بغرض تحديد الاحتياجات الفعلية للأسرة بمنطقة مكة المكرمة والعمل على تلبيتها، ونتيجة لتلك الدراسة قمنا بتطوير الاستراتيجية حتى العام 2020 بما يتوافق مع رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020، وحددت محاور العمل والشرائح المستهدفة والمرتكزات الاستراتيجية والقضايا المطلوب معالجتها والأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء.	وثيقة الخطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37	(١٢ج)	مجلس الإدارة والإدارة العليا

<p>مجلس الإدارة والإدارة العليا</p>	<p>(٥-ب) (٦-أ)</p>	<p>-محاضر اجتماع مجلس الإدارة. -محاضر اجتماع الإدارة التنفيذية -تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة https://almawaddah.org.sa/reports/2/6</p>	<p>لدينا جدول محدد بمواعيد اجتماعات الإدارة العليا متمثلة في مجلس الإدارة والذي يجتمع كل شهرين وكذلك اجتماعات الإدارة التنفيذية والتي تجتمع شهرياً لمناقشة ومتابعة مستجدات الأعمال ومتابعة تنفيذ فرص التحسين، وكانت من نتائج تلك الاجتماعات تنفيذ عدد كبير من فرص التحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين مما زاد من نتائج رضا المستفيدين</p>	<p>المنهجية: الإدارة المشتركة الموضوع: لمراجعة وتحسين الأداء ولتحقيق المشاركة في تحمل المسؤولية بين فريق العمل النشر: جدول الاجتماعات الدورية لأعضاء مجلس الإدارة والاجتماعات الشهرية للإدارة التنفيذية</p>	<p>٤/١</p>
<p>إدارة المشاريع والتميز</p>	<p>(٢-أ) (٣-أ) (٤-ب) (٥-أ) (٩-ب)</p>	<p>-دليل الأهداف والمؤشرات. https://almawaddah.org.sa/rules/52 -محاضر اجتماع تطوير مؤشرات الأداء.</p>	<p>تم بناء مجموعة من مؤشرات الأداء بعد أن تم تطوير الاستراتيجية للمساهمة في قياس أداء الأهداف الاستراتيجية، ويتم عرض نتائج قياس مؤشرات الأداء في الاجتماع الشهري للإدارة التنفيذية واجتماعات مجلس الإدارة، ويتم تطويرها في نهاية كل عام بعد الانتهاء من قياس مؤشرات الأداء الرئيسية، ومن نتائجها أن تم تطوير عدد من مؤشرات الأداء بمشاركة أحد خبراء تطوير الاستراتيجيات.</p>	<p>المنهجية: تقارير بطاقة الأداء المتوازن الموضوع: تم تطوير الاستراتيجية بناء على محاور بطاقة الأداء المتوازن مع تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لمتابعة مستوى الإنجاز النشر: من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية وعلى السيرفر الداخلي للجمعية وتم تسليم نسخة من مؤشرات الأداء لكل إدارة كل فيما يخصه كما تم النشر عبر البريد الإلكتروني الداخلي لكافة العاملين</p>	<p>١/ب</p>
<p>الإدارة العليا</p>		<p>-وثيقة الخطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37 -خارطة معالجة المخاطر الاقتصادية</p>	<p>قمنا بعمل تحليل swot لدراسة نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات ومدى مقدرة الجمعية في مواجهة هذه التحديات، كما قمنا بدراسة للمخاطر المالية المحتملة، وكانت من نتائج هذه الدراسة أن قمنا بشراء وقف للعمل على تحقيق الاستفادة الاقتصادية، كما تم بناء خارطة لمعالجة المخاطر الاقتصادية مما ساهم في خفض هيكل المصروف</p>	<p>المنهجية: إدارة القدرات الموضوع: لفهم القدرات المتاحة للجمعية ودراسة نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات النشر: تم النشر عبر الموقع الإلكتروني للجمعية وحسابات التواصل الاجتماعي</p>	<p>٢/ب</p>

<p>إدارة المشاريع والتميز</p>	<p>(١٥)</p>	<p>-تقارير الأداء الربعية والسنوية https://almawaddah.org.sa/reports2 -تقارير إنجاز فرص التحسين</p>	<p>لدينا منهجية محددة لقياس الأداء عبر مؤشرات الأداء ومن خلال تقارير الأداء الربع سنوية والسنوية يتم معرفة مستويات الإنجاز ونسب الانحراف وفرص التحسين التي يجب العمل عليها، ومن نتائج القياس أن تم زيادة معدلات إنجاز الخطة التشغيلية ومحاور بطاقة الأداء المتوازن</p>	<p>المنهجية: قياس الأداء الموضوع: لمتابعة قياس الأداء ولضمان التحسين المستمر للعمليات والخدمات النشر: يتم النشر عبر الموقع الإلكتروني للجمعية ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات البريدية</p>	<p>٣/ب/١</p>
<p>قسم البحوث والدراسات الأسرية</p>		<p>-الموقع الإلكتروني للجمعية WWW.ALMAWADDAH.ORG.SA -دراسة احتياجات الأسرة https://almawaddah.org.sa/book/s/10</p>	<p>تقوم سياستنا لاتخاذ القرارات بشكل علمي ومنهجي بالقرارات التشغيلية يتم اتخاذها بناء على: (دراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة – التغذية الراجعة من نتائج قياس مؤشرات الأداء – نتائج دراسة المخاطر المالية – نتائج فرص التحسين ونتائج مؤشرات الأداء). ويتم اتخاذ القرارات الإدارية بناء على نتائج قياس رأي العاملين و أنظمة وقرارات الدولة ووزارة العمل والتنمية الاجتماعية</p>	<p>المنهجية: جمع وتحليل كافة المعلومات الموضوع: للمساهمة في صنع واتخاذ القرارات المناسبة والتي تحقق الأهداف الاستراتيجية النشر: نقوم بنشر كافة المعلومات والتقارير على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات البريدية</p>	<p>٤/ب/١</p>
<p>إدارة المشاريع والتميز</p>	<p>(٦-أ) (٧-أ)</p>	<p>-منهجية قياس رأي ذوي المصلحة https://almawaddah.org.sa/rules/24</p>	<p>نقوم بالتواصل الدائم والمباشر مع كافة المعنيين كما قمنا ببناء منهجية لقياس رضا أصحاب المصلحة معتمدة من المنظمة الأوروبية للجودة EFQM ويتم نشر نتائجها سنوياً من خلال تقرير رضا أصحاب المصلحة ويتم مراجعتها كل عام وكان من نتائج مراجعتها أن تم تطويرها وإصدار نسختها الثانية في العام 2018</p>	<p>المنهجية: التواصل الفعال مع كافة المعنيين الموضوع: لبناء وتطوير حوار دائم ومتواصل مع أصحاب المصلحة بكل شفافية. النشر: كافة قنوات التواصل الإلكترونية والمقابلات المعمقة مع أصحاب المصلحة.</p>	<p>٥/ب/١</p>
<p>إدارة المشاريع والتميز</p>	<p>(٥ب-٢)</p>	<p>-دراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة https://almawaddah.org.sa/book/s/10</p>	<p>قامت الجمعية بعمل دراسة ميدانية لاحتياجات الأسرة بغرض تحديد الاحتياجات الفعلية للأسرة بمنطقة مكة المكرمة والعمل على تلبيتها.</p>	<p>المنهجية: دراسة احتياجات الأسرة. الموضوع: لفهم الاحتياجات الفعلية للأسر المستفيدة وتحديد كيفية تلبية تلك الاحتياجات النشر: قمنا بنشر تلك الدراسة على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وبالنشرة البريدية الشهرية لكافة المعنيين</p>	<p>١/ج/١</p>

الإدارة العليا	(٢٨٦)	-دليل الصلاحيات https://almawaddah.org.sa/rules/36 -دليل الحوكمة والشفافية https://almawaddah.org.sa/rules/42	لدينا دليل للصلاحيات ودليل للحوكمة والشفافية يحدد كافة الصلاحيات الممنوحة والتي بنيت على القيم والمبادئ المؤسسية وتتيح مساءلة الجميع طبقاً لهذه القواعد	المنهجية: الحوكمة والشفافية الموضوع: لبناء الثقة المتبادلة ومبدأ المساءلة والالتزام بالأخلاقيات النشر: على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات البريدية ومجموعات المختصين	٢/ج/١
الإدارة العليا	(١١٦)	الموقع الإلكتروني للجمعية WWW.ALMAWADDAAH.ORG.SA	نقوم بنشر كافة تقارير الأداء الربع سنوية والسنوية والتقارير المالية لكافة أصحاب المصلحة والمنهجيات والنماذج بما يضمن سهولة وصول المعلومات إلى كافة أصحاب المصلحة مما يضمن تحمل المسؤولية أمام كافة المعنيين والمجتمع.	المنهجية: الشفافية ونشر التقارير الموضوع: لضمان تطبيق قيمة الشفافية وتحمل المسؤولية أمام أصحاب المصلحة المعنيين النشر: متاحة لكافة العاملين وأصحاب المصلحة على الموقع الإلكتروني للجمعية	٣/ج/١
الإدارة العليا	(١١٦)	-تقارير الأداء السنوية https://almawaddah.org.sa/reports -نتيجة مؤشرات حوكمة الجمعيات الأهلية https://almawaddah.org.sa/rules/53	نعتمد في إصدار التقارير على الدقة المتناهية في كتابة المعلومة وتتم المراقبة من إدارة المشاريع والتميز لكافة أدوات التحقق والشواهد، ونتيجة لذلك حصلنا على نسبة 100% في نتيجة الحوكمة والشفافية طبقاً لمؤشرات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لحوكمة الجمعيات الأهلية مشروع "مكين"	المنهجية: الدقة والشفافية في المعلومات الموضوع: لضمان تطبيق معايير الحوكمة والشفافية النشر: يتم النشر عبر الموقع الإلكتروني	٤/ج/١
الإدارة العليا	(٢١٩)	-صور المشاركات متاحة في الزيارة الميدانية	تحرص قيادات الجمعية على المشاركة في الفعاليات والأنشطة المجتمعية بالتعاون مع الجهات المحلية والإقليمية سواء الحكومية أو الأهلية، فعلى سبيل المثال شاركت الجمعية بنقل تجربتها في أكثر من ملتقى	المنهجية: المشاركة المجتمعية الموضوع: إعطاء القدوة الحسنة للعاملين للمشاركة في الأنشطة المجتمعية النشر: صور المشاركات متاحة على وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني	٥/ج/١
الإدارة العليا	(٧-أ)	-نسخ من تقييم الأداء	لدينا منهجية لتحسين أداء العاملين وقياس أدائهم من خلال نموذج تقييم "360" مرتبطة بالأهداف التشغيلية والاستراتيجية، ويتم تقييم الأداء كل ربع سنة ونتائج التقييم توضح مستوى الأداء ونقاط القوة وفرص التحسين لكل فرد.	المنهجية: التمكين والمساءلة الموضوع: لرفع الهمم وإيجاد بيئة تشاركية ولتطوير وتحسين أداء العاملين. النشر: السيرفر الداخلي للجمعية ومتاحة لكافة العاملين	١/د/١

الإدارة العليا	(أ-٧)	<p>-منهجية التعاقب الوظيفي وبناء الصف الثاني</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/56</p>	<p>لدينا منهجية متكاملة لبناء صف ثان من القيادات لتكوين جيل من القادة قادر على استكمال مسيرة العمل وتم بناء هذه المنهجية بعد الاطلاع على أفضل الممارسات للعديد من الجهات المحلية والإقليمية من أجل تحقيق الغاية المطلوبة في تطوير وتحسين كفاءة العاملين بالجمعية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.</p>	<p>المنهجية: منهجية التعاقب الوظيفي وبناء الصف الثاني</p> <p>الموضوع: لتعريف العاملين بإمكانية الوصول إلى أعلى المناصب بناء على القدرات الشخصية والمهنية ونتائج تقييم الأداء.</p> <p>النشر: تم بناء المنهجية ونشرها على الموقع الإلكتروني والسيرفر الداخلي</p>	٢/د/١
الإدارة العليا	(أ-٧)	<p>-نتائج تقييم الأداء</p> <p>-نتائج التدريب على رأس العمل</p>	<p>يتم تطوير مهارات فريق العمل طبقاً لنتائج تقييم الأداء حيث تم تحديد فرص التحسين وماهي المهارات التي يجب تطويرها ، ويتم ذلك عن طريق خطة التدريب السنوية و التدريب على رأس العمل، ونتائج تقييم الأداء.</p>	<p>المنهجية: دعم أهداف العاملين.</p> <p>الموضوع: يتم دعم كافة العاملين من خلال تقديم فرص التعلم وتطوير مهاراتهم طبقاً لنتائج تقييم الأداء.</p> <p>النشر: ويتم نشرها لكافة العاملين على السيرفر الداخلي</p>	٣/د/١
إدارة الخدمات المساندة	(٤١٧)	<p>-هرم تكريم الموظفين</p> <p>-نموذج تقييم الأداء</p> <p>- سلم الرواتب والمكافآت</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/29</p>	<p>تعتمد الجمعية على "هرم تكريم الموظفين" في تشجيع وتكريم الموظف صاحب الأداء المتميز وذلك بناء على نتائج تقييم الأداء الدورية والمنصوص عليها في سلم الرواتب والمكافآت</p>	<p>المنهجية: هرم تكريم الموظفين</p> <p>الموضوع: نسعى لتقدير جهود العاملين بشكل دائم</p> <p>النشر: على السيرفر الداخلي لكافة العاملين</p>	٤/د/١
إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧)	<p>-منهجية الإبداع والابتكار</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/59</p>	<p>تهتم القيادة بتهيئة الظروف الملائمة بما يشجع فريق العمل على الإبداع والابتكار وذلك من خلال منهجية الإبداع والابتكار والتي تضمن تفاعل العاملين وتحفيزهم ويتم تطبيقها من خلال فريق الإبداع والابتكار، ومن نتائج تطبيقها وجود بنك للأفكار ساهم في تنفيذ بعض الأفكار الإبداعية التي ساهمت في خفض هيكل المصروف.</p>	<p>المنهجية: منهجية الإبداع والابتكار (CMI)</p> <p>الموضوع: لتهيئة المجال المناسب للتشجيع على التفكير الإبداعي والابتكاري لفريق العمل</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والسيرفر الداخلي</p>	٥/د/١
إدارة الخدمات المساندة	(٤١٧) (٥١٧)	<p>لائحة الموارد البشرية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/33</p>	<p>تهتم الجمعية بإتاحة الفرص لكافة العاملين بتنوع جنسياتهم وثقافتهم دون تمييز حيث يتم تقييم الأداء بناء على مؤشرات أداء واضحة ومعلنة للجميع ويتم التطبيق بشفافية عالية.</p>	<p>المنهجية: تكافؤ الفرص</p> <p>الموضوع: لتعزيز ثقافة تكافؤ الفرص بين فريق العمل وعدم التمييز.</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الداخلي</p>	٦/د/١

الإدارة العليا		<p>-الخطط التشغيلية السنوية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/books/17</p>	<p>يتم وضع الخطط التشغيلية السنوية في ديسمبر من كل عام ويتم تقسيم المستهدفات السنوية لكل إدارة كل ربع سنة، ووقت العمل به قدر كبير من المرونة حيث يمكن توزيع الأعمال ومسؤوليات التنفيذ في حالات معينة مما يعطي مرونة كبيرة تمكننا من التجاوب مع المتغيرات والتوقيتات الموسمية للمستفيدين</p>	<p>المنهجية: المرونة والقدرة على صناعة القرارات الصائبة</p> <p>الموضوع: لضمان التعامل مع المتغيرات الخارجية والحصول على معلومات صحيحة تفيد القيادة في صناعة القرار</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية</p>	١/٥/١
الإدارة العليا	(٢ب٥)	<p>-دراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة</p> <p>https://almawaddah.org.sa/books/10</p>	<p>الاعتماد على الإحصاءات والمرجعية العلمية والعملية سياسة عمل للجمعية ونحرص على التشارك مع الجهات المعنية لتبادل المعلومات والإحصاءات التي تخدم الأسرة وتخدم الاستراتيجية</p>	<p>المنهجية: المرجعية العلمية والعملية</p> <p>الموضوع: تقوم سياستنا لاتخاذ القرارات بشكل علمي ومنهجي بالقرارات</p> <p>النشر: من خلال الخطة الاستراتيجية وعلى الموقع الإلكتروني للجمعية</p>	٢/٥/١
الإدارة العليا	(٦-أ) (٨-١)	<p>- استراتيجية الاتصال والهوية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/64</p> <p>- قنوات التواصل داخل المودة</p>	<p>نقوم بالتواصل الفعال والمباشر مع كافة المعنيين من خلال عدد من قنوات التواصل (النشرة البريدية الشهرية لأخبار الجمعية، نشر الإنجاز الأسبوعي والشهري والربع سنوي والسنوي داخلياً وخارجياً عبر البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتواصل بالفعاليات والأنشطة اليومية لمجموعات أعضاء مجلس الإدارة والجمعية العمومية، واستطلاع آرائهم والتي كانت من نتائجها أن تم إنشاء مركز "العناية بالمستفيدين"</p>	<p>المنهجية: التواصل الفعال والمباشر مع كافة المعنيين</p> <p>الموضوع: لضمان فتح تواصل دائم وفعال مع كافة أصحاب المصلحة</p> <p>النشر: وسائل التواصل الاجتماعي و النشرة البريدية للجمعية</p>	٣/٥/١
الإدارة العليا		<p>-دليل إدارة التغيير</p>	<p>قمنا بتحديد آليات العمل لإحداث التغيير مع مشاركة جميع العاملين لضمان فهمهم لآليات التغيير وما هو الهدف من التغيير بما يضمن تقليل المقاومة ويضمن نجاح التغيير داخل الجمعية، ونقوم باستخدام منهجية محددة تتلخص في التالي (نتائج قياس مؤشرات الأداء + نتائج تقرير فرص التحسين ثم تحديد أولويات التغيير ثم تحديد الإجراءات والتكلفة ثم تنفيذ تحديد مؤشرات الأداء ثم تنفيذ الإجراءات ثم المتابعة والتقييم)</p>	<p>المنهجية: إدارة التغيير</p> <p>الموضوع: تطوير آليات عمل واضحة لإدارة التغيير والتركيز على فرص التحسين</p> <p>النشر: نقوم بنشر النتائج عبر الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات البريدية</p>	٤/٥/١

<p>-الإدارة العليا -إدارة المشاريع والتميز</p>	<p>(أ-٦) (أ-٨)</p>	<p>-محاضر اجتماع الإدارة التنفيذية -رابط أضف فكرة https://almawaddah.org.sa/pages/14 -رابط قيم خدماتنا https://almawaddah.org.sa/pages/15 منهجية الابداع والابتكار https://almawaddah.org.sa/rules/59</p>	<p>تعتمد الجمعية في قراراتها على مبدأ الشورى وذلك من خلال الاجتماعات الشهرية للإدارة التنفيذية والتي تطرح من خلالها التحديات وكيفية مواجهتها، كما تعتمد الجمعية الأفكار المتميزة المطروحة من فريق العمل وفق منهجية الإبداع والابتكار او من أفراد المجتمع أو ذوي المصلحة وذلك عبر أيقونة "قيم خدماتنا" و أيقونة "أضف فكرة" بالموقع الإلكتروني للجمعية.</p>	<p>المنهجية: الشورى والمشاركة الموضوع: لضمان إنتاج أفكار إبداعية من مختلف المعنيين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الإلكتروني</p>	<p>٥/١/١</p>
--	------------------------	--	---	---	--------------

المعيار الثاني: "الاستراتيجية"

انطلاقاً من مبدأ إدارة التغيير ووفقاً لدليل إدارة التغيير ودراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة التي قامت بتنفيذها الجمعية مع أحد بيوت الخبرة ، نتيجة لذلك قمنا بالاستعانة بأحد خبراء تطوير الاستراتيجية لتطوير الخطة الاستراتيجية حتى العام 2020 بما يتوافق مع رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 وحددت الرؤية والرسالة والقيم الحاكمة ومحاور العمل والشرائح المستهدفة والقضايا الاستراتيجية المطلوب معالجتها والأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء، والمبادرات الاستراتيجية التي يجب العمل عليها.

