

الخطة الاستراتيجية 2021 – 2024

نسخة مختصرة

حفظ الملكية الفكرية وسرية المعلومات

تحتفظ جمعية حماية المستهلك بحقوق الملكية الفكرية وجميع حقوقها الأخرى لهذا الملف بكامل محتوياته، وعليه فإنه لا يجوز نسخه ولا تصويره ولا حفظه ولا إبداء أي تصرف عليه إلا لمن خُصَّ وأُعدَّ له، ويبقى حق ملكية الملف وحق الاستفادة منه وحق تنفيذه بكافة تفاصيله (كلياً وجزئياً) مملوك ملكية تامة لجمعية حماية المستهلك وفقاً للقواعد الشرعية ونظام حماية حقوق المؤلف وسائر أنظمة حماية حقوق الملكية الفكرية.

مراحل تطوير الخطة الاستراتيجية

- 1 تقييم الوضع الراهن
- 2 تحليل الشركاء وأصحاب المصلحة
- 3 التحليل الرباعي SWOT
- 4 تقييم وإدارة المخاطر العامة
- 5 الإطار الاستراتيجي
- 6 الخطة الاستراتيجية
- 7 البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية لعام 2021 – 2022

أولاً تقييم الوضع الراهن



تهدف عملية تقييم الوضع الراهن إلى تحديد خط الأساس الذي ستنتقل منه الجمعية نحو مستهدفاتها الاستراتيجية الجديدة. وذلك عبر فهم الوضع الراهن وإيجاد فرص التحسين والتطوير الاستراتيجية وربطها بأهداف المنظمة ورؤيتها.

وتتم عملية تقييم الوضع الراهن على 5 محاور رئيسية وهي الحوكمة، التشغيل، الاستراتيجية الحالية، القوى العاملة، المالية.



حوكمة الجمعيات الأهلية والتميز المؤسسي

- معيار الامتثال والالتزام
- معيار الإفصاح والشفافية
- معيار السلامة المالية
- التميز المؤسسي



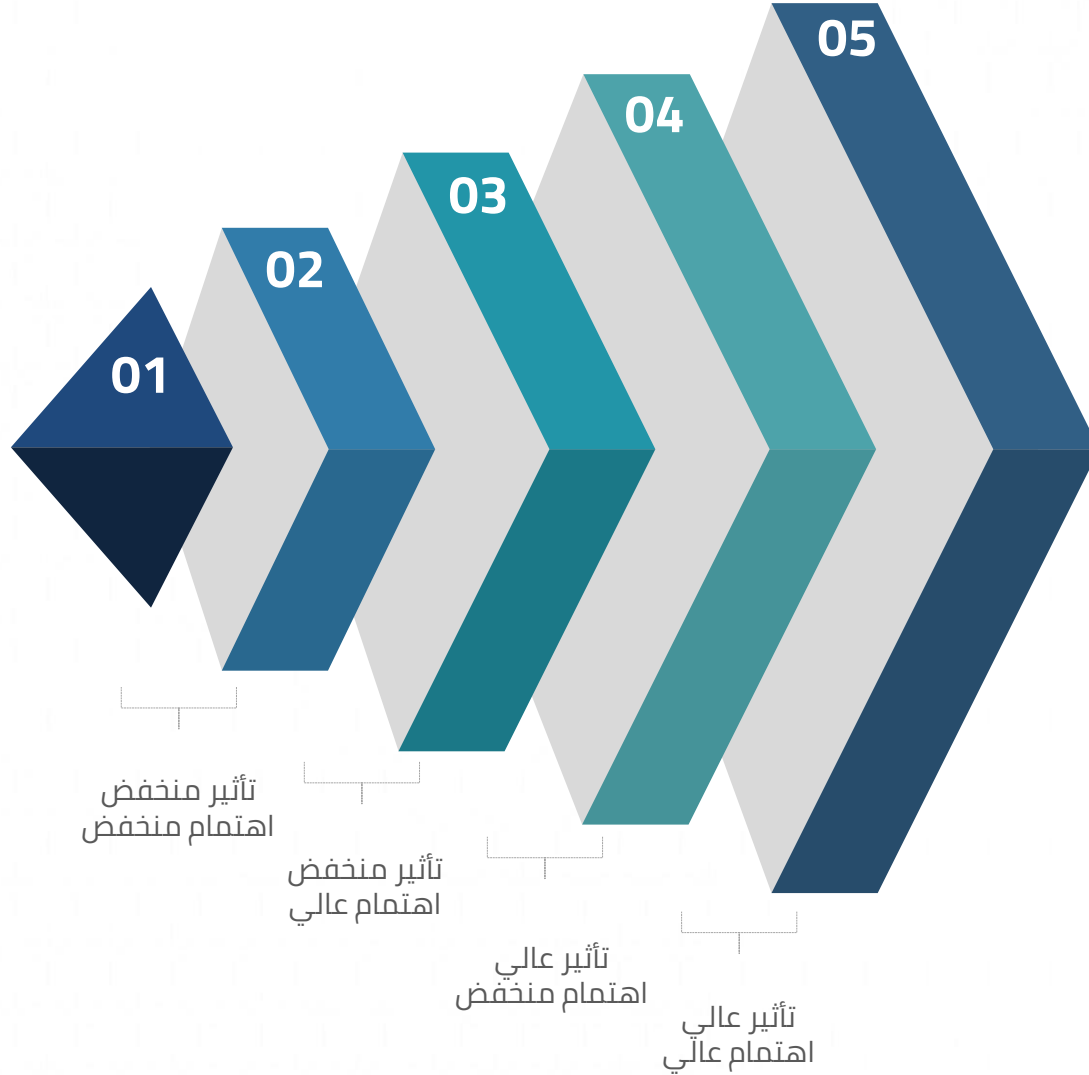
ثانياً تحليل الشركاء وأصحاب المصلحة



● ● ● تعريف

تحليل الشركاء أو أصحاب المصلحة هو عملية تقييم النظام والتغييرات المحتملة عليه من حيث صلاته بالأطراف ذات المصلحة والمهتمة. يتم استخدام هذه المعلومات لتقييم كيفية معالجة مصالح أصحاب المصلحة في خطة المشروع أو السياسة أو البرنامج أو أي إجراء آخر تقوم به الجمعية. تحليل أصحاب المصلحة هو جزء رئيسي من عملية إدارة أصحاب المصلحة.

نموذج تأثير الشراكة ونوع التفاعل والاتصال المتوقع



طلب المعلومات

تقوم الجمعية بطلب المعلومات من الجهة عند الحاجة.

التزويد بالمعلومات

تقوم الجمعية بتزويد الجهة بالمعلومات حسب طلبها أو اهتمامها.

الاستشارة

تقوم الجمعية بطلب أو إعطاء الاستشارة من وإلى الجهة.

التفاعل

تتفاعل الجمعية أو الجهة مع القضايا المبادرات بشكل مستمر.

الشراكة

تشارك الجمعية خططها وأنشطتها مع الجهة بشكل مستمر مع الحاجة للتعاون والتأييد منها.

