

وثيقة الخطة الاستراتيجية للجمعية الخيرية لتأهيل الحاسبات الآلية " ارتقاء "

الإصدار الأول

٢٠١٥م - ٢٠٢٠م

المحتويات

٣	ملخص تنفيذي
٤	الرؤية
٤	الرسالة
٤	القيم
٥	المحاور الاستراتيجية
٦	الأهداف الاستراتيجية للبحث والتطوير
٧	الغايات والمبادرات والممكنات
٧	الغاية الأولى: جمع ٤٥,٠٠٠ جهاز بنهاية عام ٢٠١٩ م وتوزيع ٢٢,٥٠٠ جهاز لمختلف الجهات الاجتماعية والتعليمية ومستفيديها.
٨	الغاية الثانية: أن نكون أنموذجاً في التميز المؤسسي والاستدامة والحوكمة والشفافية.
٩	الغاية الثالثة: أن يكون لنا دور فاعل في الحفاظ على البيئة.
١٠	المستفيدين والأثر المطلوب
١١	عوامل النجاح الرئيسية
١١	الهيكل التنظيمي
١٢	الوحدات المطورة
١٣	أصحاب المصلحة
١٥	مجالات العمل
١٥	المجال الأول: إعادة التأهيل
١٥	المجال الثاني: إعادة التدوير
١٥	المجال الثالث: البرامج التوعوية
١٦	السياسات العامة
١٨	مؤشرات الأداء الرئيسية

ملخص تنفيذي

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد المرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

لقد أعدت هذه الوثيقة وهي الثانية في تاريخ الجمعية، بناء على ما اتفق عليه من قيادات جمعية ارتقاء، عقب عدد من ورش العمل، وبناء على تقرير الخبراء والمستشارين بتحليل نتائج استبانات ومقابلات ودراسة واقع الجمعية، وبيئتها الداخلية والخارجية، ومن خلال كل ذلك تم استشراف مستقبل "ارتقاء" خلال الأعوام الخمس القادمة بمشيئة الله تعالى.

تعتبر هذه الوثيقة الموجه الرئيسي لمسار العمل المؤسسي في جمعية ارتقاء؛ من خلال تحديد الفئات المستفيدة، والرؤية والرسالة والقيم، والأهداف، والمبادرات الاستراتيجية ومؤشرات الأداء، مما يساعد في تحديد الأولويات والأنشطة والبرامج؛ في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ولذا يمكن تلخيص أهداف هذه الوثيقة الاستراتيجية إلى:

١. تحسين الاستفادة من موارد وإمكانات الجمعية المالية والبشرية واستثمارها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وبما يخدم المستفيدين.
٢. إعطاء تصور واضح لأصحاب المصلحة عن الجمعية وما يمكن أن يقوموا به لتطوير وتحسين الأداء وزيادة فاعليته في المجتمع.
٣. أن نكون الرواد في مجالنا من المؤسسات الخيرية وذلك بالتميز المؤسسي وتحقيق الاستفادة والمفاهيم والنظم الإدارية الحديثة.
٤. معرفة مدى تقدم وتطور العمل والأداء، وقرب أو بعد دور القائمين والمنفذين في تحقيق الاستراتيجيات المرسومة.
٥. قياس مدى تحقق الأهداف الاستراتيجية من خلال منهجية "بطاقة الأداء المتوازن".

بعد تنفيذ الخطة الاستراتيجية، فإننا نسأل الله تعالى التوفيق والإعانة لتحقيق أفضل الإمكانيات، وأن يبارك الله في الجهود التي بذلت لأجل تحقيق المصالح المرجوة والنفعة العام الذي يصبو إليه قيادات ومنسوبي الجمعية، وأن تسهم هذه الوثيقة في تطوير وتحسين الأداء والعمل، مع الحفاظ على قيم وأخلاقيات العمل، وأن تزيد من تمكين العاملين في البذل والعطاء.