الاستراتيجية:

م	المنهجية/الموضوع/النشر	التقييم والتعديل	الأدلة	الارتباطات	المسؤول
1/1/2	المنهجية: دراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة الموضوع: لدراسة الاحتياجات الفعلية وضمان تطوير الاستراتيجية بناء على تلك الاحتياجات النشر: عبر الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي	قمنا بعمل دراسة ميدانية لاحتياجات الأسرة بغرض تحديد الاحتياجات الفعلية للأسرة بمنطقة مكة المكرمة والعمل على تلبيتها واستجابة الإدارة لنتائج الدراسة وتم تطوير الاستراتيجية	-دراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة https://almawaddah.org.sa/books/10		الإدارة العليا
2/1/2	المنهجية: التحليل الرباعي SWOT الموضوع: لتحديد المتغيرات والمؤثرات التي يمكن أن تؤثر في عمل الجمعية النشر: من خلال الخارطة الاستراتيجية	تم عمل التحليل الرباعي وفق نموذج SWOT وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات وعوامل النجاح وكافة المتغيرات	الخارطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37	(4ب-أ)	الإدارة العليا
3/1/2	المنهجية: تحليل نتائج مؤشرات الأداء الموضوع: لتحديد وتوقع المتغيرات السياسية والقانونية والتنظيمية للجمعية النشر: تقارير الأداء السنوية وتقارير الشفافية	في اجتماع الجمعية العمومية السنوي يتم تحليل ومناقشة مؤشرات الأداء لتحديد المتغيرات ووضع الأطر والأنظمة للتعامل معها.	اجتماعات الجمعية العمومية	(1ب-3)	الإدارة العليا
4/1/2	المنهجية: تطوير آليات عمل واضحة لإدارة التغيير الموضوع: للتعرف على المتغيرات وتحويلها إلى مشاريع للعمل عليها النشر: الخطط التشغيلية وتقارير الأداء	قمنا بتحديد آليات العمل لإحداث التغيير مع مشاركة جميع العاملين في فرق العمل لضمان فهمهم لآليات التغيير وما هو الهدف من التغيير بما يضمن تقليل المقاومة وبضمن نجاح التغيير داخل الجمعية، ونقوم باستخدام منهجية محددة تتلخص في التالي (نتائج قياس مؤشرات الأداء + نتائج تقرير فرص التحسين ثم تحديد أولويات التغيير تم تحديد الإجراءات والتكلفة ثم تحديد مؤشرات الأداء ثم تنفيذ الإجراءات ثم المتابعة والتقييم)	دليل إدارة التغيير		الإدارة العليا

إدارة المشاريع والتميز	(٣١ب)	اجتماعات الإدارة التنفيذية	يتم عمل تحليل لنتائج مؤشرات الأداء من خلال تقارير الأداء الدورية والتي يتم فيها توضيح فرص التحسين ويتم عرضها في الاجتماع الدوري للإدارة التنفيذية الشهري وبناء خطط العمل لتنفيذها لتحقيق الاستراتيجية	المنهجية: تحليل مؤشرات الأداء الموضوع: لتحليل وتحديد الاتجاهات التشغيلية وتحديد فرص التحسين. النشر: تقارير الأداء الربع سنوية والسنوية	١/ب/٢
إدارة تنمية الموارد والأوقاف		صور من تقارير تحليل التوجهات	تقود هذه العملية إدارة تنمية الموارد والأوقاف حيث تقدم تحليل مفصل بالتوجهات الجديد للداعمين والمأنحين وكيفية استفادة الجمعية لدعم مشاريعها وخدماتها، وتتم هذه العملية بشكل نصف سنوي.	المنهجية: تقرير الشركاء الموضوع: تحليل توجهات الشركاء والداعمين المحتملين لتوظيفها في خدمة وتعزيز قدرات الجمعية النشر: من خلال البريد الإلكتروني الداخلي	٢/ب/٢
الإدارة العليا		دليل إدارة التغيير	قمنا بدراسة وتحديد برامج التغيير وتم الاستفادة من نموذج "نظرية التغيير" في بناء دليل إدارة التغيير داخل الجمعية وقمنا بتقسيم إدارة التغيير إلى ثلاث أنواع: (تغيير في التوجهات والاستراتيجيات - تغيير في العمليات والإجراءات - تغيير في التقنية).	المنهجية: دراسة وتحديد برامج التغيير الموضوع: لدراسة تأثير التكنولوجيا على أداء الجمعية النشر: من خلال دليل إدارة التغيير	٣/ب/٢
إدارة المشاريع والتميز	(٢٥٢)	المعلومات متوفرة في الزيارة الميدانية	نقوم بعمل المقارنات المعيارية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي بهدف التطوير والتحسين المستمر مما يمكننا من تحديد فرص التحسين لتطوير عملياتنا وخدماتنا	المنهجية: المقارنة المعيارية الموضوع: للتحسين والتطوير المستمر للعمليات والإجراءات والاطلاع على أفضل الممارسات. النشر: تقارير الأداء السنوية	٣/ب/٢
إدارة المشاريع والتميز	(٣١١)	تقارير قياس الأداء الربع سنوية والسنوية https://almawaddah.org.sa/reports	نقوم بمتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية وفق بطاقة الأداء المتوازن BSC وقياس مؤشرات الأداء وإصدار تقارير مؤشرات الأداء الربعية وتقارير متابعة إنجاز فرص التحسين وتم تطوير بطاقة الأداء المتوازن ومؤشرات الأداء مع تطوير الاستراتيجية.	المنهجية: النتائج الاستراتيجية الموضوع: لمتابعة تحقيق النتائج الاستراتيجية النشر: الخارطة الاستراتيجية	١/ج/٢
إدارة المشاريع والتميز		الخارطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37	قمنا ببناء الخطة الاستراتيجية بناء على محاور بطاقة الأداء المتوازن BSC ففي العام 2016 تم تطوير مؤشرات الأداء الخاصة بطاقة الأداء المتوازن مع تطوير الاستراتيجية وتتم مراجعتها سنوياً لضمان إدراج أية تغييرات تكتيكية أو تشغيلية فيها	المنهجية: تطوير بطاقة الأداء المتوازن الموضوع: لضمان مواكبة التغيرات التكتيكية والتشغيلية النشر: الخارطة الاستراتيجية	٢/ج/٢

إدارة المشاريع والتميز		<p>-الخارطة الاستراتيجية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/37</p> <p>-تقارير قياس الأداء</p> <p>https://almawaddah.org.sa/reports</p>	<p>نقوم بمراجعة الأداء وفق نتائج مؤشرات الأداء الربعية والسنوية، ويتم عرضها الاجتماع الشهري للإدارة التنفيذية ويتم عرضها على مجلس الإدارة، حيث تم عمل تحليل أداء الخطة الاستراتيجية السابقة بعد 3 سنوات عمل وتم تطوير الاستراتيجية بنهاية العام 2016م وعقد أكثر من (12) اجتماع بمشاركة القيادات من أعضاء مجلس الإدارة و فريق العمل و ذوي المصلحة.</p>	<p>المنهجية: النتائج الاستراتيجية الرئيسة</p> <p>الموضوع: لقياس مدى التقدم في تحقيق الاستراتيجية والرؤيا والرسالة</p> <p>النشر: تقارير الأداء الربع سنوية والسنوية</p>	٣/ج/٢
الإدارة العليا		<p>-دليل إدارة المخاطر</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/54</p> <p>-المخاطر الاستراتيجية صء١٤</p> <p>-الخارطة الاستراتيجية</p> <p>-خارطة الاستدامة الاقتصادية لمعالجة المخاطر المالية</p>	<p>تم تشكيل "فريق إدارة المخاطر" والذي من مهامه إعداد دليل إدارة المخاطر ووضع الآليات لمواجهتها، ومن نتائج ذلك بناء خارطة لمواجهة المخاطر المالية مما ساهم في خفض هيكل المصروف</p>	<p>المنهجية: إدارة المخاطر الاستراتيجية</p> <p>الموضوع: لوضع آليات عمل لإدارة المخاطر التي تم تحديدها</p> <p>النشر: دليل إدارة المخاطر</p>	٤/ج/٢
الإدارة العليا		<p>-الخارطة الاستراتيجية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/37</p>	<p>مع تطوير الاستراتيجية تم تحديد الميزات التنافسية للجمعية وعوامل النجاح الرئيسة</p>	<p>المنهجية: الميزات والكفاءات</p> <p>الموضوع: معرفة الممكنات والجدارات المتوفرة وكيفية توظيفها لخدمة المجتمع</p> <p>النشر: الخارطة الاستراتيجية</p>	٥/ج/٢
إدارة المشاريع والتميز -كافة الإدارات المعنية		<p>الخطط التشغيلية السنوية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/books/17</p>	<p>يتم ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف تشغيلية من خلال بناء الخطط التشغيلية السنوية والتي يتم بنائها من خلال فريق عمل كل إدارة وفق "منهجية تصميم المبادرات" لبناء البرامج والمشاريع وفق نموذج ميثاق المشروع ومراقبة ارتباط الخطط التشغيلية مع الخطة الاستراتيجية.</p>	<p>المنهجية: التخطيط التشغيلي</p> <p>الموضوع: لضمان ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى عمليات ومبادرات ومشاريع</p> <p>النشر: الخطط التشغيلية السنوية</p>	١/د/٢

إدارة المشاريع والتميز	(٣ب٢)	تقرير المقارنة المعيارية (متوفر في الزيارة الميدانية)	نقوم بتحديد المستهدفات الاستراتيجية بناء على المقارنة المعيارية مع الجهات المحلية التي تعمل في نفس المجال ويتم بناء خط الأساس ومن ثم يتم تحديد المستهدفات التشغيلية لكل عام.	المنهجية: بناء أهداف على نتائج المقارنة المعيارية الموضوع: لضمان تحديد مستهدفات واقعية يمكن تحقيقها مع دراسة إمكانية التنفيذ النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الإلكتروني	٢/د/٢
إدارة المشاريع والتميز		-الوائح والأنظمة https://almawaddah.org.sa/rules -جوائز التميز	تولي الجمعية اهتماماً كبيراً بعمليات التطوير بشكل عام والتطوير المؤسسي بشكل خاص في العام 2015 تم تأسيس إدارة للتميز المؤسسي، مع الدعم الكامل والدائم لتوفير متطلبات التطوير (مالية – مادية – تقنية) ونتيجة لذلك تم تطوير الأداء المؤسسي للجمعية بشكل ملحوظ وحصولها على عدة جوائز محلية وإقليمية وعالمية في التميز المؤسسي.	المنهجية: دعم التطوير المؤسسي الموضوع: توفير الدعم الكامل للتطوير المؤسسي والاهتمام بتطبيق المعايير العالمية للتميز المؤسسي النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية المشاركة في جوائز التميز المؤسسي	٣/د/٢
إدارة المشاريع والتميز -وحدات البحوث والدراسات		-منهجية قياس الأثر الاجتماعي https://almawaddah.org.sa/rules/66 - الخطط التشغيلية https://almawaddah.org.sa/books/17	نقوم بالتطبيق المنتظم للاستراتيجية من خلال الخطط التشغيلية السنوية ويتم التركيز على قياس تحقيق النتائج والأثر من خلال تطبيق منهجية قياس الأثر الاجتماعي كل عام للخدمات التي تقدمها الجمعية	المنهجية: تطبيق الاستراتيجية الموضوع: ضمان التطبيق الفعلي والحقيق للاستراتيجية النشر: الموقع الإلكتروني و الخطط التشغيلية	٤/د/٢
إدارة المشاريع والتميز إدارة الخدمات المساندة	(٤أ٧)	-الخطط التشغيلية https://almawaddah.org.sa/books/17 -نموذج تقييم الأداء	تتم موازنة الأهداف الفردية مع الأهداف التشغيلية والمرتبطة مباشرة بالأهداف الاستراتيجية ويتم توزيع الأهداف بحسب المستوى الإداري ويمكن تعديل الأهداف خلال العام في حال وجود ضرورة لذلك	المنهجية: تحديد الأهداف الموضوع: لضمان وضوح المسؤولية لكل فرد من أفراد فريق العمل وسهولة المتابعة والتقييم النشر: الخطط التشغيلية و نماذج تقييم الأداء	٥/د/٢
إدارة الاتصال والتوعية		-الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa -حسابات التواصل الاجتماعي https://twitter.com/almawaddah_j/status/1064050598528602112 -أجهزة الحاسب الآلي -ممرات المبنى الداخلية والمكاتب -مطبوعات الجمعية	نقوم بنشر وتعميم الرؤية والرسالة خارجياً من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية ومن خلال مواقع التواصل الاجتماعي والمطبوعات والنشرات البريدية وداخلياً من خلال وضع لوحات في كافة الإدارات والممرات، وعلى أجهزة الحاسب الآلي للموظفين، وإقامة عدد من ورش العمل التي تشرح الاستراتيجية لكافة العاملين.	المنهجية: نشر وتعميم الخطة الاستراتيجية الموضوع: لضمان وصول الاستراتيجية لكافة المعنيين وإطلاعهم على السياسات الداعمة لها النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات البريدية و أجهزة الحاسب الآلي للعاملين وكافة المطبوعات	٦/د/٢

المعيار الثالث "العاملون":

إن مفتاح نجاح الاستراتيجية هو ضمان أن كافة العاملين في الجمعية يفهمها، ولذلك قامت الجمعية بتصميم "مصفوفة احتياجات الجمعية من الموارد البشرية" توضح هذه المصفوفة ما هي احتياجات الجمعية من الوظائف وفق الخطة والأهداف الاستراتيجية للجمعية وتم بناء خطة التوظيف، وتطوير الوصف الوظيفي لكافة الوظائف داخل الجمعية، ويتم تحديد الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف ضمن عملية التخطيط السنوية، يضمن ذلك توفير الموازنة المالية والموارد البشرية اللازمة.

كما قامت الجمعية بتطوير الهيكل التنظيمي مع تطوير الاستراتيجية بناء على احتياجاتها الاستراتيجية ولتحقيق الأهداف الاستراتيجية، كما قمنا بربط الأهداف الفردية للعاملين مع الأهداف الاستراتيجية والرؤيا والرسالة.

أيضا نقوم بتطوير مهارات فريق العمل بناء على الخطط التدريبية المرتبطة بالمعارف والمهارات الاستراتيجية لضمان تأهيل فريق العمل وحصولهم على الجدارات التي تؤهلهم للقيام بالأعمال المنوطة بهم، كما نقوم باستطلاع آرائهم حول تطوير العمليات والخدمات لتحسينها وتطويرها.