01

02

03

04

05

نموذج تأثير الشراكة ونوع التفاعل والاتصال المتوقع



نموذج تأثير الشراكة ونوع التفاعل والاتصال المتوقع



نموذج تأثير الشراكة ونوع التفاعل والاتصال المتوقع

الجهات		
هيئة الطيران المدني	وزارة البيئة والمياه والزراعة	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان
الهيئة العامة للمنافسة	مجلس الضمان الصحي	وزارة السياحة
صندوق التنمية العقاري	البنك المركزي السعودي	شركة المياه الوطنية
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة	الشركة السعودية للكهرباء	وزارة الرياضة
الهيئة العامة للعقار	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني	هيئة الخبراء بمجلس الوزراء

التصنيف	
عالي	التأثير
منخفض	الاهتمام
استراتيجية التفاعل والتواصل	
03 الاستشارة تقوم الجمعية بطلب أو إعطاء الاستشارة من وإلى الجهة.	
04 التفاعل تتفاعل الجمعية أو الجهة مع القضايا المبادرات بشكل مستمر.	

نموذج تأثير الشراكة ونوع التفاعل والاتصال المتوقع

الجهات



التصنيف

عالي	التأثير
منخفض	الاهتمام

استراتيجية التفاعل والتواصل

الاستشارة

تقوم الجمعية بطلب أو إعطاء الاستشارة من وإلى الجهة.

03

التفاعل

تتفاعل الجمعية أو الجهة مع القضايا المبادرات بشكل مستمر.

04

نموذج تأثير الشراكة ونوع التفاعل والاتصال المتوقع

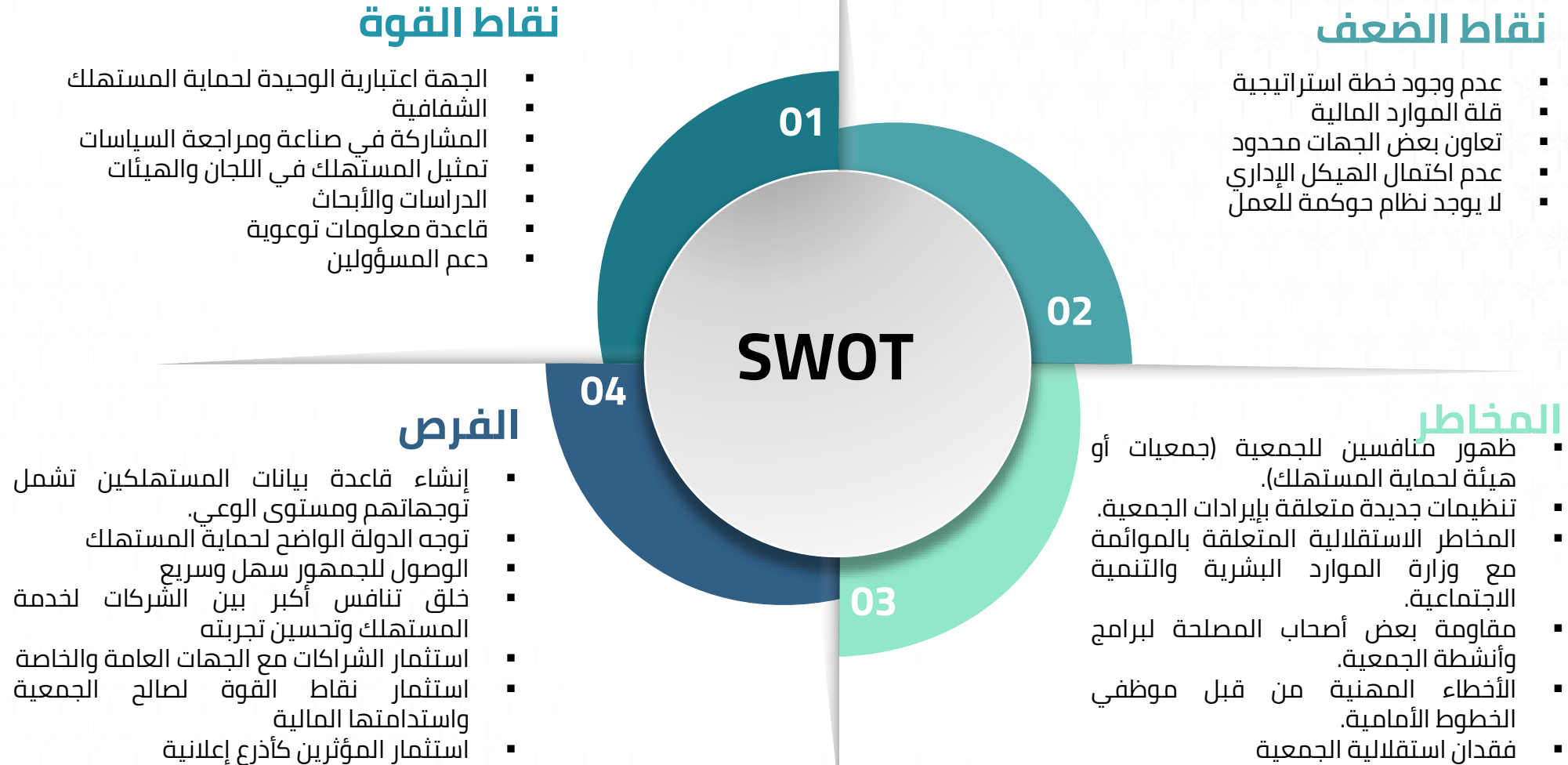
الجهات		
الهيئة العامة للغذاء والدواء	وزارة الصحة	وزارة التجارة
وزارة الإعلام	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
مركز الاتصال الموحد لبلاغات المستهلك بينه	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
وزارة الاستثمار	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي	مجلس الشورى
المستهلك	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	الجمعيات الأهلية
	القطاع الخاص	

التصنيف	
عالي	التأثير
عالي	الاهتمام
استراتيجية التفاعل والتواصل	
04 التفاعل تتفاعل الجمعية أو الجهة مع القضايا المبادرات بشكل مستمر. 05 الشراكة تشارك الجمعية خطتها وانشطتها مع الجهة بشكل مستمر مع الحاجة للتعاون والتأييد منها.	