الرؤية

أن نكون الرواد في إعادة تأهيل أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة لدعم برامج تطوير المجتمع وحماية البيئة.

الرسالة

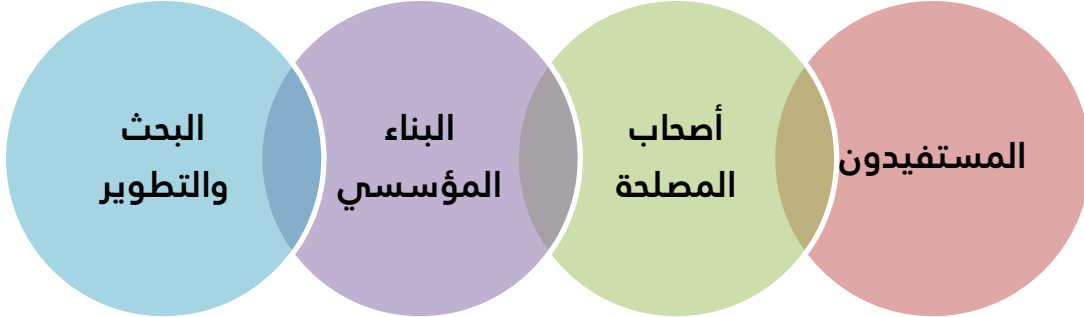
تقديم خدمة اجتماعية احترافية مستدامة تدعم برامج الرقي العلمي وحماية البيئة، عبر إعادة تأهيل أجهزة الحاسب المستخدمة وتوزيعها على الجهات الاجتماعية والتعليمية في المملكة العربية السعودية.

القيم

تلتزم جمعية ارتقاء بجميع مبادئها بقيمها الراسخة في جميع أنشطتها وممارساتها ومع جميع المعنيين بمبادراتها، وتتأكد كل قيمة بما يتناسب مع المعنيين بها كل في مجال عمله، ومع ذوي الاختصاص على النحو التالي:

ت	القيمة	شرح القيمة	المعنيون بالقيمة
١	الخصوصية	ضمان السرية التامة لبيانات ومعلومات المستفيدين وأصحاب المصلحة	فريق العمل والمستفيدين
٢	الشفافية	الإفصاح عن تقارير الأداء الاجتماعي والمؤسسي والمالي ونشرها للمجتمع، وأصحاب المصلحة بوضوح ومصداقية	فريق العمل وأصحاب المصلحة والمجتمع
٣	الموثوقية	بناء الثقة بارتقاء وجودة خدماتها وأدائها، والاتصال المستمر والفعال مع أصحاب المصلحة والمستفيدين والمجتمع	فريق العمل وأصحاب المصلحة والمجتمع
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 للمؤسسات الغير ربحية، ومعايير التميز المؤسسي، والابداع في تقديم الخدمات، بجدارات علمية وقدرات مهارية عالية	فريق العمل

المجاور الاستراتيجية



الأهداف الاستراتيجية مع المستفيدين:

- (١) تعظيم الحفاظ على النعمة الرقمية.
- (٢) الاسهام في خفض النفايات الالكترونية بمعدل ٥٠٠,٠٠٠ كيلو سنوياً.
- (٣) تعزيز ونشر ثقافة الملكية الفكرية عن طريق استخدام البرامج الأصلية والتوعية بمخاطر استخدام البرامج غير الأصلية.
- (٤) الاسهام في توعية المجتمع من خلال تواجدنا في المجمعات التجارية والمعارض والمؤتمرات بالشراكة مع الجهات المعنية.

الأهداف الاستراتيجية مع أصحاب المصلحة:

- (١) الحفاظ على البيئة.
- (٢) الاسهام في تحقيق التكامل التنموي مع الجمعيات والجهات ذات العلاقة.
- (٣) الاسهام في اقناع المؤسسات المانحة بتغيير توجهاتها الاستراتيجية للإيمان بأهداف "ارتقاء".
- (٤) بيت خبرة نموذجي معتمد دولياً ومحلياً يساهم في نقل التجارب وبناء الأبحاث والتطوير ووضع معايير عالمية لإعداد برنامج تأهيل الأجهزة.