المعيار الثالث: "العاملون"

م	المنهجية/الموضوع/النشر	التقييم والتعديل	الأدلة	الارتباطات	المسؤول
١/١/٣	المنهجية: تحديد مستويات أداء العاملين الموضوع: لمعرفة مدى قدرة العاملين على تحقيق المستهدفات النشر: السيرفر الداخلي	من خلال نموذج تقييم الأداء 360 يتم تحديد مستويات أداء العاملين كل ربع سنة لتقييم الأداء ومعرفة نقاط القوة وفرص التحسين	نموذج تقييم الأداء	(٤١٧)	إدارة الخدمات المساندة
٢/١/٣	المنهجية : موائمة الأهداف الموضوع: لضمان ترابط كافة الأهداف الفردية والتشغيلية والاستراتيجية النشر: عبر مواقع التواصل الاجتماعي و الموقع الإلكتروني للجمعية	يتم مراجعة وتقييم الأداء من خلال نموذج تقييم الأداء والمرتبط بالأهداف التشغيلية التي يتم تحديثها في الخطة التشغيلية السنوية المنبثقة من الأهداف الاستراتيجية للجمعية	-الخطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37 -الخطط التشغيلية https://almawaddah.org.sa/books/17 -نموذج تقييم الأداء		إدارة المشاريع والتميز إدارة الخدمات المساندة
٣/١/٣	المنهجية: تطوير الهيكل التنظيمي الموضوع: لتوفير هيكل تنظيمي يحقق متطلبات الخطة الاستراتيجية النشر: الموقع الإلكتروني ومطبوعات الجمعية الرسمية وتقارير الأداء السنوية و الممرات الرئيسة بالجمعية	مع تطوير الخطة الاستراتيجية في العام 2016 قامت الجمعية بتطوير الهيكل التنظيمي بما يضمن تأمين كافة احتياجات الجمعية من الموارد البشرية.	-تقارير الأداء https://almawaddah.org.sa/reports -موقع الجمعية www.almawaddah.org.sa		إدارة الخدمات المساندة

إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧)	<p>-لائحة الموارد البشرية https://almawaddah.org.sa/rules/33</p> <p>-دليل الموظف https://almawaddah.org.sa/rules/26</p> <p>-الميثاق الأخلاقي والمهني للعاملين https://almawaddah.org.sa/rules/25</p> <p>-منهجية الإبداع والابتكار https://almawaddah.org.sa/rules/59</p>	<p>نقوم بإشراك كافة العاملين في تطوير منهجيات وإجراءات الموارد البشرية وذلك من خلال استبيانات يتم توزيعها على العاملين بشكل ربع سنوي بما يضمن مشاركة الجميع في تطويرها وتحسين بيئة العمل الداخلية، حيث قامت الجمعية بتطوير كافة اللوائح وإجراءات الموارد البشرية، حيث تم استحداث "دليل الموظف – الميثاق الأخلاقي والمهني للعاملين، ومنهجية الإبداع والابتكار"</p>	<p>المنهجية: تطوير لوائح الموارد البشرية</p> <p>الموضوع: لأهمية مشاركة العاملين في تطوير الاستراتيجيات واللوائح والأنظمة الخاصة بهم.</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية، السيرفر الداخلي للجمعية، البريد الإلكتروني الداخلي .</p>	٤/١/٣
إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧)	<p>-لائحة الموارد البشرية. https://almawaddah.org.sa/rules/33</p> <p>-دليل التدرج الوظيفي وبناء الصف الثاني https://almawaddah.org.sa/rules/56</p>	<p>نقوم بإدارة عملية التوظيف وتوفير الكوادر البشرية اللازمة، كما تم بناء دليل للتدرج والتعاقب الوظيفي وبناء الصف الثاني وفق المعارف والمهارات لضمان المساواة وتكافؤ الفرص لكافة العاملين، ويتم تحديث كافة الإجراءات أثناء إعداد الخطة التشغيلية السنوية</p>	<p>المنهجية: إدارة التوظيف والتطوير والتعاقب الوظيفي.</p> <p>الموضوع: لوضع آلية محددة لإدارة عملية الاستقطاب والتوظيف وخطة التدريب والتعاقب الوظيفي</p> <p>النشر: البريد الإلكتروني الداخلي والسيرفر الداخلي</p>	٥/١/٣
إدارة الخدمات المساندة	(أ٧، ب)	نتائج استبيان العاملين	<p>نقوم باستطلاع آراء العاملين كل ربع سنة عبر استبيانات الكترونية والتي تم تطويرها في العام 2017 و2018، وكانت من نتائج الاستبيانات أن تم ميكنة جميع إجراءات الموارد البشرية عبر برنامج MENATIC لإدارة الموارد البشرية.</p>	<p>المنهجية: استطلاع آراء العاملين</p> <p>الموضوع: لضمان مشاركة العاملين وتفاعلهم بشكل إيجابي بتطوير الخطط الاستراتيجية وبناء الخطط التشغيلية</p> <p>النشر: البريد الإلكتروني الداخلي</p>	٦/١/٣
إدارة الخدمات المساندة		مصفوفة المهارات والمعرفة	<p>نقوم باستخدام نموذج "تحديد المهارات والكفاءات" لتحديد مستويات المعرفة لدى العاملين ويتم تحديثها مع بناء الخطط التشغيلية ووضع الأهداف السنوية.</p>	<p>المنهجية: مصفوفة المهارات والمعرفة</p> <p>الموضوع: لتحديد الجدارات المطلوبة لتحقيق الاستراتيجية</p> <p>النشر: البريد الإلكتروني الداخلي ولائحة الموارد البشرية</p>	١/ب/٣
إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧)	-خطة التدريب السنوية	<p>وبناء على ذلك يتم بناء الخطة التدريبية السنوية للعاملين والتي يتم التركيز فيها على إكسابهم المعارف والمهارات اللازمة لتقديم الخدمات للمستفيدين والدورات التدريبية مقسمة إلى دورات إدارية وفنية ومهارية.</p>	<p>المنهجية: الخطط التدريبية</p> <p>الموضوع: لبناء خطة تدريبية واضحة لتطوير أداء العاملين</p> <p>النشر: البريد الإلكتروني الداخلي</p>	٢/ب/٣
إدارة المشاريع والتميز	(أ-٧)	-نموذج تقييم الأداء	<p>يتم تقييم الأداء لكافة العاملين من خلال نموذج تقييم الأداء 360 كل ربع سنوي، ومن خلال قراءات نتائج التقييم تم تطوير نموذج التقييم</p>	<p>المنهجية: تقييم الأداء</p> <p>الموضوع: لتحسين وتطوير أداء العاملين بما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية</p> <p>النشر: تقارير الأداء الربعية والسنوية والبريد الإلكتروني الداخلي للعاملين</p>	٣/ب/٣

إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧)	-نتائج تقييم الأداء	يتم تطوير مهارات فريق العمل طبقاً لنتائج تقييم الأداء حيث تم تحديد فرص التحسين وماهي المهارات التي يجب تطويرها ، ومن خلال النتائج يتم تأهيلهم لتولي مناصب أعلى أو يتم نقلهم إلى وظائف أخرى.	المنهجية: تطوير الأداء الموضوع: للعمل على تطوير مهارات وكفاءات العاملين النشر: الخطط التدريبية السنوية للعاملين	٤/ب/٣
إدارة الخدمات المساندة الإدارية المالية	(٣٥٥)	-الخطوة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37 -الخطط التشغيلية https://almawaddah.org.sa/books/17 -الموازنات المالية	توضح مصفوفة احتياجات الموارد البشرية احتياجات الجمعية من الوظائف وفق خطة التوظيف، ويتم تحديد الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف ضمن عملية التخطيط السنوية، يضمن ذلك توفير الموازنة المالية والموارد البشرية اللازمة.	المنهجية: تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية الموضوع: ضمان توفر الكوادر والكفاءات البشرية مع تعظيم أثرهم في أداء الجمعية. النشر:	٥/ب/٣
إدارة المشاريع والتميز الإدارية الخدمات المساندة	(أ-٧)	-نموذج تقييم الأداء -نسخ من قرارات تشكيل فرق العمل	تتم موازنة الأهداف الشخصية مع أهداف فريق العمل من خلال مراجعة وتقييم الأداء من خلال نموذج تقييم الأداء والمرتبط بالأهداف التشغيلية التي يتم تحديدها في خطة التشغيلية السنوية المنبثقة من الأهداف الاستراتيجية للجمعية، كما تعتمد الجمعية آلية تشكيل فرق العمل في تنفيذ المشاريع بما يضمن زيادة روح المشاركة الحقيقية بين العاملين	المنهجية: موازنة الأهداف الموضوع: لضمان توافق الأهداف الشخصية للعاملين مع الأهداف الكلية لفريق العمل والجمعية. النشر: الخطط التشغيلية و نماذج تقييم الأداء	١/ج/٣
إدارة المشاريع والتميز	(د-٥)	-دليل العمليات والإجراءات https://almawaddah.org.sa/rules/28	نقوم كل عام بمراجعة وتطوير دليل العمليات والإجراءات ويطلب من كل إدارة مراجعة دليل العمليات والإجراءات الخاصة بها بإشراف ومتابعة إدارة المشاريع والتميز وذلك لضمان فهم وإدراك كافة العاملين لما يجب عليه القيام به في عمله.	المنهجية: تحسين وتطوير العمليات والإجراءات الموضوع: نشر ثقافة الإبداع والابتكار بين العاملين وتطوير العمليات والإجراءات وتبسيطها النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الإلكتروني الداخلي	٢/ج/٣
لجنة الإبداع والابتكار	(أ-٧)	-منهجية الإبداع والابتكار https://almawaddah.org.sa/rules/59	تم بناء منهجية الإبداع والابتكار لتحفيز العاملين على إيجاد أفكار إبداعية لتطوير مجالات العمل والاستفادة من الإمكانيات المتاحة وتسهم في معالجة التحديات التي يواجهونها، ويتم تكريم صاحب أفضل فكرة إبداعية من خلال اللجنة المسؤولة عن تطبيق المنهجية.	المنهجية: الإبداع والابتكار الموضوع: إيجاد بيئة محفزة تشجع على الإبداع والابتكار النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والسيرفر الداخلي والبريد الإلكتروني الداخلي للعاملين	٣/ج/٣

الإدارة العليا		صور من المشاركات متوفرة في الزيارة الميدانية	تجشع الجمعية مشاركة كافة العاملين بأن يصبحوا سفراء للجمعية من خلال المشاركة في ورش العمل والندوات والمؤتمرات وكافة الأنشطة التي تخدم المجتمع وتحقق الأهداف الاستراتيجية للجمعية وإعطائهم الصلاحيات بذلك.	المنهجية: سفراء المودة الموضوع: تشجيع وتحفيز العاملين لتمثيل الجمعية في الأنشطة والفعاليات النشر: الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرة البريدية	٤/ج/٣
إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧)	سياسة البلاغات وتقديم الشكاوى https://almawaddah.org.sa/rules/45	نسعى لنشر ثقافة الاستماع إلى آراء واقتراحات العاملين وتنفيذ سياسة الباب المفتوح مع تم بناء سياسة البلاغات وتقديم الشكاوى وتم نشره على الموقع الإلكتروني للجمعية ومن خلال البريد الإلكتروني الداخلي لكافة العاملين آليات واضحة، يستطيع كافة العاملين تقديم شكاوهم وكذلك تقديم التظلمات من خلال النماذج المعتمدة في الدليل.	المنهجية: التواصل الداخلي الموضوع: لدعم وسهولة تواصل فريق العمل وفتح قنوات للتواصل الدائم. النشر: السير الداخلي والبريد الإلكتروني الداخلي	١/د/٣
الاتصال والتوعية	(أ-٧)	الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa	نقوم بنشر وتعميم الاستراتيجية عبر النشرات البريدية والموقع الإلكتروني وورش العمل لتوضيح الاستراتيجية وتحديد وفهم دور كل فرد في تحقيقها.	المنهجية: نشر التوجهات الاستراتيجية الموضوع: لضمان تعميم التوجهات الاستراتيجية لكافة العاملين وفهم أدوارهم في تحقيقها النشر: الموقع الإلكتروني والبريد الداخلي والنشرات البريدية	٢/د/٣
إدارة الخدمات المساندة "مسؤول التقنية"		خارطة التكامل والترابط بين البرامج https://almawaddah.org.sa/rules/65	لدينا منهجية مطبقة ومعتمدة من المنظمة الأوروبية للجودة EFQM للتكامل والترابط بين البرامج للاستفادة وتبادل قواعد البيانات بين الإدارات يتم تحديثها سنوياً مع بناء الخطة التشغيلية .	المنهجية: خارطة التكامل والترابط بين الخدمات الموضوع: لتسهيل عملية التبادل المعرفي والاستفادة من قواعد البيانات بين الإدارات. النشر: قواعد البيانات والبريد الداخلي	٣/د/٣
الإدارة العليا		قرارات تشكيل فرق العمل متاحة في الزيارة الميدانية	تعتمد الإدارة آلية تشكيل فرق العمل في تنفيذ المشاريع وتحقيق الأهداف بما يعزز روح العمل الجماعي والانسجام بين أعضاء فريق العمل.	المنهجية: العمل بروح الفريق الموضوع: لإيجاد روح الفريق بين العاملين النشر: البريد الإلكتروني الداخلي	٤/د/٣
الإدارة العليا	(أ-٧)	لائحة سلم الرواتب https://almawaddah.org.sa/rules/29	تعتمد تحديد الرتب الوظيفية والراتب المخصص حسب سلم للرواتب واضح ومعتمد ومعلن لكافة العاملين	المنهجية: سلم الرواتب الموضوع: ضمان الشفافية والعدالة بين كافة العاملين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	١/هـ/٣

إدارة الخدمات المساندة	(٤١٧)	-حفل تكريم الموظفين. https://www.youtube.com/watch?v=YRJZD0n0t6U	تعتمد الجمعية على "هرم تكريم الموظفين" في تشجيع وتكريم الموظف صاحب الأداء المتميز ومدى تنفيذ فرص التحسين وذلك بناء على نتائج تقييم الأداء الدورية.	المنهجية: هرم تكريم الموظفين الموضوع: للسعي لزيادة مشاركة العاملين في عمليات التحسين المستمر النشر: البريد الإلكتروني الداخلي	٢/٥/٣
إدارة الخدمات المساندة	(١-٧)	-نتائج استبيانات رضا العاملين	لتحسين بيئة العمل الداخلية نسعى لتطبيق معايير Great Place To Work العالمية، كما نسعى لإكساب العاملين مهارات التوازن بين العمل والأسرة	المنهجية: أفضل بيئة عمل الموضوع: السعي للوصول إلى بيئة عمل توازن بين العمل والأسرة. النشر: البريد الإلكتروني الداخلي	٣/٥/٣
إدارة الخدمات المساندة	(١-٧)	-سلم الرواتب والمزايا https://almawaddah.org.sa/rules/29	يتم مكافأة فريق العمل وفق نتائج تقييم الأداء الدوري والمرتبط بسلم الرواتب والمزايا مما يدعم رفع روح الولاء والانتماء لدى فريق العمل	المنهجية: إدارة المكافآت والمزايا الموضوع: لرفع روح الولاء والانتماء للجمعية ولدعم وتقدير العاملين النشر: الموقع الإلكتروني و البريد الإلكتروني الداخلي	٤/٥/٣

نقوم في الجمعية بتقسيم الشراكات إلى ثلاثة أنواع من الشراكات وهي: (الشراكات الاستراتيجية – الشراكات اللوجستية – شراكات المنح والدعم)، حيث تكون كل إدارة مسؤولة عن تنفيذ عدد من الشراكات وفق الخطة التشغيلية ويتم قياس ذلك وفق مؤشرات الأداء الخاصة بالشراكات، ونقوم بالتواصل الدائم معهم عبر الاتصال المباشر وعقد الاجتماعات الدورية معهم لتفعيل الشراكة كما نقوم باستطلاع آرائهم سنوياً.

كما يتم التعامل مع الموردين على أنهم شركاء للجمعية حيث نقوم بإبرام التعاقدات التي تضمن تقديم أفضل الخدمات بأعلى معايير الجودة والكفاءة، وتقوم إدارة الخدمات المساندة بتقييم أداء الموردين سنوياً بناء على المعايير المعلنة لكافة الموردين، فإذا كان هناك مورد لا يحقق المعايير يتم توجيهه بفرص التحسين التي يجب تلافيتها أو إنهاء التعاقد معه عقب التحليل اللازم لأدائه.

أصحاب المصلحة	ماذا يريدون منا	ماذا نريد منهم
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> تعظيم المنفعة المجتمعية. الشفافية والتواصل الفعال. وجود موازنة واضحة ومعتمدة. الالتزام بالتعاميم واللوائح. إطلاق مبادرات تنموية مستدامة تدعم رؤية ٢٠٣٠م. 	<ul style="list-style-type: none"> تسريع القرارات. دعم استراتيجية ومبادرات الجمعية (مادياً ومعنوياً).
أمانة منطقة مكة المكرمة	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالقرارات والأنظمة. الشفافية والتواصل الفعال. 	<ul style="list-style-type: none"> دعم الجمعية تجاه الشركاء. رعاية مناسبات واحتفالات الجمعية.
وزارة العدل	<ul style="list-style-type: none"> تعظيم المنفعة المجتمعية. المشاركة في خفض حالات الطلاق، والنزاعات الأسرية. 	<ul style="list-style-type: none"> تقارير إحصائية. شفافية في المعلومات.
الجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none"> تبسيط الإجراءات وتحسينها. 	<ul style="list-style-type: none"> التواصل المستمر وحضور الاجتماعات الدورية. التفاعل مع تقارير الجمعية. تقديم المقترحات والمبادرات المبتكرة والإبداعية.
الداعمون	<ul style="list-style-type: none"> تعظيم أجر الأوقاف. التسويق الاحترافي ونمذجة مشاريع الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> الإسهام في تحقيق الاستدامة الاقتصادية للجمعية.
مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> العمل بروح الفريق. أن تكون جاذبين للداعمين والمانحين لاستثمار تبرعاتهم. 	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة في دعم واستقرار الجمعية مادياً واقتصادياً.
الجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none"> استثمار التقنية في تقديم الخدمات. 	<ul style="list-style-type: none"> تيسير إجراءات الدعم.
المؤسسات المانحة	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بمنهجيات الدعم المقررة لديهم. ابتكار مشاريع نوعية واحترافية. 	<ul style="list-style-type: none"> تضمين مجالات العمل الاستراتيجي للجمعية ضمن مسارات الدعم.
الجامعات ومراكز الدراسات البحثية والإحصاء	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مجالات البحث. توفير المعلومات والإحصاءات. 	<ul style="list-style-type: none"> الإسهام في إعداد الدراسات والبحوث. توفير مصادر الأبحاث. تقديم الاستشارات المتخصصة في الأبحاث والدراسات
المؤسسات الإعلامية	<ul style="list-style-type: none"> شفافية وتقارير إعلامية مميزة دعوتهم في المناسبات وإعطائهم مكانة مناسبة والإشادة بهم مشاريع وخدمات مميزة وشراكات ورعايات 	<ul style="list-style-type: none"> استمرار وزيادة الدعم الإعلامي الشفافية وعدم إظهار العيوب التغطية الإعلامية للفعاليات والأنشطة في جميع الوسائل الإعلامية
المتطوعون	<ul style="list-style-type: none"> فتح فرص تطوعية في مجالات عمل الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> تبني رؤية وأهداف الجمعية. الالتزام بقيم الجمعية. تحقيق الخدمات والنتائج التي التزموا بها.
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> إيجاد حلول نوعية للمشاكل الأسرية. 	<ul style="list-style-type: none"> التعاون والتجاوب مع برامج الجمعية.