نشأ

مختصر التحليل الرباعي SWOT





رابعاً

مختصر نماذج تقييم وإدارة
المخاطر العامة





• • • مراحل العمل

01 تقييم مستوى المخاطر

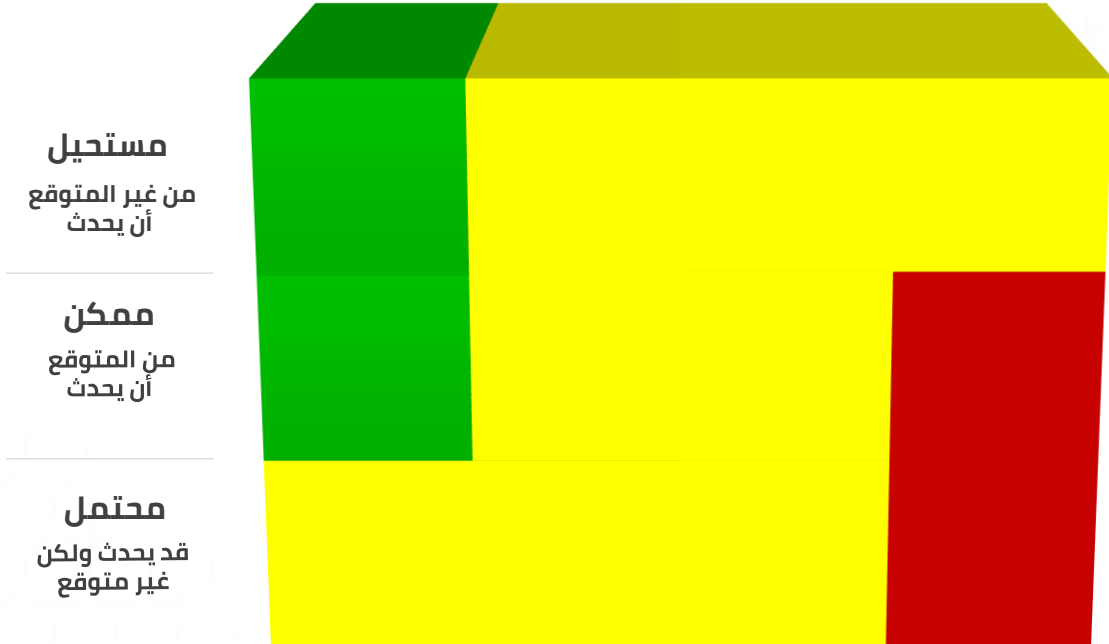
02 تحديد استراتيجيات إدارة المخاطر

03 تحليل تأثير الأعمال الرئيسية بالمخاطر
(غير متاح في مختصر الاستراتيجية)

التأثير

0 مقبول	1 يمكن تحمله	2 غير مقبول	3 لا يمكن تحمله
لا يوجد تأثير أو تأثير ضعيف جداً	تأثير محسوس ولكن ليس مؤثر	تأثير واضح على العمليات والمخرجات	يتسبب في كارثة من الصعب التعافي منها

احتمالية الحدوث



عالي الخطورة

متوسط
الخطورة

منخفض
الخطورة

مجلس الإدارة / الجمعية العمومية

الإدارة التنفيذية العليا

خط الدفاع الأول



الإدارة السليمة



مؤشرات الأداء

خط الدفاع الثاني

السلامة المالية



الأمن والسلامة



إدارة المخاطر وتقييمها



ممارسات الجودة



التفتيش والتحقق



الالتزام



خط الدفاع الثالث



التدقيق الداخلي

التدقيق الخارجي

المشرع والمنظم

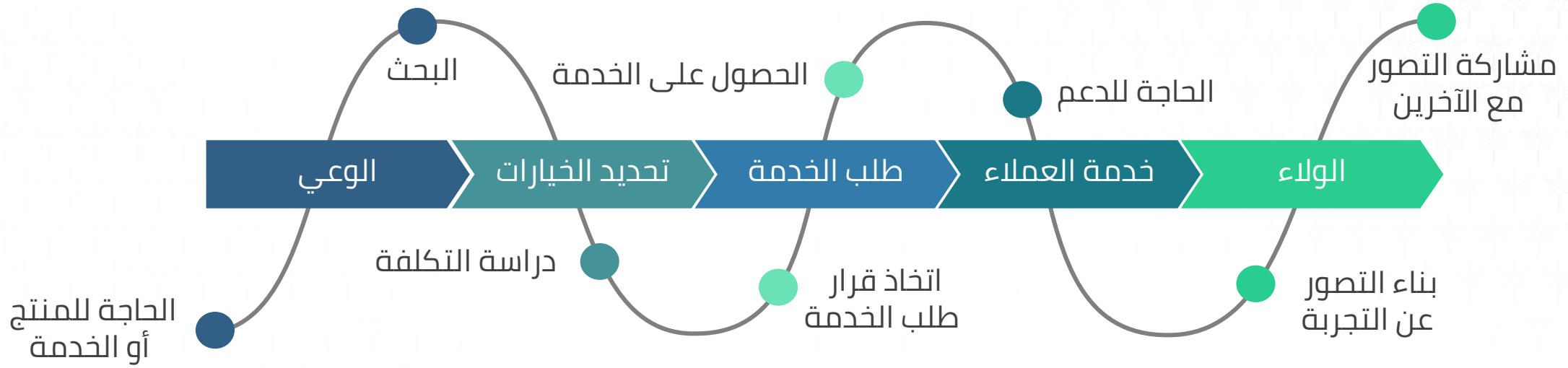
خامساً الإطار الاستراتيجي



• • • تعريف

- حيث أن فرص التحسين والتطوير والمبادرات لا نهائية ومتجددة بطبيعتها قد يسبب ذلك تشتت في التركيز على المواضيع المهمة للجمعية يؤدي إلى سطحية في المخرجات.
- لذلك يساعد الإطار الاستراتيجي في التركيز على المواضيع الأهم للجمعية وتحقيقها عبر وضع إطار عام يحدد ماهي الركائز الأساسية في البرامج والمبادرات وربطها مع بعضها في عملية تكاملية توحد أنشطة المنظمة في عمليات تشغيلية أقل وأكثر كفاءة.

الرؤية والرسالة للاستراتيجية الجديدة



الرسالة ● ● ●

تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية. وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإلمام بالحقوق والواجبات.

الرؤية ● ● ●

أن تكون الجهة الرائدة محليا وإقليميا في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة.

• • • قيم الجمعية

أن تفصح الجمعية عن كل ما من شأنه تعزيز ثقة المجتمع بها وتتبع أعلى المعايير في الإفصاح والشفافية.

الشفافية

أن تلتزم الجمعية بدورها التنسيقي وتتعاون مع جميع أصحاب المصلحة لتحقيق النفع للمستهلك وحمايته.

التعاون

أن تكون مخرجات الجمعية وقراراتها مبنية على منهجية واضحة وثابته يمكن التنبؤ بها وتوقعها بسهولة من جميع أصحاب المصلحة.

المنهجية

أن تأخذ الجمعية اعتبار للأخلاقيات الإنسانية والقيم الحميدة في قراراتها ومخرجاتها.

الأخلاقيات

أن تحرص الجمعية على بناء الثقة في قراراتها ومخرجاتها مع كل أصحاب المصلحة.