الأهداف الاستراتيجية للبناء المؤسسي

- ١) أتمتة جميع عمليات الجمعية (تقديم الخدمات - المالية - الموارد البشرية) مع لوائح وأدلة إجرائية واضحة ومفعلة بشكل مستمر.
- ٢) إعداد وتدريب ورفع كفاءة المهنيين والعاملين الذين يسهمون فعلياً في السعي نحو تحقيق الرؤية والأهداف الخاصة بالجمعية.
- ٣) تعزيز هوية الجمعية ووضوح الرؤية والأهداف وتحسين مستوى الاتصال مع ذوي المصلحة وفريق العمل.
- ٥) قياس نتائج وأثر برامج الجمعية في نهاية كل عام.
- ٦) تمكين الصف الثاني من القيادات السعودية الشابة بالجمعية وفق معايير القيادة في القطاع الثالث ومعايير التميز المؤسسي الأوروبي (EFQM).
- ٧) تبني آليات فاعلة لإدارة المخاطر الاستراتيجية.

الأهداف الاستراتيجية للبحث والتطوير

- ١) تفعيل ومشاركة البحوث عن النفايات الالكترونية في الجامعات السعودية.
- ٢) الاسهام في بناء الأنظمة والتشريعات في مجال البيئة في المملكة بالشراكة مع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ووزارة الاقتصاد والتخطيط ووزارة البيئة والمياه والزراعة.
- ٣) الاسهام في تصحيح الإحصاءات الرقمية عن النفايات الالكترونية وأثرها بالشراكة مع هيئة الإحصاءات بوزارة الاقتصاد والتخطيط.

الغايات والمبادرات والممكنات

الغاية الأولى: جمع ٧٠,٠٠٠ جهاز بنهاية عام ٢٠٢٠ م وتوزيع ٢٥,٠٠٠ جهاز لمختلف الجهات الاجتماعية والتعليمية ومستفيديها.

المبادرات الاستراتيجية:

١. أخذ الموافقة السامية للحصول على الأجهزة المستخدمة لدى الجهات الحكومية.
٢. توقيع اتفاقيات تعاون مع أكبر الشركات الخاصة بمعدل ١٠ اتفاقيات سنوية لدعم الجمعية بالأجهزة والتكاليف التشغيلية.
٣. توقيع اتفاقيات مع شركات قطع الغيار لدعم الجمعية بأسعار مخفضة.
٤. توقيع اتفاقيات مع إدارات التعليم لدراسة مدى الاحتياج في المدارس واعتماد طلبات الدعم المقدمة.

الممكنات:

١. تبني الجمعية العمومية ومجلس الإدارة لتحقيق الرؤية والرسالة.
٢. وجود صف ثاني من القيادات قادر على تحقيق الأهداف.
٣. شركات استراتيجية فاعلة في تقديم الخدمات وتحقيق المستهدف.
٤. برنامج الكتروني يحقق الترابط والتكامل بين الخدمات وسهولة تقديم الخدمة للمستفيدين.
٥. تجهيز المقر بالوسائل اللازمة لعمليات التأهيل.
٦. وجود فريق عمل متكامل لديه الخبرة في تقديم الخدمات.
٧. منصة الكترونية للمتطوعين.
٨. متابعة وتقويم المبادرات وقياس فرص التحسين شهرياً.
٩. قياس أداء المؤشرات كل أربع أعوام بما يسهم في تحقيق الأهداف.
١٠. بيئة عمل محفزة تشجع على الابتكار والإبداع.

الغاية الثانية: أن نكون أنموذجاً في التميز المؤسسي والاستدامة والحوكمة والشفافية.