م	المنهجية/الموضوع/النشر	التقييم والتعديل	الأدلة	الارتباطات	المسؤول
١/٤	المنهجية: تحديد وتصنيف الشركاء الموضوع: لوضوح الشركاء وتصنيفهم للعمل على وضع سياسات وعمليات مناسبة للعمل المشترك الفعال النشر: تقارير الأداء السنوية و الموقع الإلكتروني للجمعية	تم تحديد أصحاب المصلحة وتصنيفهم إلى ثلاثة أنواع من الشراكات وهي : استراتيجية للمساهمة في تحقيق المستهدفات، ومنح للدعم المالي للبرامج والمشاريع ، ولوجبسيته لإمداد الجمعية بالمواد التشغيلية، وتم توزيعها على الإدارات المختلفة كل حسب تخصصه حسب الخطة الاستراتيجية للجمعية، ويتم إدارة الموردين عبر إدارة الخدمات المساندة	-الخطة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37 -الخطط التشغيلية https://almawaddah.org.sa/books/17	(١-٥) (٦-أ) (٨-أ) (٩-أ)	كل إدارة فيما يخصها
٢/٤	المنهجية: الانسجام مع الشركاء الموضوع: لضمان بناء علاقات مستدامة مع كافة الشركاء والموردين بكل شفافية واحترام النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية – النشرات البريدية للشركاء	نهتم بتحقيق الانسجام المشترك مع كافة ذوي المصلحة بهدف تفعيل هذه الشراكات ومضاعفة العائد منها بما يعود بالنفع على المستفيدين بتطوير الخدمات ، ويتم ذلك عبر التواصل الدائم والمستمر مع أصحاب المصلحة بكل شفافية وموثوقية بموافاتهم بالتقارير الدورية بإنجازات الجمعية سواء بالبرامج والخدمات التي تم دعمها من قبلهم أو بإنجازات الجمعية بشكل عام، بما يزيد من الموثوقية بالجمعية وتحسين الصورة الذهنية، ويضمن دعمهم لبرامج وخدمات الجمعية، ونتيجة لذلك استمرار أكثر من (22) داعم ومانح ما بين أفراد ومؤسسات مانحة على مدار 3 سنوات.	-تقارير الأداء الدورية لأصحاب المصلحة -تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة https://almawaddah.org.sa/reports2/6	(٦-أ) (٨-أ) (٩-أ)	إدارة تنمية الموارد والأوقاف
٣/٤	المنهجية: الموردین الموضوع: لضمان تقديم الخدمات وفق الشروط والمعايير المطلوبة النشر: منصة "فرصة"	نقوم بنشر كراسات الشروط المطلوب توفيرها من الموردين على منصة "فرصة" لضمان تنفيذ الشروط والمعايير بأعلى معايير الجودة والكفاءة، وتقوم إدارة الخدمات المساندة بتقييم أداء الموردین سنوياً بناء على المعايير المعلنة لكافة الموردین فإذا كان هناك مورد لا يحقق المعايير يتم توجيهه بفرص التحسين التي يجب تلافيتها أو إنهاء التعاقد معه عقب التحليل اللازم لإدائه.	-حسابات على منصة فرصة متوفر عند الزيارة الميدانية -عقود الموردین	(٤/ب/٨)	إدارة الخدمات المساندة
٤/٤	المنهجية: برامج التعاون الموضوع: لضمان تلبية متطلبات الشركاء وإيجاد قيمة مضافة للمستفيدين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية ووسائل التواصل الاجتماعي	قمنا بتطوير برامج خاصة بالشراكة مع عدد من الجهات المانحة، كما قمنا بنمذجة خدماتنا بشكل كامل وتم نشرها عبر الموقع الإلكتروني للجمعية بما يتيح لكافة الشركاء الاستفادة منها، كما تم رفع كافة المنهجيات والسياسات والأدلة (34) دليل وسياسة على الموقع الإلكتروني بما يعزز قيمة التبادل المعرفي وذلك من خلال "دليل إدارة المعرفة"	-الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa -أدلة نمذجة الخدمات https://almawaddah.org.sa/rules/57 -دليل إدارة المعرفة https://almawaddah.org.sa/rules/63	(٦ب٢)	إدارة المشروعات والتميز

الإدارة المالية	(٩-أ ، ب)	التقارير المالية المحاسبية https://almawaddah.org.sa/reports2	يتم التعامل مع الأمور المالية من خلال البرنامج الإلكتروني المحاسبي لتقديم كافة التقارير المالية المحاسبية حيث يبين الوضع المالي للجمعية من خلال الرسومات والمقارنات المالية.	المنهجية: برنامج "Business Key" المحاسبي الموضوع: لإدارة الشؤون المالية والمحاسبية النشر: تقارير الأداء المالية	١/ب/٤
الإدارة المالية	(٩-أ ، ب)	-لائحة المالية https://almawaddah.org.sa/rules/30	لدينا لائحة مالية تنظم عمليات الصرف تقوم الإدارة المالية بمراقبة فعالة للأداء المالي وإعداد الموازنات التقديرية ومراجعة الجانب المالي في الخطط التشغيلية السنوية، وتقوم بإعداد التقارير المالية الشهرية والربع سنوية والسنوية	المنهجية: تطوير الخطط المالية الموضوع: لضمان وضع سياسات مالية واضحة ومراقبتها لعمليات الصرف والتعامل مع المخاطر المالية المتوقعة. النشر: الخطة الاستراتيجية والموازنات التقديرية وتقارير الأداء المالية	٢/ب/٤
إدارة تنمية الموارد والأوقاف	(٣-٥٥) (٩-أ ، ب)	-الخطة التشغيلية لإدارة تنمية الموارد والأوقاف -لائحة تنمية الموارد المالية https://almawaddah.org.sa/rules/31 -مستند مدونة الدعم الرئيسية https://almawaddah.org.sa/rules/35	بناء على خطتنا الاستراتيجية تقوم إدارة تنمية الموارد والأوقاف بإعداد الخطة التشغيلية الخاصة بالإدارة لجلب الموارد المالية اللازمة لتغطية الموازنة التقديرية.	المنهجية: توفير الموارد المالية الموضوع: لضمان توفير الدعم المالي اللازم لتشغيل خدمات وبرامج الجمعية النشر: الخطط التشغيلية والتقارير الدورية	٣/ب/٤
الإدارة المالية	(١٦) (٢٨)	-دليل الحوكمة والشفافية https://almawaddah.org.sa/rules/42 -تقارير الأداء السنوية -نتيجة مؤشرات حوكمة الجمعيات الأهلية	يوجد لدينا لائحة مالية موثقة ويتم العمل عليها ونقوم بشكل دائم بتحديثها وفق اللوائح والأنظمة المالية التي تعتمدها الدولة ووزارة العمل والتنمية الاجتماعية ونتيجة لذلك حصلنا على نسبة 100% في نتيجة الحوكمة والشفافية.	المنهجية: الحوكمة والشفافية المالية الموضوع: لضمان الالتزام التام بتنفيذ مؤشرات الحوكمة والشفافية المالية النشر: تقارير الأداء السنوية والموقع الإلكتروني للجمعية	٤/ب/٤
الإدارة المالية	(٩-أ)	-دراسات الاستثمار -التقارير المالية للاستثمار للأعوام ٢٠١٥-٢٠١٨ (٢٠١٨)	قمنا بدراسة وتحديد وتصنيف الاستثمارات المالية المتاحة وأقلها مخاطرة والتي يمكن أن نستثمر فيها سواء كانت استثمارات في البنوك الوطنية أو صناديق الاستثمار ودراسة العائد من هذه الاستثمارات بما يضمن تحقيق هدف الاستدامة الاقتصادية وتحقيق دخل ثابت يسهم في تقديم الخدمات للمستفيدين والتحسين والتطوير المستمر لهذه الخدمات.	المنهجية: الاستثمارات الموضوع: دراسة الخيارات المتاحة لاستثمار الفائض المالي النشر: تقارير الأداء المالية	٤/ب/٥

الإدارة المالية إدارة الخدمات المساندة	(٤أ٨)	- دليل إدارة الأصول الثابتة - نسخ من الجرد السنوي - التقارير المالية	من خلال " دليل إدارة الأصول الثابتة" والذي يحدد كيف تقوم الجمعية بإدارة أصولها بغرض الاستخدام الأمثل، وتقوم الجمعية بعمل جرد سنوي لكافة الأصول الثابتة وتفيد في السجلات المحاسبية مع حساب نسبة الإهلاك السنوية لها، بما يدعم تحقيق الهدف الاستراتيجي "بيئة عمل محفزة تشجع على الإبداع والابتكار"	المنهجية: إدارة الأصول الثابتة الموضوع: وضع سياسات وآليات عمل واضحة لإدارة المباني والأصول الثابتة. النشر: السيرفر الداخلي للجمعية	١/ج/٤
إدارة الخدمات المساندة	(٨-أ)	- عقود الصيانة - جدول متابعة أعمال الصيانة	نقوم بالصيانة الدورية للأصول الثابتة للحفاظ عليها وتحسين عمرها التشغيلي وتتم هذه الصيانة إما عن طريق التعاقد مع جهة خارجية أو داخلياً عن طريق إدارة الخدمات المساندة لأعمال الصيانة الطارئة الخفيفة	المنهجية: صيانة الأصول الثابتة الموضوع: للحفاظ على الأصول الثابتة واستخدامها الاستخدام الأمثل النشر: دليل عمليات وإجراءات الخدمات المساندة	٢/ج/٤
إدارة الخدمات المساندة	(٧-أ) (٨-أ)	- دليل الأمن والسلامة - تقرير خفض الطاقة في الأداء الاقتصادي السنوي - قرار تشكيل الفريق الأخضر داخل الجمعية	لدينا دليل للأمن والسلامة وفق معايير مواصفة الأيزو 27001 لإدارة أمن الممتلكات والبيانات، كما ننفذ سياسات لترشيد استهلاك الكهرباء وكل ما له أثر سلبي على البيئة أو المستفيدين، حيث انخفضت نسبة استهلاك الكهرباء 62% عن العام 2016م	المنهجية: إدارة البيئة الموضوع: لضمان عدم تأثير البيئة المحيطة سلبياً والحفاظ عليها النشر: دليل الأمن والسلامة المهنية	٣/ج/٤
إدارة المشاريع والتميز الإداري المالية	(٨أ)	تقارير الأداء السنوية (2015-2017) https://almawaddah.org.sa/reports	اهتمت الجمعية بتطبيق معايير الاستدامة العالمية GRI داخل تقارير الأداء السنوية وذلك بوضع معايير للأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي وكذلك معايير للأداء المؤسسي	المنهجية: السعي للارتقاء بالمعايير الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الموضوع: سعياً لتطبيق أفضل المعايير العالمية والاستفادة من أفضل الممارسات النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٤/ج/٤
إدارة الخدمات المساندة	(٥-ب) (٦-ب) (٧-ب) (٨-أ، ب) (٩-ب)	دليل تقنية المعلومات https://almawaddah.org.sa/rules/60 الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa	تم بناء "نظام إدارة تقنية المعلومات" الذي يسهل تقديم الخدمات للمستفيدين من خلال الموقع الإلكتروني والحاصل على جائزة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالملكة، ونهتم بالتدريب الإلكتروني وحجز المواعيد وتقديم الاستشارات الأسرية إلكترونياً وكذلك التوظيف وخدمات التطوع.	المنهجية: إدارة التقنية الموضوع: الاستفادة من الأساليب التقنية المتاحة لتسهيل العمليات وتقديم الخدمات للمستفيدين بما يخدم الاستراتيجية النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	١/د/٤

إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧) (ب-٨) (ب-٩)	-الموقع الإلكتروني للجمعية www.almawaddah.org.sa -البرامج الإلكترونية المستخدمة	قمنا بأتمتة كافة الخدمات والعمليات والإجراءات الداخلية وذلك لتحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات ورفع الكفاءة والجودة، ومن ذلك قياس مؤشرات الأداء، وإدارة المهام وفرص التحسين وإدارة الموارد البشرية واحتياجات العاملين، والإدارة المالية وإدارة عمليات الخدمات التدريبية والإرشادية والرعاية الودية، وكذلك إدارة قواعد البيانات الخاصة بذوي المصلحة.	المنهجية: الاستخدام الأمثل للتقنية الموضوع: لتطوير وتحسين العمليات والإجراءات النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٢٥٤
إدارة الخدمات المساندة	(أ-٧) (ب-٨) (ب-٩)	تقرير التقنيات البديلة "متوفر في الزيارة الميدانية"	نقوم باستخدام العديد من التقنيات مثل (الشاشات الذكية في قاعات التدريب، جهاز البصمة لإثبات الحضور لمستفيدي الرعاية الودية، واستخدام تقنيات للطاقة النظيفة وصديقة للبيئة، وتقنيات إعادة تدوير الأوراق والبلاستيك وتقييم الأداء من قبل المستفيدين	المنهجية: التقنيات البديلة الموضوع: استخدام التقنيات البديلة والإبداعية الاستخدام الأمثل. النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٣٥٤
إدارة الخدمات المساندة	(ب٩٤)	-منهجية قاعدة البيانات https://almawaddah.org.sa/rules/23	تم تصنيف المعلومات وفق منهجية قاعدة البيانات والمنشورة في الموقع الإلكتروني والتي تضم مصادر البيانات والمعلومات	المنهجية: تحديد وتصنيف المعلومات الموضوع: لتوفير معلومات وقواعد بيانات دقيقة وواضحة. النشر: الموقع الإلكتروني والسيرفر الداخلي للجمعية	١٥٤
إدارة المشاريع والتميز	(ب٩٤)	-منهجية قاعدة البيانات https://almawaddah.org.sa/rules/23	تم تصميم إدارة المعرفة من خلال قاعدة البيانات والتي يتم تحديثها بشكل دوري والمتاحة لكل الإدارات على المستوى الداخلي حسب الاختصاص، وتوفيرها على الموقع الإلكتروني لسهولة تبادلها	المنهجية: إدارة المعلومات والمعرفة الموضوع: لتحويل البيانات إلى معلومات يسهل تداولها والتعامل معها النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٢٥٤
إدارة الخدمات المساندة	(ب٩٤)	منهجية قواعد البيانات https://almawaddah.org.sa/rules/23 -البرنامج الإلكتروني لذوي المصلحة	قمنا ببناء قاعدة بيانات إلكترونية متكاملة تضم كافة أصحاب المصلحة تم تصنيفها طبقاً لتصنيفات أصحاب المصلحة ويتم تغذيتها وتحديثها بشكل دوري وفق لمنهجية قواعد البيانات.	المنهجية: قواعد البيانات الموضوع: الاستفادة من المعارف لدى أصحاب المصلحة لبناء أفكار إبداعية النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٣٥٤
إدارة الخدمات المساندة	(ب٩٤)	-الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa -سياسة خصوصية البيانات https://almawaddah.org.sa/rules/44	-نقوم بنشر كافة معلومات الجمعية واستراتيجيتها وأعضائها وفريق العمل ومبادراتها على الموقع الإلكتروني -ننشر تقارير الأداء الربعية والسوية والتقارير المالية -ننشر إنجاز الأداء الأسبوعي والشهري وتطبيقاً لقيمة "الخصوصية" قمنا ببناء سياسة "خصوصية البيانات" والتي توضح عدم جواز استخدام بيانات المستفيدين فقط.	المنهجية: نشر وسهولة المعلومات الموضوع: للعمل على تسهيل الحصول على المعلومات والمعارف النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرة البريدية الشهرية	٤٥٤

إدارة المشاريع والتميز	(٤ب٩)	موقع مبادرة معرفة https://mawaddah.jasarah.net	قمنا بإطلاق مبادرة "معرفة" للتبادل والنقل المعرفي مع كافة المعنيين من خلال إتاحة كافة المنهجيات والأدلة والنماذج المستخدمة والتي من خلالها نتبادل الخبرات وأفضل الممارسات بما يخدم سياسة التحسين والتطوير المستمر	المنهجية: مبادرة معرفة الموضوع: إنشاء منصة للتبادل المعرفي ونشر الأدلة والمنهجيات مع كافة المعنيين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٤هـ
إدارة المشاريع والتميز	(٣ب٩)	-الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa موقع مبادرة معرفة https://mawaddah.jasarah.net -عيادة العلاج السلوكي. -منهجية مبادرة الشركات الصديقة للأسرة	قمنا بنمذجة خدماتنا نمذجة كاملة تشمل كافة العمليات والإجراءات والنماذج المستخدمة وتم نشرها عبر الموقع الإلكتروني للجمعية وعبر منصة معرفة بما يتيح لكافة ذوي المصلحة الاستفادة منها، كما قمنا ببناء دليل "التبادل والنقل المعرفي" بما يدعم إيجاد أفكار إبداعية وابتكارات جديدة تسهم في تعظيم الأثر على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة، ومثال على ذلك تم بناء عيادة للعلاج السلوكي باللعب لأطفال الأسر المنفصلة المتأثرين بطلاق والديه، كما بناء منهج ومعايير "الشركات الصديقة للأسرة" بالشراكة مع شركة "أوقات" وهو أول مشروع من نوعه على مستوى دول الشرق الأوسط.	المنهجية: التكامل الثقافي الموضوع: للمساهمة في الاستفادة من الأفكار المتداولة وتحويلها إلى برامج عمل. النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية وموقع مبادرة معرفة	٤هـ

المعيار الخامس "العمليات والمنتجات والخدمات"

في العام 2015 لم يكن لدى الجمعية دليل يحدد ويوضح العمليات الرئيسية ولا الإجراءات التي يجب اتباعها في تنفيذها، وفي بداية العام 2016 قامت الجمعية بالاستعانة والتعاقد مع مستشار خارجي للقيام بعملية تقييم وفق معايير التميز المؤسسي الأوروبي EFQM والتي تبين من نتائجها وجود عدد من فرص التحسين، ومن خلال عدد من ورش العمل الداخلية تم اختيار (3) مشاريع تحسين للعمل عليها، ومنها كان مشروع "بناء دليل العمليات والإجراءات" حيث تم تحديد العمليات الرئيسية والفرعية بناء على استراتيجية الجمعية وبما يتوافق مع تحقيق المستهدفات والنتائج المرجوة، وهو دليل متكامل يبين ويوضح كافة العمليات والإجراءات والنماذج المستخدمة في تنفيذ الإجراءات مع رسم خرائط التدفق التي تبين خط سير الإجراءات لكافة إدارات الجمعية وذلك لضمان تنفيذ العمليات والإجراءات بشكل صحيح وبما يخدم ضمان تقديم الخدمات إلى المستفيدين بأعلى معايير الجودة والتميز، وكذلك ضمن دليل العمليات والإجراءات تم تحديد الإدارة المسؤولة عن تنفيذ العمليات والإجراءات "يمكنكم الاطلاع على الدليل من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية" وتمت مراجعة الدليل في نهاية العام 2017 ونتيجة لهذه المراجعة تمت عملية التطوير والتحسين له بإضافة عمليات وإجراءات لكل من الاتصال والتوعية وخدمات مركز العملاء، وكذلك تطوير وتحسين العمليات والإجراءات لكافة الإدارات الأخرى.