الثقة

تعريفات الإطار الاستراتيجي أو خارطة الطريق

1 رسالة الإطار الاستراتيجي

2 ركيزة استراتيجية

1 ركيزة استراتيجية

2 رسالة الإطار الاستراتيجي

2 ركيزة استراتيجية

1 ركيزة استراتيجية

3 رسالة الإطار الاستراتيجي

4 ركيزة استراتيجية

3 ركيزة استراتيجية

2 ركيزة استراتيجية

1 ركيزة استراتيجية

4 رسالة الإطار الاستراتيجي

2 ركيزة استراتيجية

1 ركيزة استراتيجية



1 إطار استراتيجي



2 إطار استراتيجي



3 إطار استراتيجي



4 إطار استراتيجي

الإطار الاستراتيجي أو خارطة الطريق

نجاح الجمعية يأتي مدفوعاً بقوة الأداء المالي الناتج من زيادة المدخولات والنمو وزيادة الإنتاجية



كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية

تنويع مصادر الدخل
تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية
تأسيس كيان اقتصادي للجمعية

زيادة الإنتاجية
كفاءة الإنفاق
الاستفادة من التطوع والهبات العينية

تقديم منتجات ومشاريع ذات قيمة عالية للمستهلكين في المملكة بشكل عام ولأعضاء الجمعية بشكل خاص



تطوير المخرجات والسمعة

تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية
وتعزيز هوية الجمعية وزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم

تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها

تحقيق متطلبات الالتزام بنظام الجمعيات الأهلية ومتابعتها بشكل مستمر وتعزيز ثقافة التميز المؤسسي والجودة للمساهمة في تطور العمليات داخل الجمعية والمخرجات والسمعة



الحوكمة والتميز المؤسسي

تطوير السياسات والإجراءات الداخلية واعتمادها وتفعيلها
وتطوير نظم المعلومات لتحقيق سرعة وكفاءة التنفيذ

تحقيق معايير شهادة التميز المؤسسي
EFQM

تحقيق معايير جوائز التميز المؤسسي والمشاركة في فعاليتها

رفع درجة الحوكمة في نظام حوكمة الجمعيات الأهلية (متطلب أساسي لمواءمة الجمعية)

الموظف هو وحدة البناء في تطور ونمو المنظمة



الموارد البشرية

تحسين الاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال. تمكين الموظفين والأعضاء واندماجهم وإيجاد حوافز معنوية ومادية للتميز والأداء العالي

تطوير القدرات البشرية في الجمعية والاعتماد بشكل أكبر على قدرات الموظفين في تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والاستفادة من أنظمة العمل الحديثة والتطوع.

سادساً الخطوة الاستراتيجية



المستهدفات الاستراتيجية

نجاح الجمعية يأتي مدفوعاً بقوة الأداء المالي الناتج من زيادة المدخولات والنمو وزيادة الإنتاجية

كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية



تنويع مصادر الدخل
تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية
تأسيس كيان اقتصادي للجمعية



زيادة الإنتاجية
كفاءة الإنفاق
الاستفادة من التطوع والهبات العينية



المستهدفات



إضافة 0 مصادر دخل جديدة للجمعية خلال الثلاث سنوات القادمة
وتفعيلها

إعادة هيكلة وتحسين العمليات المنتجة للقيمة ونموذج التشغيل واستغلال الموارد المتاحة بشكل أفضل لتحقيق مستوى عالي من التميز في التنفيذ بشكل أسرع وجودة عالية.

1

تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية من ١٠٠% حالياً وحتى ٣٠% بحد أقصى خلال الثلاث سنوات القادمة

تطوير آليات تحديد الموازنة المالية التشغيلية مع تحليل المخاطر الاستراتيجية التي قد تؤثر على الجمعية ووضع خطط لإدارتها

2

تأسيس كيان تجاري للجمعية يمكنها من تقديم خدمات اقتصادية
تقدمها الجمعية للقطاعين العام والخاص وتفعيله

الاستفادة من أنظمة العمل الجديدة في تخفيض التكاليف التشغيلية لتفعيل الهيكل الإداري بشكل أكبر بعد مواءمته بحيث تشكل ٣٠% من الهيكل الإداري الجديد

3

تطوير ٣ خدمات اقتصادية يقدمها الكيان التجاري بعد تأسيسه ذات تكاليف تشغيلية منخفضة وعوائد جيدة مع استهداف إطلاق خدمة جديدة كل عام وتفعيلها بعقد واحد على الأقل. وبحيث تطلق أول خدمة بعد تأسيس الكيان التجاري.

تطوير خطط تنفيذية لإحلال التطوع في العمليات التشغيلية بما لا يقل عن ٢٠٠ متطوع كل عام. وتطوير سياسات استقبال الهبات العينية (من معدات وتطبيقات إلكترونية) وتفعيلها

4

المستهدفات الاستراتيجية

تقديم منتجات ومشاريع ذات قيمة عالية للمستهلكين في المملكة بشكل عام ولأعضاء الجمعية بشكل خاص

تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية وتعزيز هوية الجمعية بزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم

تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها



تطوير المخرجات
والسمعة

المستهدفات

- زيادة الأعضاء المنتسبين (عضوية منتسب) بمعدل 1000 عضوية جديدة كل عام على الأقل بدء من عام 2022.

- تطوير عمليات مستمرة لمراجعة اللوائح والسياسات الحالية أو الجديدة لدراسة تأثيرها على المستهلك والرفع للجهات ذات العلاقة بالمقترحات في ذلك بشكل مستمر.
- تطوير سياسات وإجراءات برامج منح شهادات الالتزام مثل شهادة صديق المستهلك والتميز في خدمة العملاء وإطلاقها لتحسين تجربة المستهلك في المملكة.
- تطوير دليل لأخلاقيات التجارة الحسنة وحث القطاع الخاص على تبنيه والالتزام به ومكافأة الجهات الملتزمة معنويًا.

1

- تطوير مميزات عضوية المنتسب عبر تقديم 3 خدمات خاصة للأعضاء المنتسبين والاستفادة منها للتسويق للعضوية.

- السعي للمحافظة على استمرار استقلالية الجمعية في تنفيذ برامجها وأنشطتها لدعم تطويرها وخدمتها للمستهلك بشكل أفضل بعد مواءمتها مع نظام الجمعيات الأهلية.
- تطوير برنامج المشاركة المجتمعية ويضم العديد من المبادرات لإشراك المجتمع في عملية اختيار برامجها أو نشطتها وإبداء الرأي فيها، مثل اللجان الممثلة للمجتمع تخصصية كانت أو عامة.

2

المستهدفات الاستراتيجية

تقديم منتجات ومشاريع ذات قيمة عالية للمستهلكين في المملكة بشكل عام ولأعضاء الجمعية بشكل خاص

تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية وتعزيز هوية الجمعية بزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم

تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها



تطوير المخرجات
والسمعة

المستهدفات

• إشراك أعضاء الجمعية بفعالية أكبر في أنشطتها ومبادراتها ولجانها و زيادة التفاعل معهم. بمعدل 30% من الأعضاء كل عام.

• استحداث أنشطة للجمعية في الجامعات للاستفادة منها في الحملات التوعوية في المناطق وخصوصاً الميدانية بالإضافة إلى أثرها المستدام في زرع ثقافة حماية المستهلك في الأجيال القادمة. بمعدل ٢ نادي كل عام. للوصول لمستهدف نادي واحد في كل منطقة إدارية

• بناء شراكات فعالة مع منظمات القطاع الثالث المختلفة والاستفادة من خدماتها المجانية. بمعدل ٢ شراكات جديدة كل عام.

3

• استحداث برنامج ولاء خاص بأعضاء الجمعية يمنحهم بعض الخصومات والمميزات لدى الجهات الحاصلة على شهادات الالتزام.

• تطوير برامج ومبادرات لإشهار الجمعية وتحسين سمعتها ومستوى الوعي بوجودها وخدماتها لدى المستهلك وشركاء الجمعية من جميع القطاعات.

• قياس سمعة الجمعية ومستوى الوعي بوجودها وخدماتها وأثرها بشكل سنوي.