المبادرات الاستراتيجية:

١. الالتزام بتطبيق معايير التميز المؤسسي EFQM.
٢. تطبيق معايير إدارة المخاطر وفق نموذج (Pestel).
٣. تطوير وتمكين كفاءات العمل داخل الجمعية بما يحقق أفضل النتائج للمستفيدين.
٤. تطبيق معايير الحوكمة والشفافية وفق متطلبات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
٥. أتمتة العمليات الداخلية وفق نظام الكرتوني واحد يربط الجمعية ومستفيديها.
٦. تطوير مؤشرات قياس أداء العمليات ونتائج المخرجات ومراجعة كفاءة الخدمات سنوياً.
٧. التعريف بالجمعية وخدماتها وإبراز دورها والخدمات التي تقدمها للمجتمع بأفراده داخلياً وخارجياً ومؤسساته.
٨. الحصول على جوائز محلية وعالمية.
٩. العمل على كسب تأييد وثقة أصحاب المصلحة بإمدادهم بالمعلومات الصحيحة والحقائق عن مشروعات الجمعية وخدماتها.

الممكنات:

١. تطبيق معايير التميز المؤسسي وتحسين الفرص بصورة مستمرة.
٢. نشر تقارير الأداء الاجتماعي والمؤسسي والمالي مع فرص التحسين بالموقع الإلكتروني.
٣. متابعة التجارب العالمية والإقليمية والمحلية في تحقيق التميز المؤسسي.
٤. مراقبة تطبيق الأنظمة واللوائح والإجراءات الإدارية والمالية داخل الجمعية.

الغاية الثالثة: أن يكون لنا دور فاعل في الحفاظ على البيئة.

المبادرات الاستراتيجية:

١. الحفاظ على البيئة من خلال إعادة تدوير ٣,٠٠٠,٠٠٠ كيلو من النفايات الإلكترونية.
٢. توقيع اتفاقية مع وزارة البيئة لوضع معايير تقن السلوك تجاه النفايات الإلكترونية لدى الشركات.
٣. الشراكة الاستراتيجية مع مصانع إعادة التدوير بالمملكة.
٤. تنفيذ حملات توعوية بمعدل ٤ حملات سنوياً.
٥. عقد المؤتمرات والندوات العلمية وحلقات البحث والمناقشة فيما يتعلق بالنفايات الإلكترونية.
٦. تشجيع حركة البحث العلمي من خلال جائزة ارتقاء لأبحاث البيئة لطلاب الدراسات الجامعية.
٧. إيجاد حلول استراتيجية وأنظمة وتشريعات للنفايات الإلكترونية.

الممكنات:

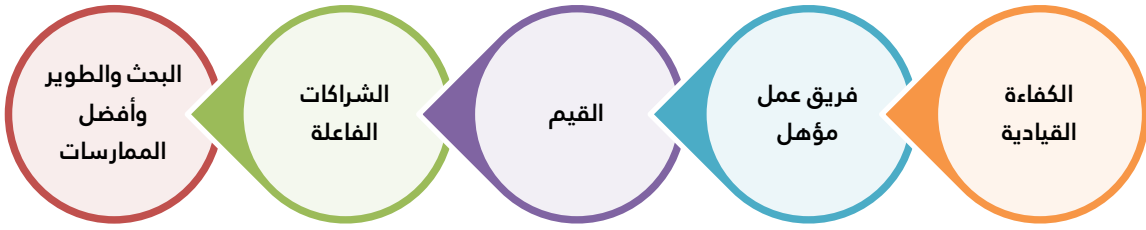
١. الشراكة مع الأندية البيئية في الجامعات للمساهمة في البحوث العلمية.
٢. الحصول على الاعتراف والدعم من الإسكوا والمنظمات الدولية، لتزويدنا بأفضل الممارسات والاحصائيات البيئية.
٣. فريق عمل تسويقي احترافي.
٤. دعم البنية التشغيلية بما يتناسب مع حجم النفايات الإلكترونية المستهدفة.