في العام 2014 استعانت الجمعية بمكتب متخصص لبناء استراتيجيتها ومؤشرات الأداء بناء على محاور بطاقة الأداء المتوازن BSC، وفي العام 2016 تم مراجعة الاستراتيجية بالاستعانة بأحد خبراء بناء وتطوير الخطط الاستراتيجية، وتم تطوير الخطة الاستراتيجية 2017 – 2020 وبناء عليه تم تطوير مؤشرات الأداء، وتم العمل بناء على تلك المؤشرات، وفي العام 2018 ومع الخطة التشغيلية الجديدة تم تطوير مؤشرات الأداء بناء على النتائج التي أظهرتها مؤشرات الأداء للعام الفائت، ويتم تحديث وتطوير مؤشرات الأداء بشكل سنوي بناء على نتائج الأداء السنوية.

في نهاية العام 2016 قامت الجمعية بعمل دراسة ميدانية عبر مكتب متخصص لدراسة احتياجات الأسر بمنطقة مكة المكرمة وذلك لرفع الاحتياج الفعلي للمستفيدين وتلبية تلك الاحتياجات بما يساهم في تعظيم الأثر على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة.

نقوم بالترويج لكافة الخدمات المقدمة من خلال التسويق عبر حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية والموقع الإلكتروني واستخدام محرك Google لضمان فاعلية تلك الوسائل نقوم بمراقبة ومتابعة زيادة أعداد المستفيدين بعد عملية الترويج وتقييم وسيلة الترويج، كما تقوم إدارة تنمية الموارد والأوقاف بتسويق البرامج والمشاريع على المؤسسات المانحة وإدارة المسؤولية المجتمعية لدى الشركات وكبار رجال الأعمال والمانحين.

تعتمد الجمعية في بناء المبادرات والخدمات المقدمة للمستفيدين على منهجية واضحة وهي "منهجية تصميم المبادرات" يتم من خلالها تصميم واعتماد المبادرة باستخدام نموذج الإطار المنطقي للمشروع ثم اعتمادها ووضعها في الخطة التشغيلية.

م	المنهجية/الموضوع/النشر	التقييم والتعديل	الأدلة	الارتباطات	المسؤول
١١٥	المنهجية: تحديد العمليات والإجراءات الموضوع: إدارة الأعمال والخدمات بشكل مؤسسي ومنتظم بما يضمن تعظيم الأثر على أصحاب المصلحة النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية وكافة الإدارات	في بداية العام 2016 قمنا ببناء دليل العمليات والإجراءات حيث تم تحديد العمليات الرئيسية والفرعية بناء على الاستراتيجية وبما يتوافق مع تحقيق المستهدفات والنتائج المرجوة، ويتم مراجعة وتطوير الدليل بشكل سنوي مع بناء الخطة التشغيلية.	- دليل العمليات والإجراءات https://almawaddah.org.sa/rules/28		إدارة المشاريع والتميز
٢١٥	المنهجية: رسم الإجراءات الموضوع: لضمان تنفيذ الإجراءات بشكل صحيح ومنتظم لكافة العمليات والخدمات التي تقدمها الجمعية النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية وكافة الإدارات	تم رسم خرائط التدفق التي تبين خط سير الإجراء لكافة العمليات الرئيسية والفرعية وذلك لضمان تنفيذ العمليات والإجراءات بشكل صحيح وبما يخدم ضمان تقديم الخدمات إلى المستفيدين بأعلى معايير الجودة.	- دليل العمليات والإجراءات https://almawaddah.org.sa/rules/28		إدارة المشاريع والتميز
٣١٥	المنهجية: تحديد المسؤولية الموضوع: لضمان وضوح المسؤوليات وأدوار وصلاحيات الأفراد. النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	الدليل متكامل يبين ويوضح ويحدد الإدارة المسؤولة عن وضع وتنفيذ العمليات والموظف المسؤول عن تنفيذ الإجراءات ومن الجهة المسؤولة عن المراجعة والتطوير، كما أن لدينا دليل للصلاحيات يحدد الأدوار والمسؤوليات لدى القادة.	- دليل العمليات والإجراءات https://almawaddah.org.sa/rules/28 - دليل الصلاحيات https://almawaddah.org.sa/rules/36		إدارة المشاريع والتميز
٤١٥	المنهجية: تطوير مؤشرات الأداء الموضوع: لقياس فاعلية العمليات النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية شاشة الشفافية وبرنامج قياس مؤشرات الأداء	في العام 2014 تم بناء الاستراتيجية ومؤشرات الأداء على محاور بطاقة الأداء المتوازن BSC، وفي العام 2016 تم تطوير الاستراتيجية بالاستعانة بأحد خبراء بناء 2017 – 2020 وبناء عليه تم تطوير مؤشرات الأداء، ويتم تحديث وتطوير مؤشرات الأداء بشكل سنوي بناء على نتائج الأداء السنوية.	- دليل الأهداف والمؤشرات https://almawaddah.org.sa/rules/52 - البرنامج الإلكتروني لقياس مؤشرات الأداء		إدارة المشاريع والتميز
٥١٥	المنهجية: أولويات التحسين الموضوع: لتحليل نتائج مؤشرات الأداء للاستفادة منها في عمليات التحسين والتطوير النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	تحدد أولويات فرص التحسين بناء على نتائج مؤشرات الأداء مقارنة مع نفس الفترة من العام الفائت ومن خلال فرص تحسين التقارير التعقيبية للجوائز التي يتم الاشتراك بها مع وضع فرص التحسين لكل إدارة بغرض تحسين مستوى الأداء، كما يتم عقد اجتماع شهري للإدارة التنفيذية يتم من خلاله متابعة تنفيذ فرص التحسين من خلال برنامج إلكتروني يوضح (فرص تحسين استراتيجية – فرص تحسين تشغيلية) والمسؤول عنها والمدة الزمنية للتنفيذ، كما يتم قياس رأي ذوي المصلحة ومنهم المستفيدين بناء على "منهجية قياس رأي	- نتائج قياس فرص التحسين بتقارير الأداء الربعية والسنوية https://almawaddah.org.sa/reports2		إدارة المشاريع والتميز

			ذوي المصلحة" ويتم تحليلها وعرض نتائجها من خلال تقارير مؤشرات الأداء الدورية، بما يساعد في تحديد أوليات تنفيذ فرص التحسين.		
إدارة المشاريع والتميز		منهجية تصميم المبادرات https://almawaddah.org.sa/rules/61 نموذج الإطار المنطقي لتصميم المبادرات نموذج تقييم المبادرات	تقوم باستخدام منهجية "تصميم المبادرات" لتصميم الخدمات بطرق ابتكارية وتقديمها للمستفيدين بشكل متطور يلامس الاحتياج، وتحدد تلك المنهجية الآليات والأساليب المستخدمة في بناء المبادرات بحيث يتم أخذ آراء المستفيدين في المبادرات المقدمة.	المنهجية: تصميم المبادرات الموضوع: لضمان ابتكار مبادرات جديدة وقيمة مضافة لصالح المستفيدين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	١ب
إدارة المشاريع والتميز	(١-٥١)	دراسة احتياجات الأسرة بمنطقة مكة المكرمة https://almawaddah.org.sa/books/10	قامت الجمعية بعمل دراسة ميدانية لاحتياجات الأسرة بغرض تحديد الاحتياجات الفعلية للأسرة بمنطقة مكة المكرمة والعمل على تلبيتها، ونأخذ في الاعتبار عند تطوير الخدمات المتغيرات المؤثرة على الشرائح المستهدفة	المنهجية: دراسة احتياجات الأسرة. الموضوع: لفهم الاحتياجات الفعلية للأسر المستفيدة وتحديد كيفية تلبية تلك الاحتياجات النشر: قمنا بنشر تلك الدراسة على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وبالنشرة البريدية الشهرية لكافة المعنيين	٢ب
إدارة المشاريع والتميز		تحديد أصحاب المصلحة بالخطوة الاستراتيجية https://almawaddah.org.sa/rules/37	لدينا تحديد واضح لأصحاب المصلحة والشرائح المستهدفة كما نقوم بعمل دراسات ميدانية لتحديد الاحتياجات الفعلية للمستفيدين ووضعها في الخطط التشغيلية السنوية لتنفيذها.	المنهجية: تحديد أصحاب المصلحة الموضوع: للتعرف على الشرائح المستهدفة واحتياجاتهم والعمل على تلبيتها. النشر: الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي	١ج
إدارة المشاريع والتميز		محاضر اجتماع الإدارة التنفيذية	تقوم من خلال الاجتماع الشهري للإدارة التنفيذية بعرض نتائج الأداء وفرص التحسين والعمل على تنفيذها لتلبية احتياجات المستفيدين	المنهجية: اجتماعات الإدارة التنفيذية الموضوع: لعرض ودراسة نتائج الأداء وفرص التحسين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والنشرات البريدية	٢ج
إدارة الاتصال والتوعية	(١ب٦)	-حسابات مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر-فيسبوك- لينكدان-انستجرام- يوتيوب) @almawaddah-j -الموقع الإلكتروني www.almawaddah.org.sa -دليل الخير لمبادرات المودة	نسعى وبشكل دائم إلى التعريف والإعلان والنشر عن خدماتنا لكافة ذوي المصلحة، ونستخدم كافة وسائل وأساليب النشر من خلال النشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي وعبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني من خلال النشرة البريدية الأسبوعية والشهرية وعبر الموقع الإلكتروني، وعبر الصحف الإلكترونية والورقية والإذاعة والتلفزيون.	المنهجية: تسويق الخدمات الموضوع: للعمل على تسويق وترويج كافة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين النشر: الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات البريدية الأسبوعية والشهرية والرسائل النصية القصيرة والأخبار الصحفية والإلكترونية والمشاركة في البرامج التلفزيونية والإذاعية	٣ج

		<p>https://almawaddah.org.sa/books/24</p> <p>- رابط المشاركة في البرامج التلفزيونية</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=4Hol4R3v6h4</p> <p>- رابط المشاركة في البرامج الإذاعية</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=M3Bpu6GXoJ4</p> <p>- رابط تسويق المشاهير</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ycmd03PTzb4</p>			
إدارة الاتصال والتوعية	(١ب٦)	<p>-استراتيجية الاتصال والهوية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/64</p>	<p>لدينا استراتيجية خاصة بالاتصال والتسويق والتي نسعى من خلالها لزيادة الانتشار في المجتمع وتحسين الصورة الذهنية.</p>	<p>المنهجية: استراتيجية الاتصال والهوية</p> <p>الموضوع: بناء وتطوير استراتيجيات فعالة لتسويق المبادرات والخدمات للمستفيدين.</p> <p>النشر: البريد الإلكتروني والنشرات البريدية</p>	٥٤
إدارة المشاريع والتميز		<p>-الخطة الاستراتيجية</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/37</p> <p>-دراسة احتياجات الأسرة</p> <p>https://almawaddah.org.sa/books/10</p>	<p>قمنا بتحديد وتصنيف الخدمات التي نقدمها للمستفيدين طبقاً للخطة الاستراتيجية والقضايا الاستراتيجية التي يجب معالجتها والمبادرات التي يجب العمل عليها، وطبقاً لدراسة احتياجات الأسرة في منطقة مكة المكرمة التي قمنا بها، حيث تم تقسيم تلك القضايا إلى (5) قضايا استراتيجية، كما تم تصنيف الشرائح المستهدفة إلى (5) شرائح رئيسية.</p>	<p>المنهجية: تحديد وتصنيف الخدمات</p> <p>الموضوع: لبناء المبادرات والخدمات التي تلبي وتتجاوز احتياجات المستفيدين.</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية</p>	١٥٥
إدارة المشاريع والتميز -وحدة البحوث والدراسات	(٢ج٣) (٢٤٦) (٣٤٦)	<p>- منهجية قياس رأي ذوي المصلحة المطورة</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/24</p> <p>-تقرير نتائج قياس ذوي المصلحة</p> <p>https://almawaddah.org.sa/reports2/6</p> <p>-تقرير قياس أثر المبادرات والخدمات</p> <p>https://almawaddah.org.sa/rules/66</p> <p>-نموذج تقييم أداء المبادرة</p>	<p>نقوم بتطوير وتحسين الخدمات من خلال نتائج قياس رأي ذوي المصلحة وقياس أثر المبادرات والخدمات ونتائج تقييم أداء المبادرات الذي يتم كل عام، بناء على ذلك تم تطوير مجموعة من الخدمات المقدمة مما نتج عنه زيادة رضا أصحاب المصلحة</p>	<p>المنهجية: تطوير الخدمات</p> <p>الموضوع: لضمان تقديم قيمة مضافة لصالح المستفيدين</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الإلكتروني الداخلي</p>	٢٥٥

<p>-إدارة المشاريع والتميز</p> <p>-إدارة الخدمات المساندة</p> <p>-الإدارة المالية</p>	<p>(٣٥٥)</p>	<p>نموذج الإطار المنطقي للمشروع</p>	<p>نستخدم نموذج الاطار المنطقي لبناء المشروع والذي يوضح كافة ما تحتاجه المبادرة أو المشروع من موارد مالية و لوجستية وبشرية وما هو المطلوب لتأهيل الكادر البشري لتقديم الخدمة وضمان تعظيم الأثر على المستفيدين</p>	<p>المنهجية: توفير الموارد</p> <p>الموضوع: لضمان توفير كافة الاحتياجات اللازمة لتنفيذ المبادرات والخدمات</p> <p>النشر: السيرفر الداخلي والبريد الداخلي</p>	<p>٣٥٥</p>
<p>إدارة الخدمات المساندة</p>		<p>تقرير خفض الطاقة في الأداء الاقتصادي السنوي</p>	<p>تنفذ سياسة لخفض الأثار السلبية على الصحة والسلامة والترشيد في استهلاك كل ما هو له آثار سلبية سواء على الخدمات أو المستفيدين أو العاملين أو البيئة المحيطة، تم الاستفادة من استخدامات التكنولوجيا الحديثة، كما قمنا بتغيير كافة أنواع الإضاءة المستخدمة إلى نظام LED الموفر للكهرباء حيث انخفض معدل استهلاك الطاقة وبتقييم هذه السياسة تبين أنها ساهمت في خفض هيكل المصروف والحافظ على موارد الجمعية.</p>	<p>المنهجية: إدارة البيئة</p> <p>الموضوع: للمساهمة في تقليل الأثار السلبية على البيئة.</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي</p>	<p>٤٥٥</p>
<p>إدارة المشاريع والتميز</p>		<p>-نتائج التقييم الذاتي. -المشاريع التحسينية ونتائجها</p>	<p>نقوم بعملية التقييم الذاتي وفق معايير التميز المؤسسي الأوروبي EFQM وباستخدام أسلوب RADAR، ففي العام 2016 تم الاستعانة بأحد بيوت الخبرة للقيام بعملية التقييم للجمعية لتشخيص الواقع بالمقارنة مع متطلبات معايير التميز الأوروبي بهدف تحديد الفجوات وتشخيص أبرز الفرص والمشاريع التطويرية والتحسينية، ونتيجة لذلك تم اختيار 3 مشاريع تطويرية وتحسينية وتم العمل عليها والانتهاؤها منها واعتمادها من المنظمة الأوروبية للجودة، ونقوم بعمليات التقييم الذاتي بشكل دائم ومستمر من خلال مطابقة معايير جوائز التميز المحلية والإقليمية والدولية.</p>	<p>المنهجية: التقييم الذاتي</p> <p>الموضوع: استخدام منهجية التقييم الذاتي لضمان تحقيق مستويات أداء باهرة ومستدامة بما يلبي أو يتجاوز توقعات المعنيين.</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي</p>	<p>٥٥٥</p>
<p>إدارة المشاريع والتميز</p>		<p>-الخارطة الاستراتيجية https://almawadda.h.org.sa/rules/37 -مطبوعات الجمعية</p>	<p>قمنا بتحديد وتصنيف المتبرعين والدااعمين في خارطة أصحاب المصلحة بالخطة الاستراتيجية المطورة، كم تم تحديد وتصنيف الشرائح المستهدفة وفقاً للتوجه الاستراتيجي حيث تم تحديد (5) من الشرائح المستهدفة وهم (الأسر الناشئة – الأسر المستقرة – الأسر غير المستقرة – الأسر المنفصلة) ونسب التركيز الخاصة بكل شريحة</p>	<p>المنهجية: تحديد وتصنيف أصحاب المصلحة</p> <p>الموضوع: لضمان بناء السياسات والعمليات الخاصة بأصحاب المصلحة</p> <p>النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية ووسائل التواصل الاجتماعي ومطبوعات الجمعية</p>	<p>١٥٥</p>