4

المستهدفات الاستراتيجية

تحقيق متطلبات الالتزام بنظام الجمعيات الأهلية ومتابعتها بشكل مستمر وتعزيز ثقافة التميز المؤسسي والجودة للمساهمة في تطور العمليات داخل الجمعية والمخرجات والسمعة



المستهدفات



1

2

3

4

المستهدفات الاستراتيجية

الموظف هو وحدة البناء في تطور ونمو المنظمة



الموارد البشرية

تحسين الاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال. تمكين الموظفين والأعضاء واندماجهم وإيجاد حوافز معنوية ومادية للتميز والأداء العالي

تطوير القدرات البشرية في الجمعية والاعتماد بشكل أكبر على قدرات الموظفين في تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والاستفادة من أنظمة العمل الحديثة والتطوع.

المستهدفات

تطوير سياسة المكافآت والحوافز وربطها بالأداء والأثر واعتمادها

استحداث مادة في نظام الموارد البشرية متعلقة بتدريب الموظفين والأحكام والإجراءات المرتبطة بها.

1

تطوير سياسة إدارة المشاريع الاقتصادية وآلية إشراك الموظفين وأعضاء الجمعية بتنفيذها وآلية حساب ومنح المكافآت المرتبطة بها.

حل الإشكالات المرتبطة بالاستفادة من برنامج تمهير والعمل المرن والعمل الحر واستحداث إجراءات للاستفادة منها.

2

تطوير برامج داخلية لتمكين الموظفين وزيادة مستوى اندماجهم وتعزيز هوية الجمعية وقيمها لدى الموظف

تقليص الهيكل الإداري وتقنين أعداد الموظفين بدوام كامل لتتوافق مع حجم الجمعية ومستوى إيراداتها بالمقارنة مع الجمعيات والمؤسسات الأهلية

2

خلق ثقافة عمل مميزة مبنية على المبادرة وتغليب مصلحة الجمعية وأثرها في المجتمع عبر تطوير سياسة ميثاق العمل وأخلاقيات المهنة المناسبة لذلك

استحداث الإجراءات والأدلة المرتبطة بالمهام التشغيلية وتوثيقها بما يسهل نقل المعرفة للموظفين الجدد بالتوافق مع النموذج التشغيلي الجديد

4

سابعاً

البرامج التنفيذية للخطة
الاستراتيجية لعام 2021-2022



قائمة البرامج التنفيذية من الخطة الاستراتيجية

برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية

زيادة عدد الاشتراكات في العضويات ورفع مستوى مشاركة الأعضاء في أنشطتها

برنامج الاستدامة المالية

تحقيق الاستدامة المالية والاعتماد على الموارد الذاتية وتكاملها مع أنشطة الجمعية التنموية

برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي

تطوير السياسات والأدلة والإجراءات وآليات المتابعة والتدقيق والتطوير المستمر والتحسين لتحقيق أعلى معايير الالتزام والشفافية والجودة

برنامج تطوير النموذج التشغيلي والموارد البشرية

تحقيق الاستفادة الأمثل من الموارد البشرية والميزانية التشغيلية عبر إعادة هيكلة العمليات والإدارات وتحسين القدرات البشرية وتحفيزها

برنامج شهادات الالتزام

لتحسين تجربة المستهلك في المملكة

برنامج الأنشطة القانونية

تفعيل دور الجمعية في اقتراح السياسات وتعديلها لحماية المستهلك

برنامج مركز خدمة المستهلك

تطوير أنظمة وإجراءات ونظام تشغيل خدمة البلاغات والشكاوى لتصبح مرجع رئيسي للمستهلك في المملكة

برنامج الشراكة المجتمعية

تطوير وتحسين الشراكة مع المجتمع لكسب الثقة والدعم والولاء للجمعية والتميز في التنمية المجتمعية

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (1)

اسم البرنامج	برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	الحوكمة والتميز المؤسسي
الإطار الاستراتيجي الفرعي	الموارد البشرية كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية تطوير المخرجات والسمعة	الركائز الاستراتيجية	- رفع درجة الحوكمة في نظام حوكمة الجمعيات الأهلية - تنويع مصادر الدخل - كفاءة الإنفاق - الاستفادة من التطوع والهبات العينية - تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها - تحقيق جوائز التميز المؤسسي - تحقيق معايير شهادة التميز المؤسسي EFQM
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	- رفع درجة الحوكمة في نظام حوكمة الجمعيات الأهلية من 41.7 % حاليا إلى أعلى من 85% خلال 3 أشهر من اعتماد الخطة وتحقيق متطلبات المواصفة استخراج شهادة تسجيل جمعية أهلية. - تحقيق جوائز التميز المؤسسي وبناء نموذج (EFQM) لتطوير وتحسين العمليات والمخرجات والحصول على الشهادة. - تمكين الموارد البشرية من إطلاق مبادرات نوعية تستند على سياسات وإجراءات رصينة		
وصف البرنامج	تحقيق متطلبات حوكمة الجمعيات الأهلية المقر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في معيار الامتثال والالتزام والإفصاح والشفافية والسلامة المالية والوصول لدرجة الحوكمة المطلوبة، ويتيح تحقيق درجة حوكمة عالية للجمعية الحصول على منح صندوق دعم الجمعيات وتحسين مستوى الالتزام والشفافية وترغيب الجهات المانحة لدعم الجمعية. العمل على تحقيق متطلبات جوائز التميز المؤسسي الوطنية والعالمية وتحسينها لزيادة فرص الجمعية بالفوز بها. وينعكس ذلك على تحسين عمليات تطوير المخرجات وسمعة الجمعية وتحسين الإنتاجية، وقد يكون بعض هذه الجوائز مصدر دخل للجمعية	الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	1 دوام كامل (أخصائي حوكمة) لتنفيذ المشروع 4/1 دوام كامل لتشغيل المشروع
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	لا يوجد	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/09/21 تاريخ الانتهاء 2023/04/20
المسؤول عن التنفيذ	لجنة الحوكمة والتميز	مؤشرات الأداء الرئيسية	- تقييم درجة الحوكمة داخليا بشكل شهري - تقييم انطباق متطلبات ومعايير التميز المؤسسي بشكل نصف سنوي

مبادرات برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي

تطوير آليات المتابعة والمراجعة

تطوير السياسات المتعلقة بالحوكمة وبرامج التميز المؤسسي

التقديم على الجوائز وشهادات الاعتماد

تطوير الأدلة والإجراءات التشغيلية

تطوير آليات التحسين المستمر

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (2)