المستفيدين والأثر المطلوب

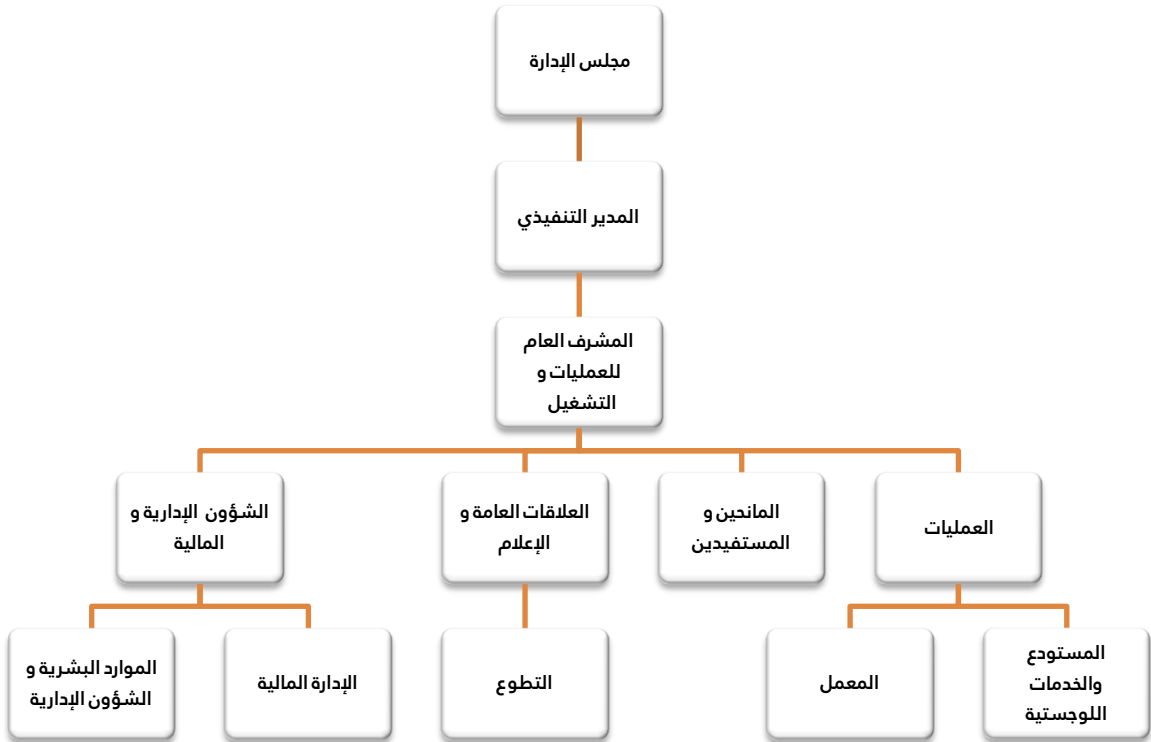
تصنف جمعية ارتقاء الفئات المستفيدة، بما يحقق الأثر المطلوب على النحو التالي:

ت	فئة المستفيدين	توضيح اشمل للفئة	الأثر المطلوب احداثه
١	الجمعيات الخيرية	هي منظمات خيرية تم تأسيسها لأهداف نبيلة لمساعدة وإصلاح المجتمع من خلال الأنشطة المختلفة، دون أدنى مقابل، ومعتمدة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.	رفع كفاءة الجمعيات الخيرية تقنياً
٢	لجان التنمية	لجنة التنمية الاجتماعية الأهلية، تهدف لتلمس احتياجات المجتمع المحلي، والعمل على تحقيقها بالمشاركة مع الدولة ممثلة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.	رفع كفاءة لجان التنمية تقنياً
٣	مراكز الأحياء	هي جهة تابعة للجان التنمية وهي بمثابة مراكز اجتماعية ورياضية وثقافية عالية المستوى تخدم أفراد الحي.	رفع كفاءة مراكز الأحياء تقنياً
٤	المؤسسات التعليمية الحكومية	هي المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة التعليم.	رفع كفاءة المؤسسات التعليمية تقنياً