إدارة الاتصال والتوعية	https://almawaddah.org.sa/pages/19	لتعزيز التواصل الدائم مع كافة ذوي المصلحة قمنا بنشر كافة أرقام ووسائل التواصل الخاصة بإدارات الجمعية عبر الموقع الإلكتروني	المنهجية: التواصل وتعزيز العلاقة الموضوع: لضمان التواصل الدائم مع كافة أصحاب المصلحة وتعزيز العلاقة بما يفيد المستفيدين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية ونشرات البريد الإلكتروني	٢٥٥
وحدة البحوث والدراسات	منهجية قياس رأي ذوي المصلحة المطورة https://almawaddah.org.sa/rules/24	قمنا بتطوير منهجية قياس رأي ذوي المصلحة وتم إصدارها في نسختها الثانية، مع وجود نظام للشكاوى المقترحات يتم من خلاله الاستماع إلى المستفيدين وحل الشكاوى الخاصة بهم.	المنهجية: تطوير منهجية قياس رأي ذوي المصلحة الموضوع: للعمل على تطوير كافة وسائل وقنوات التواصل مع أصحاب المصلحة. النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٣٥٥
وحدة البحوث والدراسات	منهجية قياس رأي ذوي المصلحة https://almawaddah.org.sa/rules/24	نقوم وبشكل دوري وطبقاً لمنهجيات التحسين والتطوير المستمر بتطوير كافة آليات ووسائل التواصل مع أصحاب المصلحة لاطلاعهم على ما تقدمه من خدمات.	المنهجية: قياس رأي ذوي المصلحة الموضوع: نهتم بقياس رأي ذوي المصلحة لتعظيم الأثر على المستفيدين النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية	٤٥٥
إدارة المشاريع والتميز	(٦ب٢) -سياسة تقديم الشكاوى والمقترحات https://almawaddah.org.sa/rules/45 -رابط "قيم خدماتنا" https://almawaddah.org.sa/pages/15 -رابط "أضف فكرة" https://almawaddah.org.sa/pages/14	ننصت باهتمام كبير لاحتياجات المستفيدين والشكاوى الواردة منهم وكذلك المقترحات من خلال منظومة الشكاوى والمقترحات المعمول بها داخل الجمعية ، والتي تتيح تقديم أي شكوى أو مقترح من خلال سياسة تقديم الشكاوى والبلاغات والمنشورة على الموقع الإلكتروني ، مع ضمان السرية التامة لمقدم الشكوى، ومن خلال الموقع الإلكتروني عبر رابط (قيم خدماتنا) ورابط (أضف فكرة) وصناديق الشكاوى والمقترحات في الجمعية، والتعامل الفوري مع هذه الشكاوى والمقترحات من خلال متابعة ومراقبة من إدارة ادارة المشاريع والتميز ، ويتم الاستفادة من نتائجها في التحسين والتطوير المستمر للعمليات والإجراءات داخل الجمعية، ومن نتائج ذلك تم تأسيس مركز العناية بالمستفيدين للرد على اتصالاتهم.	المنهجية: منظومة الشكاوى والمقترحات الموضوع: لإشراك المستفيدين في تقييم الخدمات والعمليات ومن ثم تصميم الخدمات وتطويرها النشر: الموقع الإلكتروني للجمعية وصناديق الشكاوي والمقترحات في الجمعية	٥٥٥

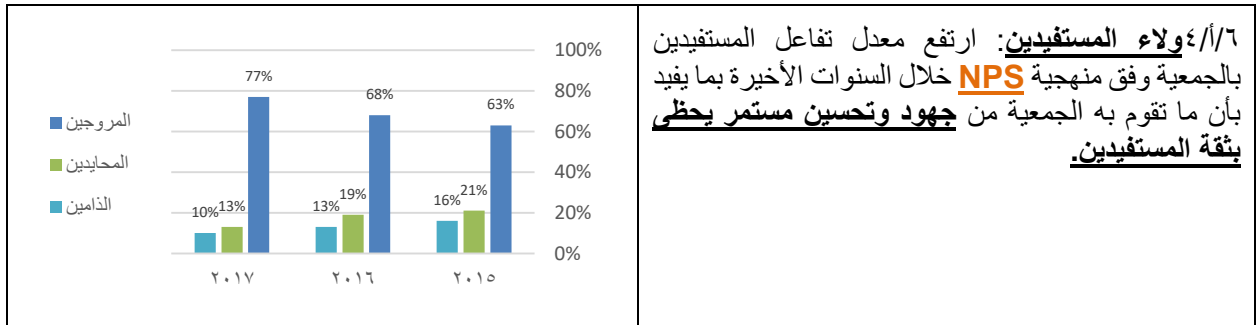
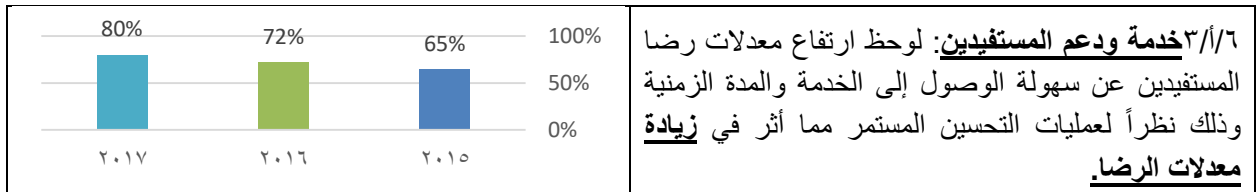
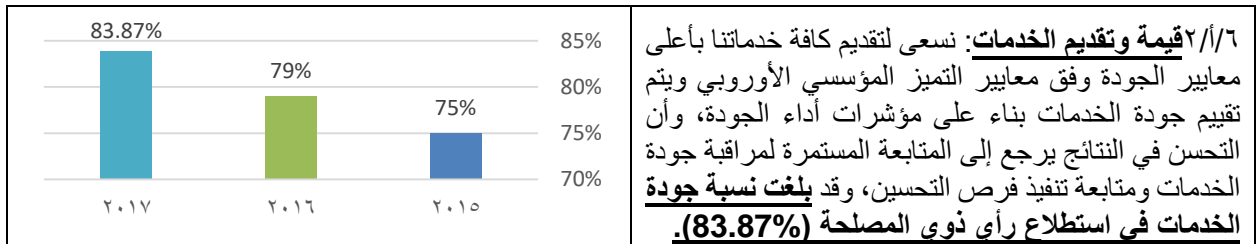
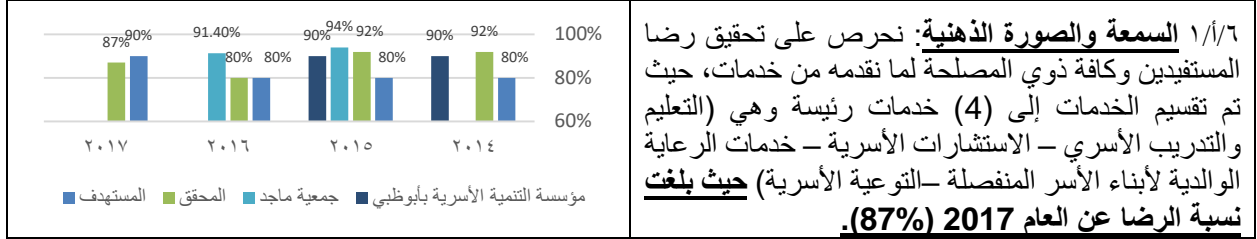
انطلاقاً من الاستراتيجية وتحقيقاً لهدف "تعظيم الأثر على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة" نقوم وبشكل سنوي باستطلاع آراء ذوي المصلحة والذين تم تحديدهم في الاستراتيجية، لدينا قاعدة بيانات لكافة ذوي المصلحة، ومن ثم نقوم بإرسال الاستبانات الإلكترونية لهم للحصول على التغذية الراجعة عن انطباعاتهم حول ما نقدمه من خدمات حيث شارك (1635) مستفيد ومستفيدة في الاستبيان الذي تم في 2017 والتي اشتمل على عدد من محاور التقييم، ويتم عرض النتائج من خلال الاجتماع الشهري للإدارة التنفيذية لتوظيفه في عمليات التحسين والتطوير المستمر، نقوم بإجراء مقارنة معيارية بجهات مماثلة محلية وإقليمية.

كما نقوم بقياس النتائج وأثر الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تطبيق منهجية خاصة بقياس الأثر الاجتماعي للخدمات وعائد الاستثمار الاجتماعي من خلال نموذج SROI والتي بدأنا تطبيقها على المستفيدين من خدمات العام 2017 والتي سوف تظهر نتائجها في تقرير الأداء السنوي للعام 2018 حيث نقوم بقياس الأثر بنهاية كل عام.

ت	فئة المستفيدين	توضيح أشمل للفئة
١	الأسر الناشئة	هم المقبلين والمقبلات على الزواج، بالإضافة إلى الأسر الناشئة في السنوات الستة الأولى من الزواج، حتى تصل لمرحلة النضج والاستقرار الأسري.
٢	الأسر غير المستقرة	هي أسرة غير قادرة على مواجهة التحديات لديها اضطرابات أو معوقات تهدد استقرارها، وغير قادرة على حل مشكلاتها؛ نتيجة ضعف في التواصل والتفاعل والتقدير بين الأبوين أو مع الأبناء.
٣	الأسر المنفصلة	هي الأسرة المكونة من أبوين وأبناء، وتم الانفصال بينهما بسبب اضطرابات أو نزاعات يستمر تأثيرها بعد الانفصال.
٤	الأسر المستقرة	هي أسرة واعية قادرة على حل مشكلاتها وإيجاد الحلول المختلفة، وتتمتع بنضج سلوكي، واندماج اجتماعي، ومشاركة في تنمية المجتمع.
٥	الجهات المعنية والمختصون	هي الجهات الحكومية والأهلية والأفراد المختصون بشؤون الأسرة

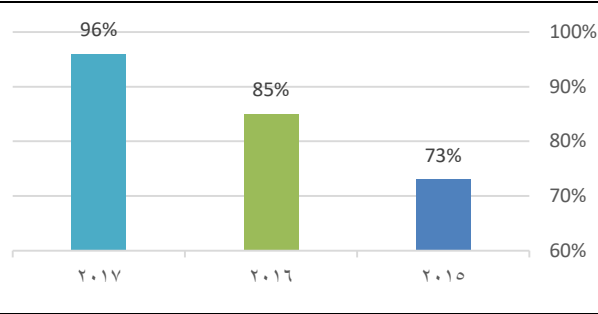
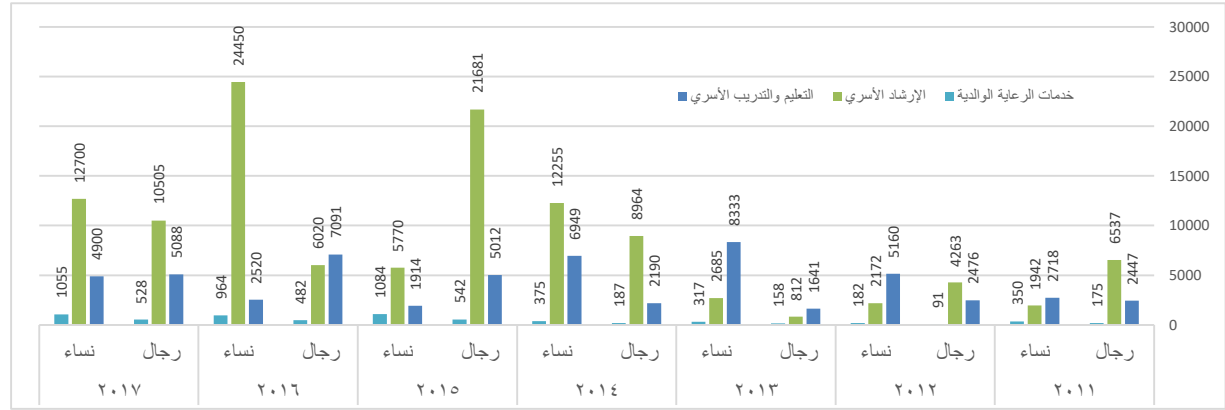
٦ - نتائج المتعاملين:

٦/أ- الانطباعات:

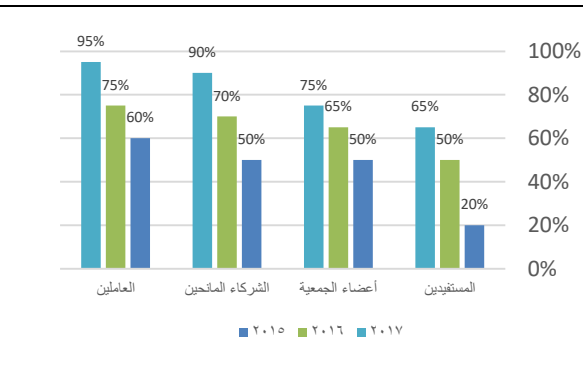


٦/ب مؤشرات الأداء

٦/ب/١: خدمات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم: قمنا خلال الأعوام السابقة بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات وسعينا من خلالها تلبية احتياجات كافة شرائح المستفيدين (رجال - نساء)، وشملت الدورات التدريبية والمحاضرات الجماهيرية والاستشارات الأسرية الهاتفية والاستشارات بالمقابلة والاستشارات الإلكترونية والإصلاح والتحكيم - خدمات الرعاية الودية لأبناء الأسر المنفصلة لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة).



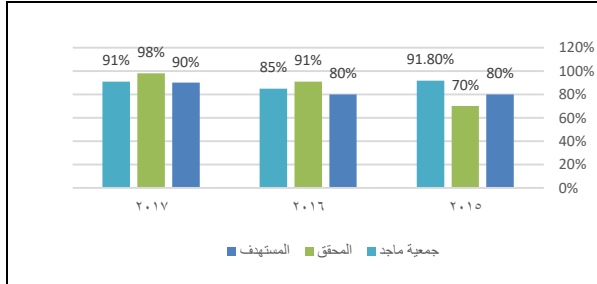
٦/ب/٢: التعامل مع الشكاوى: تولي الجمعية اهتماماً كبيراً لمعالجة شكاوى المستفيدين، والتي يتضح من خلالها بعض فرص التحسين الواجب تطويرها وفي سبيل ذلك وفرت الجمعية العديد من قنوات تلقي الشكاوى والمقترحات من المستفيدين لتسهيل عليهم تقديم شكاوهم ومقترحاتهم حيث تم إنشاء مركز العناية بالمستفيدين للرد على اتصالاتهم واستفساراتهم، ويعد سرعة الرد على الشكاوي أحد مؤشرات الأداء الرئيسية.



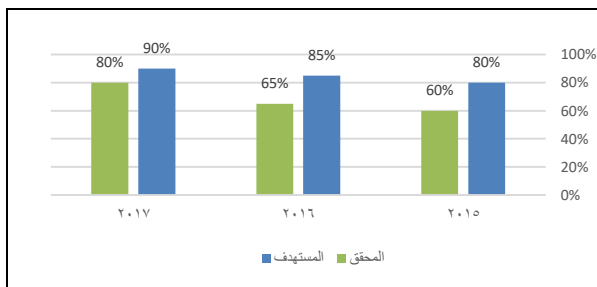
٦/ب/٣: مشاركة أصحاب المصلحة في بناء المبادرات: تهتم الجمعية بإشراك أصحاب المصلحة في بناء المبادرات من خلال دراسة احتياجات الأسر بمنطقة مكة المكرمة، وكذلك أعضاء الجمعية والشركاء المانحين والعاملين من خلال الاستبيانات السنوية وورش العمل.

٧- نتائج العاملين:

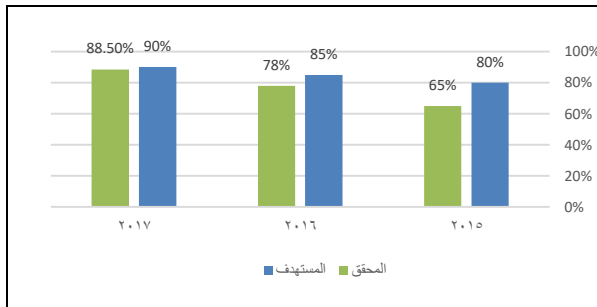
١/٧- **الانطباعات:** نقوم بعمل استطلاعات رأي دورية لجميع العاملين لاستطلاع آرائهم وفق منهجية قياس رأي ذوي المصنحة في العام 2015 و2016 كانت لدينا استبانة ورقية لاستطلاع رأي العاملين، وفي بداية العام 2017 تم تطوير الاستبانة لتصبح الكترونية بعد الاطلاع على عدد من التجارب من مؤسسات محلية وإقليمية وقد مكننا ذلك من القيام بالمقارنة المعيارية لتناجنا مع عدد من جمعيات التنمية الأسرية المحلية والإقليمية.