اسم البرنامج	برنامج الأنشطة القانونية	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	تطوير المخرجات والسمعة
الإطار الاستراتيجي الفرعي	كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية	الركائز الاستراتيجية	- تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها - الاستفادة من التطوع والهبات العينية - زيادة الإنتاجية
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	- تطوير عمليات مستمرة لمراجعة اللوائح والسياسات الحالية أو الجديدة لدراسة تأثيرها على المستهلك والرفع للجهات ذات العلاقة بالمقترحات في ذلك بشكل مستمر. - تطوير خطط تنفيذية لإحلال التطوع في العمليات التشغيلية بما لا يقل عن 200 متطوع كل عام. - وتطوير سياسات استقبال الهبات العينية (من معدات وتطبيقات إلكترونية) وتفعيلها - بناء شراكات فعالة مع منظمات القطاع الثالث المختلفة والاستفادة من خدماتها المجانية. - بمعدل 3 شراكات جديدة كل عام.		
وصف البرنامج	تفعيل دور الجمعية في اقتراح الأنظمة والسياسات وتعديلها لحماية المستهلك وحل بعض المشكلات التي ترد إلى الجمعية بشكل مستمر عبر اقتراح تعديل الأنظمة والسياسات أو استحداث مواد فيها تساهم في حل المشكلة من جذورها. مما يخفف العبء على الجمعية والجهات الحكومية المختصة ويتيح لها فرصة العمل على مشاريع ومبادرات جديدة.	الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	٢ دوام كامل (أخصائي قانوني) لتنفيذ المشروع وتشغيله بالتعاون مع الجمعيات المختصة والأفراد المتطوعين.
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	لا يوجد	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/11/01 تاريخ الانتهاء 2023/12/20
المسؤول عن التنفيذ	لجنة دراسة الأنظمة واللوائح	مؤشرات الأداء الرئيسية	رفع مقترحين للجهات المختصة بشكل سنوي

مبادرات برنامج الأنشطة القانونية

مراجعة جميع اللوائح والسياسات على منصة استطلاع
وارسال مقترحات وتوصيات بشأنها للجهات المعنية

رفع المقترحات بتعديل أو استحداث مواد لحماية
المستهلك في الأنظمة واللوائح

تطوير دليل أخلاقيات التجارة الحسنة

تحديث دليل حقوق المستهلك وتبسيطه

بحث سبل استقلال الجمعية والرفع بها للمجلس

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (3)

اسم البرنامج	برنامج مركز خدمة المستهلك	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	تطوير المخرجات والسمعة
الإطار الاستراتيجي الفرعي	الحوكمة والتميز المؤسسي الموارد البشرية	الركائز الاستراتيجية	- تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها - تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية وتعزيز هوية الجمعية بزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم - تطوير القدرات البشرية في الجمعية والاعتماد بشكل أكبر على قدرات الموظفين في تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والاستفادة من أنظمة العمل الحديثة والتطوع. - تطوير السياسات والإجراءات الداخلية واعتمادها وتفعيلها وتطوير نظم المعلومات لتحقيق سرعة وكفاءة التنفيذ
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	- تطوير النظام الإلكتروني وإجراءات العمل للشكاوي والبلاغات وتحويلها إلى مركز خدمة المستهلك - تطوير سياسات وإجراءات برامج منح شهادات الالتزام مثل شهادة صديق المستهلك والتميز في خدمة العملاء وإطلاقها لتحسين تجربة المستهلك في المملكة. - تطوير مميزات عضوية المنتسب عبر تقديم ٣ خدمات خاصة للأعضاء المنتسبين والاستفادة منها للتسويق للعضوية. تطور وتطبق خلال شهرين من اعتماد الخطة الاستراتيجية - تطوير الهيكل الإداري والنموذج التشغيلي بما يتواءم مع الاستراتيجية المعتمدة وأنظمة الحوكمة والتميز المؤسسي		
وصف البرنامج	تحويل قسم البلاغات والشكاوي إلى مركز لخدمة المستهلك يقدم خدمات تفاعلية لا تقتصر على استقبال البلاغات والشكاوي وتمتد لخدمة وتثقيف المستهلك ومساعدته على الاختيار والتعرف على حقوقه وتوعيته في مجالات الاستدامة الاستهلاكية وتقديم الاستشارات له وتسوية خلافاته مع القطاع ضباط الاتصال من القطاع الخاص.	الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	2 دوام كامل لتنفيذ المشروع 2 دوام كامل + 4 عمل مرن + 2 متطوعين لتشغيل المشروع
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	تطوير خدمات أعضاء الجمعية تطوير النموذج التشغيلي تحديث الهيكل الإداري	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/11/01 تاريخ الانتهاء 2022/03/01
المسؤول عن التنفيذ	مشرف الشكاوي والبلاغات	مؤشرات الأداء الرئيسية	- انتهاء دليل الخدمات والإجراءات المرتبطة بها خلال شهرين - تطوير وتشغيل النظام الإلكتروني الجديد خلال 3 أشهر

مبادرات برنامج مركز خدمة المستهلك

تحديث برامج المركز

تطوير نظام إلكتروني لإدارة العملاء

تحديث الهيكل التنظيمي للمركز

رصد الشكاوى والبلاغات وتحليل اللوائح والأنظمة
لبحث فرص تطويرها فيما يخدم المستهلك

تطوير نظام السنترال والشبكة

استخدام العمل المرن لتشغيل المركز لزيادة الطاقة
الاستيعابية

أتمتة الإحصائيات والتقارير

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (4)

اسم البرنامج	برنامج الشراكة المجتمعية	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	تطوير المخرجات والسمعة
الإطار الاستراتيجي الفرعي	الحوكمة والتميز المؤسسي كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية الموارد البشرية	الركائز الاستراتيجية	- تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها - تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية وتعزيز هوية الجمعية بزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم - تطوير القدرات البشرية في الجمعية والاعتماد بشكل أكبر على قدرات الموظفين في تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والاستفادة من أنظمة العمل الحديثة والتطوع. - تحسين الاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال تمكين الموظفين والأعضاء واندماجهم وإيجاد حوافز معنوية ومادية للتميز والأداء العالي - زيادة الإنتاجية - الاستفادة من التطوع والهبات العينية
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	- تطوير برنامج المشاركة المجتمعية ويضم العديد من المبادرات لإشراك المجتمع في عملية اختيار برامجها أو نشاطها وإبداء الرأي فيها. مثل اللجان الممثلة للمجتمع تخصصية كانت أو عامة. - استحداث أندية للجمعية في الجامعات للاستفادة منها في الحملات التوعوية في المناطق وخصوصا الميدانية بالإضافة إلى أثرها المستدام في زرع ثقافة حماية المستهلك في الأجيال القادمة. بمعدل 2 نادي كل عام. - للوصول لمستهدف نادي واحد في كل منطقة إدارية - قياس سمعة الجمعية ومستوى الوعي بوجودها وخدماتها وأثرها بشكل سنوي. - بناء شراكات فعالة مع منظمات القطاع الثالث المختلفة والاستفادة من خدماتها المجانية. بمعدل 3 شراكات جديدة كل عام. - تطوير خطط تنفيذية لإحلال التطوع في العمليات التشغيلية بما لا يقل عن 200 متطوع كل عام. وتطوير سياسات استقبال الهبات العينية (من معدات وتطبيقات إلكترونية) وتفعيلها		
وصف البرنامج	تطوير وتحسين الشراكة مع المجتمع من أفراد أو مؤسسات غير ربحية لكسب الثقة والدعم والولاء للجمعية والتميز في التنمية المجتمعية وزيادة عدد المنتسبين للجمعية وإشراك المجتمع في عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بالبرامج والأنشطة مما يحقق أعلى المعايير في الشفافية والتميز المؤسسي ويساهم في تحسين سمعة الجمعية والصورة الذهنية لها لدى الأفراد والمؤسسات وتحسين فرص زيادة التبرعات والهبات والمنح.	الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	1 دوام كامل لتنفيذ المشروع 2 دوام كامل + 2 عمل مرن 20 + متطوعين لتشغيل المشروع
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	تطوير خدمات أعضاء الجمعية تطوير النموذج التشغيلي تحديث الهيكل الإداري اعتماد السياسات ذات العلاقة	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/12/01 تاريخ الانتهاء 2022/06/01
المسؤول عن التنفيذ	إدارة البرامج والأنشطة التنموية	مؤشرات الأداء الرئيسية	إطلاق مبادرة بشكل شهري بدء من يناير 2022 (بمجموع 6 مبادرات مستمرة)