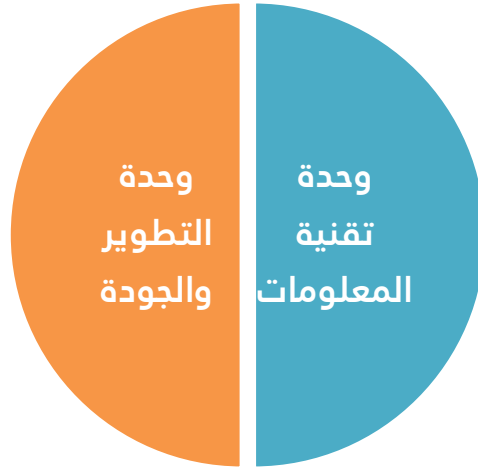
عوامل النجاح الرئيسية



الهيكل التنظيمي



الوحدات المطورة



نتائج التحليل الرباعي:

نقاط القوة	نقاط الضعف
<ul style="list-style-type: none"> • مجلس الإدارة • كوادر عمل متميزة • تفرد الفكرة (الجمعية الوحيدة بالمملكة) • الشراكة الاستراتيجية مع اكسترا ومايكروسوفت • وجود شراكات استراتيجية مع مؤسسات حكومية وأهلية • حاجة المجتمع لارتقاء 	<ul style="list-style-type: none"> • ضعف الثقة لدى الأفراد (الخصوصية) • ضعف الانتشار والتسويق • التكلفة العالية لقطع الغيار • عدم وجود استدامة مالية
الفرص	المخاطر
<ul style="list-style-type: none"> • توجه المملكة الداعم لإعادة التدوير • التوجه المجتمعي لشركات الخدمات اللوجستية 	<ul style="list-style-type: none"> • تراجع الاعتماد على أجهزة الحاسب • التغيير التقني السريع • التغيير المستمر في سياسات الداعمين التقنيين

أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم جميع المعنيين ممن يهمهم ويعنهم أمر الجمعية، وهم:

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 المملكة 	<ul style="list-style-type: none"> ● تسريع القرارات ● دعم استراتيجية ومبادرات الجمعية
إمارة المنطقة الشرقية	<ul style="list-style-type: none"> ● الالتزام بالقرارات والأنظمة ● الشفافية والتواصل الفعال 	<ul style="list-style-type: none"> ● دعم الجمعية تجاه المانحين ● رعاية مناسبات واحتفالات الجمعية
وزارة البيئة - وزارة التعليم	<ul style="list-style-type: none"> ● تعظيم المنفعة المجتمعية ● المشاركة في تعظيم الأثر البيئي ● دعم البرامج التعليمية 	<ul style="list-style-type: none"> ● تقارير إحصائية ● شفافية في المعلومات ● الاسهام في التشريعات البيئية
مجلس الادارة	<ul style="list-style-type: none"> ● العمل بروح الفريق ● أن نكون جاذبين للمانحين – الداعمين ● تحقيق المستهدفات المطلوبة 	<ul style="list-style-type: none"> ● المشاركة في دعم واستقرار الجمعية مادياً وإدارياً
الجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none"> ● تحقيق المستهدفات المطلوبة 	<ul style="list-style-type: none"> ● التواصل المستمر وحضور الاجتماعات الدورية ● التفاعل مع تقارير الجمعية ● تقديم المقترحات والمبادرات المبتكرة والابداعية
المانحين	<ul style="list-style-type: none"> ● الالتزام بمنهجيات الدعم المقررة لديهم 	<ul style="list-style-type: none"> ● تيسير إجراءات الدعم