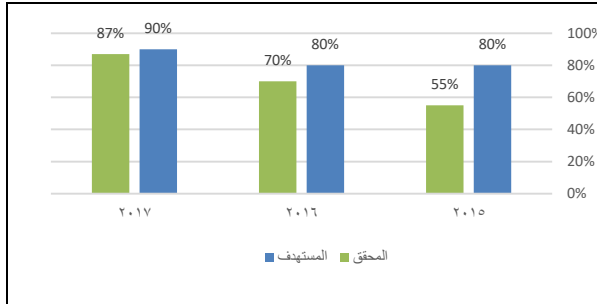
١/٧: **رضا العاملين:** أدت إجراءات التحسين والتطوير المستمر سواء على عمليات وإجراءات الموارد البشرية وتطوير البيئة الداخلية إلى تحسن ملحوظ في نتائج الرضا العام للعاملين، ومقارنة بما تم إنجازه في جمعية ماجد للتنمية نجد أن اتجاهات النتائج إيجابية.



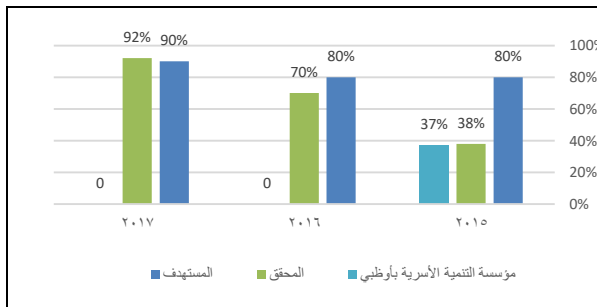
٢/٧: **التحفيز والتمكين:** تم استطلاع آراء العاملين عن مدى اهتمام المدراء المباشرين بتطوير أدائهم وشهدت النتائج تقدم جيد في تقييم العاملين حيث شمل الاستبيان على سؤال (هل يتم ربط الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين بمستويات الأداء بطريقة فعالة؟)



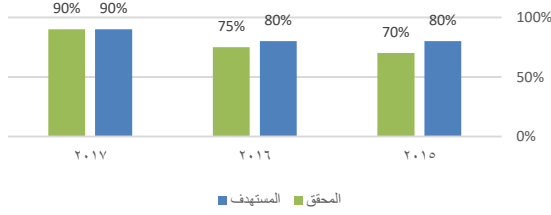
٣/٧: **القيادة:** من خلال سؤال (لديك الثقة بأن الجمعية تحافظ على الموظفين المميزين؟) والنتائج توضح زيادة نسبة رضا وثقة العاملين عن أداء القيادة وذلك نتيجة للشفافية والعدالة في تطبيق اللوائح والنظم والإجراءات دون تمييز.



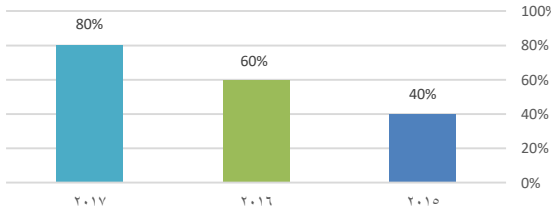
٤/٧: **تقييم الأداء:** من الضروري أن يشعر جميع العاملين أن أداءهم يتم تقييمه بشكل عادل وفق أهداف ومؤشرات أداء واضحة ومن خلال سؤال (هل يتم تقييم أدائك بشكل عادل وبناء على معايير وأهداف واضحة؟) يتبين لنا أن النتائج إيجابية مما يوضح اهتمام الجمعية بذلك حيث يتم تقييم أداء العاملين وفق نموذج تقييم 360 والذي تم تعميمه على كافة العاملين ويتم التقييم الدوري كل ربع سنة من أجل تقييم ومراجعة الأداء مقابل المستهدفات.



٥/٧: **التدريب والتطوير:** شهدت نسبة رضا العاملين عن فرص التعليم والتدريب ارتفاعاً خلال عامي 2016 و2017 حيث تهتم الإدارة بتدريب العاملين حيث تم تنفيذ (51) دورة تدريبية بإجمالي 1,635 ساعة وبما أننا لم نجد مقارنة معيارية على المستوى المحلي فقد لجأنا إلى المستوى الإقليمي مع مؤسسة التنمية الأسرية بأوطظي للعام 2015 فقط وهو ما تحصلنا عليه من معلومات متوفرة لديهم.

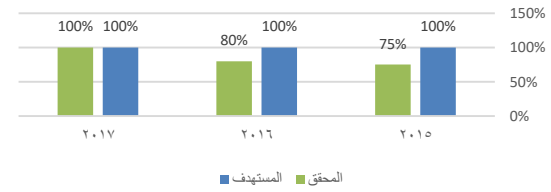


٦/١/٧: التواصل: كانت نتائج العاملين عن سؤالهم عن التواصل مع المسؤولين من خلال الاستبيان الربع سنوي إيجابية بشكل ملحوظ نتيجة لتوفير عدد من قنوات التواصل المباشر سواء مع مدراء الإدارات أو مع الإدارة العليا.

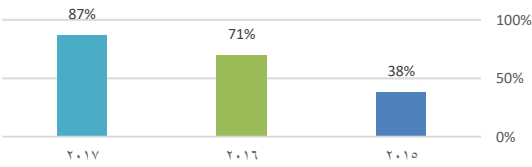


٧/١/٧: بيئة العمل: نتيجة لانتقالنا إلى مقر جديد ما أدى إلى حدوث طفرة قوية في تطور بيئة العمل والمرافق الجيدة والخدمات وانعكس ذلك إيجابياً على وجود بيئة عمل محفزة ومشجعة للإبداع والابتكار.

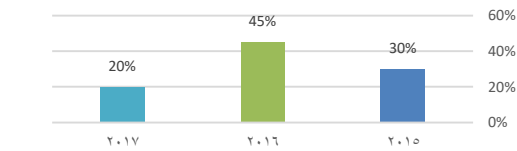
ب/٧- مؤشرات الأداء:



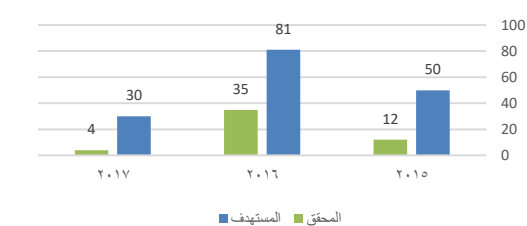
١/٢/٧: أنشطة الإشراف والارتباط: يتبين من آخر استطلاع للرأي نسبة مشاركة كبيرة من كافة العاملين تجاوزت نسبة المشاركة في الأعوام التي قبله، مدى مشاركة العاملين وارتباطهم بالجمعية، وذلك نتيجة لتشجيعهم على المشاركة وإبداء آرائهم.



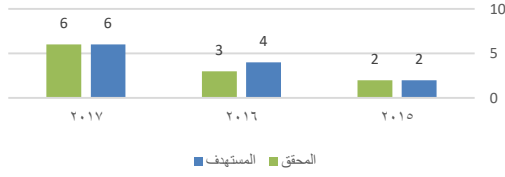
٢/٢/٧: أنشطة الكفاءات وإدارة الأداء: نقيس الكفاءة وأداء العاملين من خلال نسبة تحقيق مخرجات الخطة التشغيلية السنوية والتي يتم قياسها كل ربع سنة وهي ضمن بنود تقييم أداء العاملين



٣/٢/٧: أداء القيادة: نقيس معدل أداء القيادة من خلال معدل الدوران الوظيفي والذي يمثل مدى ثقة العاملين بالجمعية وتمسكهم بالعمل بها ومدى تحسين بيئة العمل الداخلية



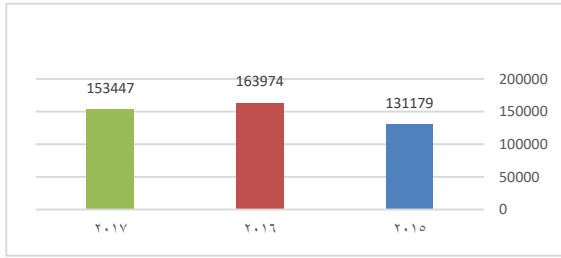
٤/٢/٧: أنشطة التدريب: نهتم بتقديم الدورات الإدارية والفنية والمهارية ونحرص أن تكون هذه الدورات معتمدة من جهات معترف بها، كما يوجد مؤشر ضمن مؤشرات أداء الموارد البشرية مؤشر "عدد الدورات التدريبية" في العام 2017 انخفض المستهدف والمحقق نتيجة الاتجاه لخفض هيكل المصروف نظراً للظروف الاقتصادية والاستعانة بالتدريب الإلكتروني المجاني.



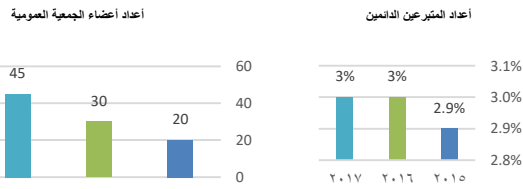
٧/ب/٥: التواصل الداخلي: اهتمت الجمعية بتنوع قنوات التواصل الداخلي مع العاملين على مدار الأعوام السابقة حيث زادت في العام 2017 إلى 6 قنوات تواصل بينما كانت 3 قنوات تواصل فقط في العام 2015.

٨- نتائج المجتمع:

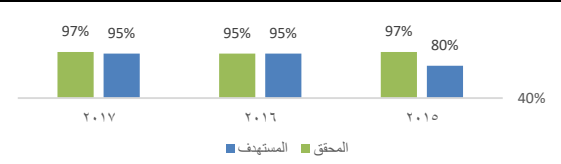
٨/أ الانطباعات:



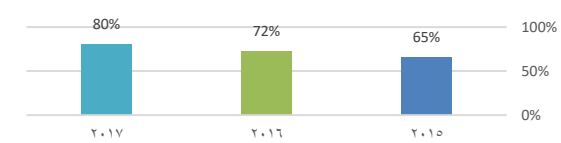
٨/أ/١: التأثير البيئي: تولي الجمعية اهتماماً بالغاً بالبيئة سواء الداخلية أو الخارجية و عملت على تقليل نسبة استخدام الكهرباء باستخدام تقنيات حديثة ساهمت في خفض استهلاك الطاقة مما ساهم في خفض هيكل المصروف



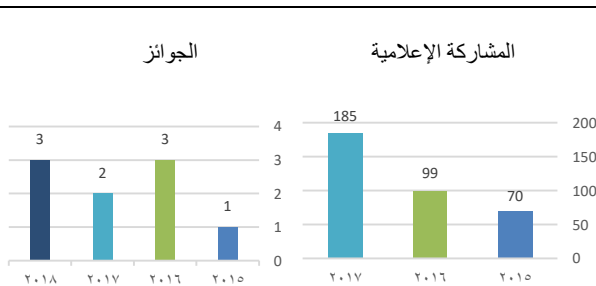
٨/أ/٢: السمعة والصورة الذهنية: حرصت الجمعية على تطبيق آليات عمل لتحسين الصورة الذهنية حيث حافظت الجمعية على عدد المتبرعين الدائمين، وعدد أعضاء الجمعية العمومية على مدار الأعوام السابقة نتيجة للسمعة الجيدة التي تتمتع بها الجمعية لدى المجتمع



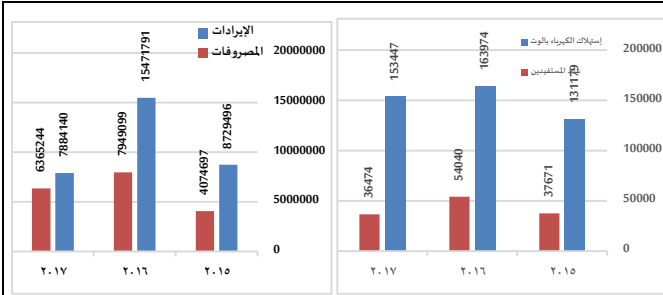
٨/أ/٣: التأثير المجتمعي: قمنا بالتركيز على قياس أثر المبادرات على المستفيدين منذ العام 2015 لتحقيق "تعزيز الأثر على المستفيدين"، وتظهر النتائج اتجاهاً إيجابياً لتحقيق المستهدفات، ونسعى لتحديث آليات قياس الأثر باستخدام نماذج عالمية مثل (نظرية التغيير - SROI).



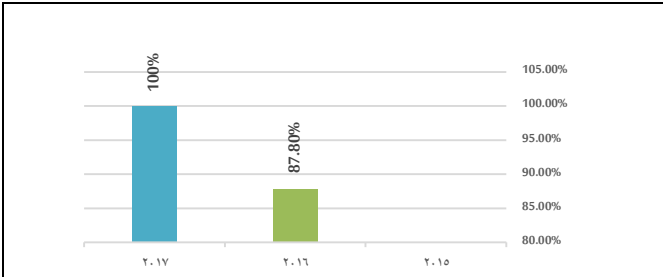
٨/أ/٤: تأثير بيئة العمل: زادت نسبة رضى المجتمع عن جودة الخدمات المقدمة نتيجة لاستخدام التقنية الحديثة في استخدام الخدمات.



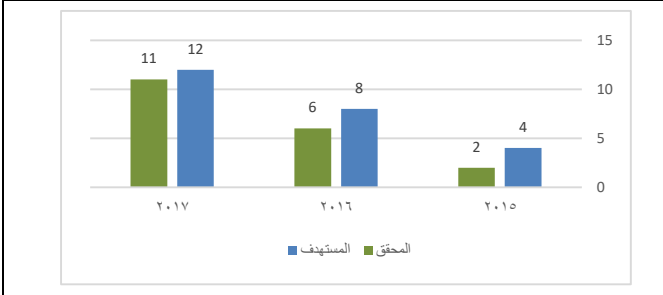
٨/أ/٥: الجوائز والتغطية الإعلامية: نحرص على المشاركات الإعلامية بمختلف أنواعها مما يساهم في تحسين الصورة الذهنية للجمعية وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة، ففي العام 2017 تم نشر 176 خبر صحفي و 72 نشرة بريدية إلكترونية وإجراء 9 لقاءات تلفزيونية وإذاعية، وبلغ عدد المتابعين على حسابات وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة أكثر من 2 مليون متابع و5 مشاركات في المعارض و المناسبات المحلية والعالمية الخاصة بالأسرة، وتم تنظيم 7 ورش عمل محلية، وشاركنا في 3 ندوات محلية وإقليمية خاصة بالعمل الخيري والأسرة، كما حصلت الجمعية على مجموعة من الجوائز المحلية والإقليمية والعالمية



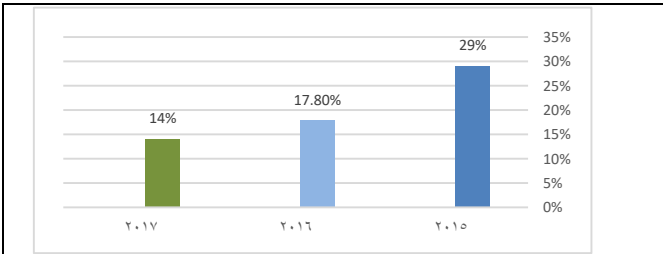
٨/ب/١: أنشطة البيئة والاقتصاد والمجتمع: نتيجة لتنفيذ دليل الأمن والسلامة (٤ ج ٣) وتنفيذ سياسات ترشيد استهلاك الكهرباء مما كان له الأثر الإيجابي في انخفاض استهلاك الكهرباء والمياه وأيضاً انخفاض المصروفات العمومية والإدارية



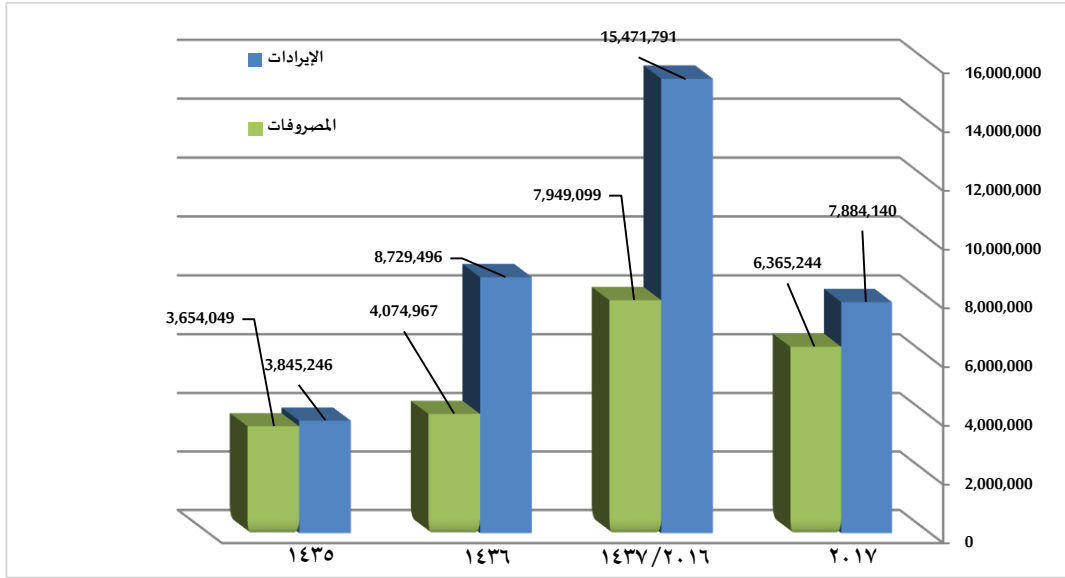
٨/ب/٢: الالتزام التشريعات والحوكمة: تلتزم الجمعية بكافة التشريعات والنظم واللوائح المنظمة للعمل والمعتمدة من الجهات الحكومية ومن نتائج ذلك حصلت الجمعية في العام 2017 على نسبة 100% من معايير الحوكمة والشفافية المعتمدة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



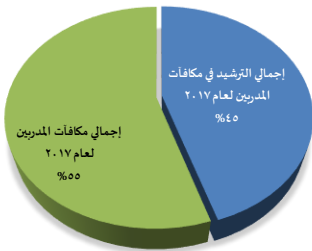
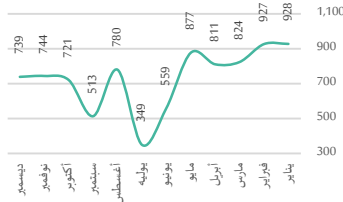
٨/ب/٣: الأداء الخاص بالصحة والسلامة: لدينا خطة تخص الأمن والسلامة والتي يتم تحسينها وتحديثها، كما تم تنفيذ تجربة إخلاء للمبنى في حالات الطوارئ والرسم يوضح عد مرات التدقيق على إجراءات الصحة والسلامة.