مبادرات (مقترحة) لبرنامج الشراكة المجتمعية

تأسيس لجان مجتمعية تخصصية

وحدة التطوع

قياس الأثر والسمعة

جائزة حماية المستهلك وأوسمة حماية المستهلك

تأسيس أندية حماية المستهلك في الجامعات

عقد الشراكات مع الجمعيات الأهلية والاستفادة من خدماتها التنموية

تأسيس لجان مجتمعية عامة

اليوم المفتوح للتعرف على الجمعية

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (5)

اسم البرنامج	برنامج شهادات الالتزام	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	تطوير المخرجات والسمعة
الإطار الاستراتيجي الفرعي	الحوكمة والتميز المؤسسي كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية	الركائز الاستراتيجية	- تطوير برامج وأنشطة ذات قيمة عالية لحماية المستهلك بما يعزز سمعة الجمعية وأثرها - تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية وتعزيز هوية الجمعية بزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم - تنويع مصادر الدخل - تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	- تطوير سياسات وإجراءات برامج منح شهادات الالتزام مثل شهادة صديق المستهلك والتميز في خدمة العملاء وإطلاقها لتحسين تجربة المستهلك في المملكة. - تطوير برامج ومبادرات لإشهار الجمعية ولتحسين سمعتها ومستوى الوعي بوجودها وخدماتها لدى المستهلك وشركاء الجمعية من جميع القطاعات. - استحداث برنامج ولاء خاص بأعضاء الجمعية يمنحهم بعض الخصومات والمميزات لدى الجهات الحاصلة على شهادات الالتزام. - إضافة 0 مصادر دخل جديدة للجمعية خلال الثلاث سنوات القادمة وتفعيلها - تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية من 100% حاليا وحتى 30% بحد أقصى خلال الثلاث سنوات القادمة		
وصف البرنامج	يتمثل في منح منشآت القطاع الخاص شهادات التزام لمبادرات البرنامج والتي تستهدف قطاعات تجارية مختلفة. وتهدف شهادات الالتزام لوضع معايير تساهم في تحسين تجربة المستهلك وتقديم خدمات مميزة له مبنية على ما يرد للجمعية من بلاغات وشكاوى متكررة. كما تهدف إلى إشهار الجمعية وإبراز دورها في المجتمع عبر عرض شهادات الالتزام على واجهات المعارض التجارية وتوعية المستهلك بحقوقه وواجباته عبر المعلومات المتوفرة على الشهادة (مرفق مثال شهادة صديق المستهلك) وتوفر مصدر دخل جيد للجمعية.	- الموارد البشرية - المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	1 دوام كامل لتنفيذ المشروع 3 دوام كامل + اعمل مرن 13+ متطوعين لتشغيل المشروع
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	اعتماد السياسات ذات العلاقة	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/10/11 تاريخ الانتهاء 2022/10/01
المسؤول عن التنفيذ	إدارة البرامج والأنشطة التنموية	مؤشرات الأداء الرئيسية	- إطلاق ثلاث مبادرات التزام خلال عام. - وضع مستهدفات سنوية لكل مبادرة التزام

مبادرات برنامج شهادات الالتزام

برنامج التميز في خدمة العملاء

شهادة صديق المستهلك (مرفق خطة تنفيذية)

شهادات الالتزام (الاستدامة الاستهلاكية)

برنامج شهادات الالتزام الاختصاصية

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (6)

اسم البرنامج	برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	تطوير المخرجات والسمعة
الإطار الاستراتيجي الفرعي	كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية الموارد البشرية	الركائز الاستراتيجية	- تطوير خدمات خاصة بالأعضاء المنتسبين للجمعية وتعزيز هوية الجمعية بزيادة المنتسبين لها وكسب ولائهم - تنويع مصادر الدخل - تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية - تحسين الاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال تمكين الموظفين والأعضاء واندماجهم وإيجاد حوافز معنوية ومادية للتميز والأداء العالي
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	- زيادة الأعضاء المنتسبين (عضوية منتسب) بمعدل 1000 عضوية جديدة كل عام على الأقل. - تطوير مميزات عضوية المنتسب عبر تقديم 3 خدمات خاصة للأعضاء المنتسبين والاستفادة منها للتسويق للعضوية. - إشراك أعضاء الجمعية بفعالية أكبر في أنشطتها ومبادراتها ولجانها وزيادة التفاعل معهم بمعدل 30% من الأعضاء كل عام. - إضافة 0 مصادر دخل جديدة للجمعية خلال الثلاث سنوات القادمة وتفعيلها - تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية من 100% حاليا وحتى 30% بحد أقصى خلال الثلاث سنوات القادمة - تطوير سياسة إدارة المشاريع الاقتصادية وآلية إشراك الموظفين وأعضاء الجمعية بتنفيذها وآلية حساب ومنح المكافآت المرتبطة بها.		
وصف البرنامج	تنشط الجمعيات الأهلية وتزدهر وينتشر أثرها بزيادة عدد أعضائها وزيادة مستوى تفاعلهم مع أنشطتها وبرامجها ومشاركتهم فيها. حيث تشكل مساهمة أعضاء الجمعيات المادية والمعنوية جزء كبير من مصادر الدخل ومخرجات الجمعية عبر التطوع أو العمل بمحفزات مادية في مشاريعها وأنشطتها وبناء مستوى عالي من الثقة والولاء معهم. ويركز البرنامج على زيادة أعضاء الجمعية وتفاعلهم ومشاركتهم في أنشطتها وبرامجها التنموية والاقتصادية. وتخصيص منافع مغلقة مقصورة على أعضاء الجمعية.	الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	1 دوام كامل لتنفيذ المشروع 1/2 دوام كامل + 1 عمل مرن + 4 متطوعين لتشغيل المشروع
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	اعتماد السياسات ذات العلاقة العمل بسعر العضوية الجديد (منتسب) 200 ريال تفويض الأمانة العامة بصلاحية قبول العضويات	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/12/11 تاريخ الانتهاء 2022/02/01
المسؤول عن التنفيذ	إدارة الخدمات المساندة	مؤشرات الأداء الرئيسية	- إطلاق ثلاث خدمات خاصة بالأعضاء خلال عام 2022. - حصر عدد الأعضاء المنتسبين الجدد بشكل شهري (حاليا 30 عضو منتسب تقريبا)

مبادرات (مقترحة) لبرنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية

المشاركة في فرص الخدمات الاقتصادية

الدعوة لاجتماعات النقاش مع الجهات العامة
والخاصة

حضور الفعاليات

الاستشارات القانونية والشرائية

الأولوية في الشكاوى

الأولوية في التطوع

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (7)