<ul style="list-style-type: none"> تضمين مجالات العمل الاستراتيجي 		
<ul style="list-style-type: none"> الإسهام في إعداد الدراسات والبحوث توفير مصادر الأبحاث والدراسات البحثية تقديم الاستشارات المتخصصة في الأبحاث والإحصاء تقديم التدريب الأكاديمي 	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مجالات البحث توفير المعلومات والإحصاءات 	<p>الجامعات ومراكز الدراسات البحثية والإحصاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> استمرار وزيادة الدعم الإعلامي الشفافية التغطية الإعلامية للفعاليات والأنشطة في جميع الوسائل الإعلامية تقديم التدريب والدورات 	<ul style="list-style-type: none"> شفافية وتقارير إعلامية مميزة دعوتهم في المناسبات وإعطاؤهم مكانة مناسبة والاشادة بهم مشاريع وخدمات مميزة وشراكات ورعايات 	<p>المؤسسات الاعلامية</p>
<ul style="list-style-type: none"> تبني رؤية ورسالة الجمعية الالتزام بقيم الجمعية تحقيق الخدمات والنتائج التي التزموا بها 	<ul style="list-style-type: none"> فتح فرص تطوعية في مجالات عمل الجمعية 	<p>المتطوعين</p>

مجالات العمل

اعتمدت جمعية ارتقاء ثلاثة مجالات للعمل وتنبتق منها مسارات وخطوط إنتاج، والتي تمثل التوجهات الرئيسية، والأطر العامة لإيضاح منهجية العمل لعموم العاملين في الجمعية، بما يحقق تطلعات أصحاب المصلحة، وهي كالتالي:

المجال الأول: إعادة التأهيل

تسعى الجمعية للحفاظ على النعمة الرقمية من خلال عملية تأهيل أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة واعدتها إلى حالة جديدة أو مشابه للجديد، عبر عدة مسارات:

١. الفحص والتقييم
٢. التنظيف الداخلي
٣. مسح البيانات
٤. تثبيت قطع الغيار والبرامج
٥. التنظيف الخارجي
٦. التغليف

المجال الثاني: إعادة التدوير

تسعى الجمعية للحفاظ على البيئة من خلال الشراكة مع مصانع التدوير المختصة لإعادة تدوير القطع التالفة إلى مكوناتها الأولية، مما يساهم في حفظ الموارد الطبيعية وإيجاد حلول عملية للنفايات الإلكترونية المتراكمة.

المجال الثالث: البرامج التوعوية

تنفيذ برامج توعوية بالشراكة مع مختلف الجهات لتحقيق:

١. توعية المجتمع بأهمية إعادة التدوير ومخاطر النفايات الإلكترونية
٢. نشر ثقافة الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات
٣. نشر ثقافة الحفاظ على النعمة الرقمية

السياسات العامة

(١) مواكبة رؤية المملكة

تواكب ارتقاء توجهات المملكة من خلال التنمية الاجتماعية والحفاظ على البيئة، وذلك من خلال إعادة التدوير، ودعم التنمية الاجتماعية لتحقيق:

١. تطوير العملية التعليمية، من خلال استخدام التقنية
٢. دعم الجهات الاجتماعية بالأدوات التقنية المختلفة وتخفيف الأعباء المالية عنهم
٣. توفير حلول بيئية للنفايات الإلكترونية

(٢) الاعتماد على الإحصائيات

الاعتماد على الإحصائيات سياسة عمل بالنسبة لجمعية ارتقاء، حيث تحرص على مشاركة المعلومات والإحصاءات المتعلقة بالبيئة مع الجهات المعنية لتبادل كل ما يخدم الاستراتيجية. ويعتمد قياس نتائج ارتقاء بالدرجة الرئيسة على المعلومات الإحصائية، وخاصة فيما يتعلق بكلٍ من:

١. زيادة نشر ثقافة الرقي الفكري والعلمي
٢. خفض معدلات النفايات الإلكترونية

(٣) ارتقاء بيت خبرة

تسعى الجمعية لتكون بيت خبرة نموذجي معتمد دولياً ومحلياً، مما يساهم في نقل التجارب وبناء الأبحاث والتطوير.