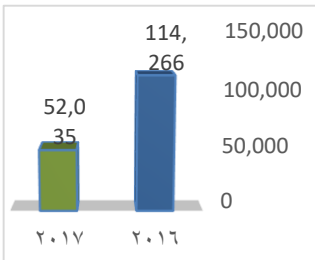
٨/ب/٤: الأداء المسؤول حول المشتريات ومصادرهما: طبقاً لسياسة خفض هيكل المصروف التي تنتهجها الجمعية فقد قل عدد الموردين حيث قلت تكاليف المشتريات من القرطاسية نتيجة للبدء في استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمات، وبالتالي انخفضت نسبة المصروفات العمومية والإدارية.



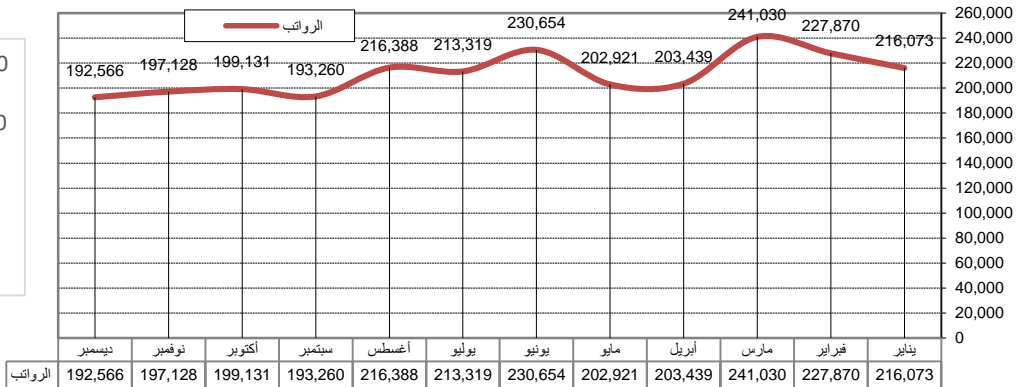
تأثرت الإيرادات السنوية للجمعية في العام 2017 بنسبة انخفاض 49% عن العام 2016 نتيجة لانخفاض التبرعات والدعم الحكومي ونتيجة لذلك قمنا بعمل الإجراءات التالية:

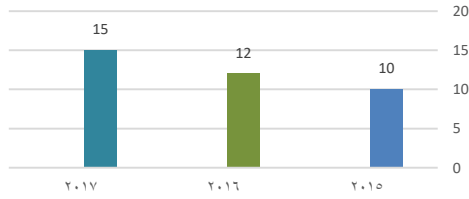


مصروفات البوقيه الخاصة بإدارة التدريب

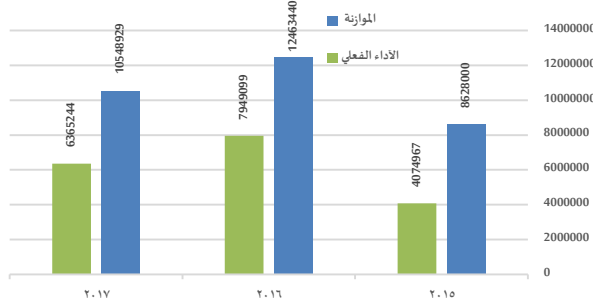


١. خفض الموازنة التقديرية للعام 2018 بنسبة تزيد عن 40% عن موازنة العام 2017.
٢. لتحقيق الاستدامة الاقتصادية تم شراء أول وقف في نهاية الهام 2017 .
٣. خفض هيكل المصروفات على أكثر من اتجاه منها :
 - أ- تم عمل دراسة تحليلية للوصول لعدد ساعات الأمثل لخدمات الإرشاد الأسري وتبين منها أنه يجب خفض عدد الساعات بما لا يؤثر على جودة الخدمة، وعليه تم خفض عدد الساعات من (928) ساعة لتصبح (739) ساعة، وكذلك تم بالاتفاق مع المرشدين لخفض قيمة الساعة الإرشادية من (100) ريال إلى (80) ريال مما ساهم في خفض هيكل المصروف بقيمة 190,960 ريال خلال العام 2017.
 - ب- تم بالاتفاق مع المدربين الأسريين بخفض قيمة اليوم التدريبي من (1000) ريال إلى (500) ريال مما ساهم في خفض هيكل المصروف خلال العام 2017 بقيمة 242,300 ريال، بالإضافة إلى خفض مصروفات الضيافة الخاصة بالتدريب بقيمة 62,231 ريال
 - ت- تم الشراكة مع شركة "كفاءات" المختصة بتوظيف الكفاءات الوطنية وبالتعاون مع عدد من الشركات بحيث يتم دفع الرواتب والتأمين الطبي والاجتماعي لبعض موظفي الجمعية والمتعاقد معهم من خلال شركة "كفاءات"

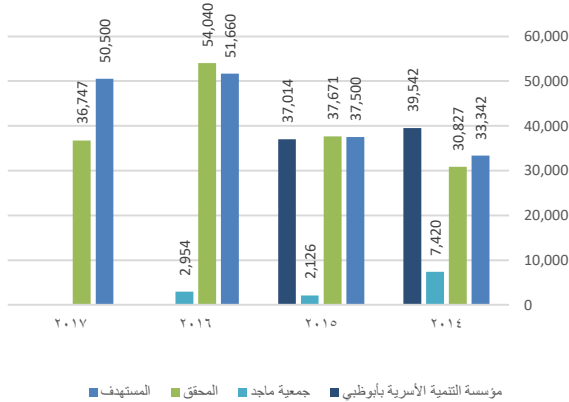




٢/١/٩ : انطباعات المعنيين بمصالح العمل: حصلت الجمعية على عدد من خطابات الشكر من الجهات الحكومية والوزارات المعنية والشركاء بما يعطي انطباع جيد من المعنيين تجاه ما تقوم به الجمعية من خدمات.



٣/١/٩ : الأداء مقارنة بالموازنة: تقوم الجمعية من خلال الإدارة المالية بمراقبة المصروفات خلال السنة مقارنة بما تم وضعه في الموازنة التقديرية ومن خلال التقارير المالية الشهرية والربعية، وتشهد النتائج التزام الجمعية قدر المستطاع السير وفق ما تم وضعه بالموازنة التقديرية.



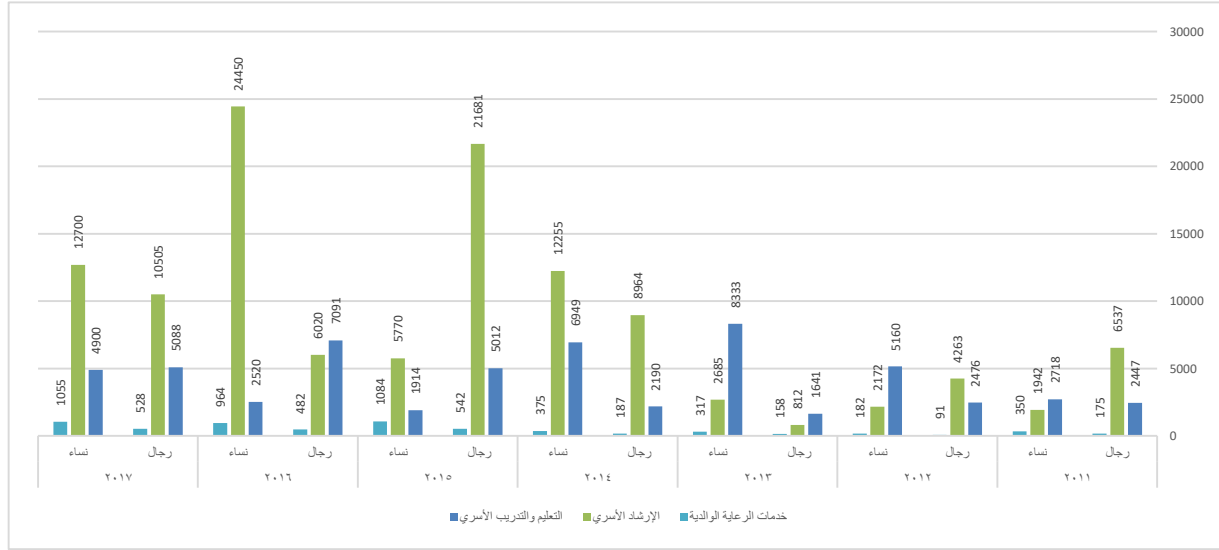
٤/١/٩ : حجم الخدمات المقدمة: تظهر المقارنة انخفاض بين المستهدف والمحقق في العام 2017 مقارنة بالعام 2016 ونتيجة لتحليل نتائج مؤشرات الأداء تبين أن ذلك يعود إلى عدة أسباب وهي:
- أن العام 2016 كان (18) شهراً نتيجة التحول من التقويم الهجري إلى ميلادي

- نتيجة لتعديل مفهوم الاستشارة الهاتفية أو الاستعلام عن خدمة مما أدى إلى إعادة احتساب أعداد المستفيدين من خدمات الإرشاد بالهاتف، ومن ثم تم معالجة ذلك بالاجتماع مع مدير الإدارة المختصة وفريق عمل الإدارة لتوضيح الخطأ وتم تعديل المستهدفات الخاصة بالإدارة بناء على ذلك.

- حاولنا تقديم بعض الخدمات برسوم مخفضة (بعض الدورات التدريبية) مما أثر على أعداد المستفيدين، ونتيجة لتحليل مؤشرات الأداء تم التراجع عن ذلك.

- عدم تنفيذ بعض البرامج الجديدة على سبيل المثال (التربية الوالدية - وارف لتعزيز السلوك لدى الأبناء) وذلك بسبب استغراق كامل الوقت في بناء المناهج الخاصة بالبرامج.

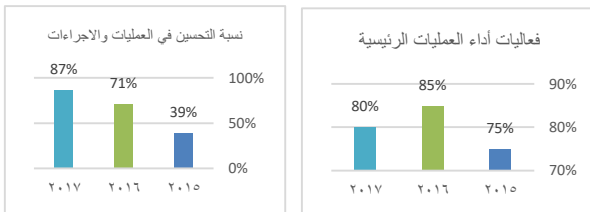
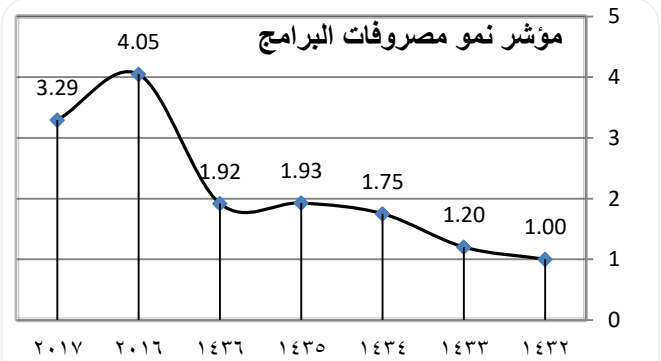
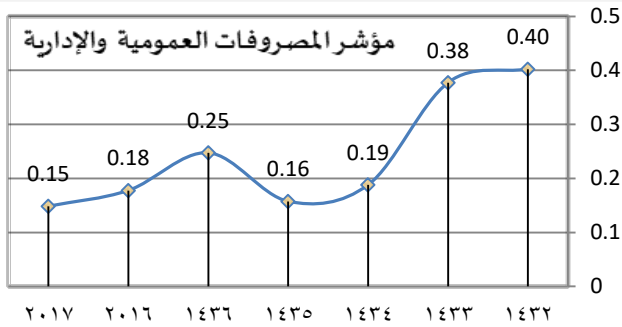
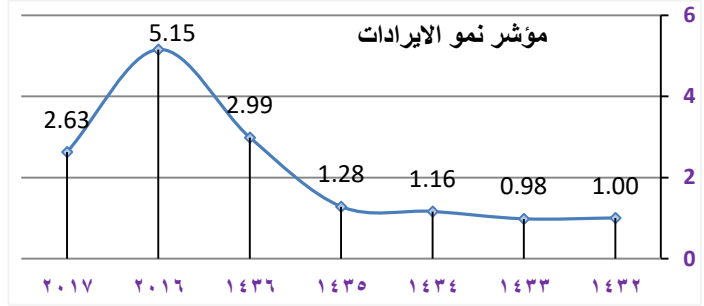
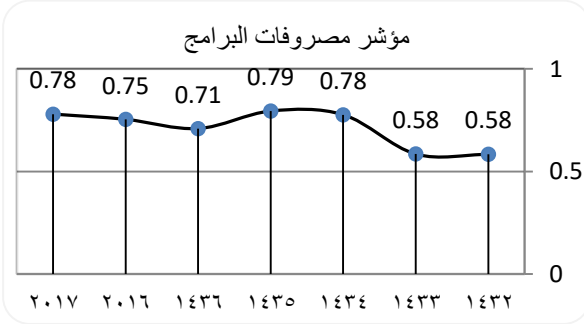
٥/١/٩ : مخرجات العمليات الرئيسية: قمنا خلال الأعوام السابقة بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات وسعينا من خلالها تلبية احتياجات كافة شرائح المستفيدين (رجال – نساء)، وشملت الدورات التدريبية والمحاضرات الجماهيرية والاستشارات الأسرية الهاتفية والاستشارات بالمقابلة والاستشارات الإلكترونية والإصلاح والتحكيم – خدمات الرعاية الوالدية لأبناء الأسر المنفصلة لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة)، وللاطلاع على تفاصيل الخدمات (ضمن محور الأداء الاجتماعي في تقارير الأداء السنوية) يرجى زيارة الرابط التالي <http://almawaddah.org.sa/reports> ويتم حالياً تطوير تصنيف عرض الخدمات بحيث يكون لكل خدمة رابط خاص بها.



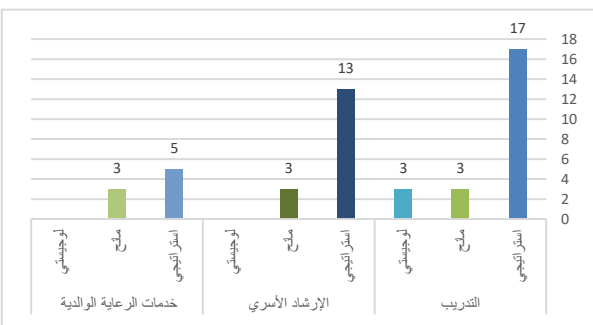
٩/ب مؤشرات الأداء:

تولي الجمعية اهتمام كبير بتلك المؤشرات والتي توضح الأداء الحالي للجمعية ومدى كفاءة وفاعلية عمل الجمعية وفق الأهداف الاستراتيجية، وتساعد فريق العمل على تحسين النتائج، وتتم متابعة تلك المؤشرات من خلال إدارة المشاريع والتميز بشكل دوري وتصدر بها تقارير ربعية وسنوية، ويتم عرضها في اجتماعات مجلس الإدارة واجتماع الجمعية العمومية واجتماع الإدارة التنفيذية.

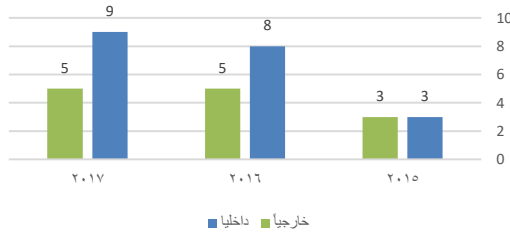
٩/ب/١ المؤشرات المالية:



٩/ب/٢: مؤشرات أداء العمليات الرئيسية: نقوم بقياس فعاليات أداء العمليات الرئيسية من خلال قياس محاور بطاقة الأداء المتوازن والتي مع تطور الاستراتيجية زيادة مؤشرات الأداء الخاصة بها مما قلل من قياس مؤشراتها مما جعلنا نقوم بتطوير مؤشرات الأداء لتكون أكثر دقة وأقل عدد، كما نقوم بقياس نسبة التحسين في العمليات والإجراءات من خلال قياس مخرجات الخطة التشغيلية وفق الإجراءات المتفق عليها وقياس نسب الانحراف ومعدلات الإنجاز، وقمنا بربط معدلات الإنجاز بتقييم الأداء مما ساهم في زيادة معدلات التحسين في العمليات والإجراءات.

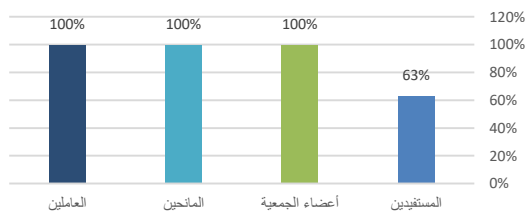


٩/ب/٣: الشركات: لدى الجمعية مجموعة من الشركات، ونقوم بالعمل على تعزيز العلاقة مع كافة الشركاء، لتحقيق الاستراتيجية من خلال "بناء شركات استراتيجية فاعلة" حيث بلغ مجموع الشركات باتفاقات فاعلة وموثقة (20) شريك استراتيجي و (25) شريك مانح و (4) شريك لوجستي.



٩/ب/٤: التقنيات والمعلومات والمعرفة:

١- مصادر المعلومات: قمنا بالتركيز على تنوع مصادر المعلومات بما يفيد التوجه الاستراتيجي للجمعية في استقرار الأسرة.



٢- سهولة الوصول للمعلومة:

ضمن استبيان قياس رأي ذوي المصلحة تم استطلاع رأيهم حول سهولة الوصول للمعلومة وكانت النتيجة (63%) من المستفيدين راضين عن سهولة الوصول للمعلومة، وبناء على ذلك تم العمل على توفير مصادر أكثر للمعلومات على الموقع الإلكتروني للجمعية.

٣- عدد الإصدارات الدورية