اسم البرنامج	برنامج الاستدامة المالية	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية
الإطار الاستراتيجي الفرعي	تطوير المخرجات والسمعة الموارد البشرية	الركائز الاستراتيجية	• تنويع مصادر الدخل • تأسيس كيان اقتصادي للجمعية • تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية • تحسين الاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال تمكين الموظفين والأعضاء واندماجهم وإيجاد حوافز معنوية ومادية للتميز والأداء العالي
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	• إضافة 0 مصادر دخل جديدة للجمعية خلال الثلاث سنوات القادمة وتفعيلها • تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية من 100% حاليا وحتى 30% بحد أقصى خلال الثلاث سنوات القادمة • تطوير سياسة إدارة المشاريع الاقتصادية وآلية إشراك الموظفين وأعضاء الجمعية بتنفيذها وآلية حساب ومنح المكافآت المرتبطة بها. • تأسيس كيان تجاري للجمعية يمكنها من تقديم خدمات اقتصادية تقدمها الجمعية للقطاعين العام والخاص وتفعيله • تطوير 3 خدمات اقتصادية يقدمها الكيان التجاري بعد تأسيسه ذات تكاليف تشغيلية منخفضة وعوائد جيدة مع استهداف إطلاق خدمة جديدة كل عام وتفعيلها بعقد واحد على الأقل. وبحيث تطلق أول خدمة بعد تأسيس الكيان التجاري.		
وصف البرنامج	إشارة لمعيار السلامة المالية في نظام حوكمة الجمعيات الأهلية لا تسجل الجمعية بوضعها الحالي أي نقطة في معيار الاستدامة المالية وجمع التبرعات. ونظرا للصعوبات المالية التي تواجهها الجمعية. يحقق هذا البرنامج استدامة مالية تعتمد فيها الجمعية على أنشطتها لتحقيق الحد الأدنى من التكاليف التشغيلية والوصول لرصيد استدامة يغطي كافة التكاليف التشغيلية لمدة لا تقل عن 3 سنوات مع استثمار الفائض من الدخل الوارد من الغرف التجارية. ويضم البرنامج 0 مصادر دخل جديدة مرتبطة بأنشطة الجمعية ورؤيتها ومتكاملة مع الإطار الاستراتيجي لتقليل العمليات التشغيلية مع زيادة القيمة للمخرجات النهائية.	الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله	• 1 دوام كامل لتنفيذ المشروع • 1 دوام كامل +2عمل مرن
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	اعتماد السياسات ذات العلاقة العمل بسعر العضوية الجديد (منتسب) 170 ريال تفويض الأمانة العامة بصلاحية قبول العضويات	التاريخ المتوقع لبدء العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2021/10/01 تاريخ الانتهاء 2023/09/01
المسؤول عن التنفيذ	إدارة البرامج والأنشطة الاقتصادية	مؤشرات الأداء الرئيسية	• تطوير الكيان التجاري والأنشطة الاقتصادية وسياساتها خلال 4 أشهر. • تخفيض نسبة الاعتماد على دعم الغرف التجارية 10% في العام الأول و 20% في العام الثاني و 40% في العام الثالث

مبادرات برنامج الاستدامة المالية

التبرعات النقدية والهبات

برامج وعقود الأنشطة الاقتصادية

عضوية المنتسب

تأسيس الكيان التجاري

صندوق دعم الجمعيات الأهلية

برامج شهادات الالتزام

بطاقة البرامج التنفيذية للخطة الاستراتيجية (8)

اسم البرنامج	برنامج تطوير النموذج التشغيلي والموارد البشرية	الإطار الاستراتيجي الرئيسي	الموارد البشرية
الإطار الاستراتيجي الفرعي	كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية تطوير المخرجات والسمعة الحوكمة والتميز المؤسسي	الركائز الاستراتيجية	• تنويع مصادر الدخل • تأسيس كيان اقتصادي للجمعية • تحسين الاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال: • تمكين الموظفين والأعضاء واندماجهم وإيجاد حوافز معنوية ومادية للتميز والأداء العالي • تطوير السياسات والإجراءات الداخلية واعتمادها وتفعيلها وتطوير نظم المعلومات لتحقيق سرعة وكفاءة التنفيذ • تحقيق معايير جوائز التميز المؤسسي والمشاركة في فعاليتها • تطوير القدرات البشرية في الجمعية والاعتماد بشكل أكبر على قدرات الموظفين في تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والاستفادة من أنظمة العمل الحديثة والتطوع.
المستهدفات الاستراتيجية التي يحققها البرنامج	• تطوير الهيكل الإداري والنموذج التشغيلي بما يتلاءم مع الاستراتيجية المعتمدة وأنظمة الحوكمة والتميز المؤسسي • حل الإشكالات المرتبطة بالاستفادة من برنامج تمهير والعمل المرن والعمل الحر واستحداث إجراءات للاستفادة منها. • استحداث الإجراءات والأدلة المرتبطة بالمهام التشغيلية وتوثيقها بما يسهل نقل المعرفة للموظفين الجدد بالتوافق مع النموذج التشغيلي الجديد • تطوير سياسة المكافآت والحوافز وربطها بالأداء والأثر واعتمادها • خلق ثقافة عمل مميزة مبنية على المبادرة وتغليب مصلحة الجمعية وأثرها في المجتمع عبر تطوير سياسة ميثاق العمل وأخلاقيات المهنة المناسبة لذلك		
وصف البرنامج	تحقيق الاستفادة الأمثل من الموارد البشرية والميزانية التشغيلية عبر تطوير نموذج تشغيلي يحقق الكفاءة في استخدام الموارد البشرية مع التركيز على المخرجات المستدامة وربط العمليات وتكاملها بمستوى عالي لتقليل الهدر عبر إعادة هيكلة العمليات والإدارات وتحسين القدرات البشرية وتحفيزها للمحافظة عليها وضمان استمراريتها في الجمعية.		• الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ البرنامج وتشغيله • 1 دوام كامل لتنفيذ المشروع • 1 دوام كامل + 2 عمل مرن
المتطلبات الاستراتيجية التي يجب إنجازها قبل بدء البرنامج	اعتماد السياسات ذات العلاقة	التاريخ المتوقع لبداية العمل واكتمال البرنامج	تاريخ البدء 2022/01/11 تاريخ الانتهاء 2023/01/01
المسؤول عن التنفيذ	الأمانة العامة	مؤشرات الأداء الرئيسية	• إعداد مقترحات النموذج التشغيلي والهيكل الإداري والسياسات المرتبطة وفقا للخطة الاستراتيجية المعتمدة لعرضها في اجتماع المجلس في ديسمبر 2021. • متابعة تنفيذها بشكل ربع سنوي خلال عام 2022

مبادرات (مقترحة) لبرنامج تطوير النموذج التشغيلي والموارد البشرية

أنماط العمل الجديدة

التدريب التعاوني وتمهير

بيئة وثقافة العمل

النموذج التشغيلي

تطوير الهيكل الإداري بما يلائم تنفيذ الخطة
الاستراتيجية وأحوكمة الجديدة للجمعية

سياسات الحوافز والمكافآت

شكراً