٤) الاسهام في التشريعات البيئية

تسهم جمعية ارتقاء في بناء أنظمة وتشريعات للحد من الهدر الرقمي، وذلك بالشراكة مع الجهات الحكومية المعنية كوزارة العمل والتنمية الاجتماعية ووزارة التخطيط ووزارة البيئة، وتستثمر نتائج تجاربها وممارساتها في تحقيق أفضل عائد للمجتمع والبيئة.

٥) استثمار التقنية الحديثة

تعمل ارتقاء بكل جدية لاستثمار التقنيات الحديثة، وأصبحت التقنية اليوم خيار استراتيجي لجمعية ارتقاء، وذلك بتفعيل الحوسبة للعمليات والإجراءات والخدمات من خلال برنامج إلكتروني يحقق الترابط والتكامل بين الخدمات، مما يسهل تقديم الخدمات على منسوبيها والمستفيدين من خدماتها، ويضبط تقاريرها باحترافية.

٦) التميز المؤسسي

تلتزم جمعية ارتقاء بتطبيق المنهجيات الإدارية الحديثة، وعلى رأسها اعتمادها العمل على تطبيق معايير التميز المؤسسي، ويتم اختيار النظم الإدارية الحديثة والأنسب لعمل الجمعية وفق ما تقتضيه المصلحة، وتحقيق الوصول لمراتب متقدمة في سلم التميز وبشكل متدرج ومتسارع، كما تسعى للحصول على جوائز التميز المؤسسي المحلية والإقليمية والعالمية، وتأهيل منسوبيها لمواكبة متطلبات هذه الغاية.

مؤشرات الأداء الرئيسية

مؤشرات الاداء	رمز المؤشر	الهدف	رمز الهدف	البعد	
عدد المستفيدين من البرامج والخدمات	س ١-١	رفع كفاءة الجمعيات الخيرية تقنياً	س ١	المستفيدين	
عدد المستفيدين	س ٢-١				
نسبة التغيير الايجابي في المستفيدين	ص ١-١	تعظيم الاثر على المستفيدين وتحقيق رضا اصحاب المصلحة	ص ١	اصحاب المصلحة	
نسبة رضا اصحاب المصلحة	ص ٢-١				
درجة مطابقة معايير التميز المؤسسي	ص ١-٢	تحقيق التميز المؤسسي	ص ٢		
نسبة انجاز فرص التحسين الخارجية والداخلية	ص ٢-٢				
مدة معالجة الشكوى	ص ٣-٢				
نسبة انجاز اجراءات الخطة التشغيلية	ص ٤-٢				
نسبة تنفيذ توصيات مجلس الادارة	ص ٥-٢				
درجة مطابقة تنفيذ الاجراءات	ص ٦-٢				
نسبة نمو الايرادات الثابتة	م ٢-١	تنمية مصادر دخل ثابتة للوصول الى الاستدامة الاقتصادية	م ١		المالي
نسبة تغطية الايرادات الثابتة لمصاريف التشغيلية	م ٣-١				
إجمالي إيرادات الاستثمارات والأوقاف	م ٤-١				
عدد الشراكات الاستراتيجية	ل ١-١	بناء شراكات استراتيجية فاعلة	ل ١	العمليات الداخلية	
نسبة المستفيدين عبر الشراكات إلى إجمالي المستفيدين	ل ٢-١				

عدد اللوائح والأنظمة المطورة والمعتمدة	ل ١-٢	تطوير وتطبيق الأنظمة واللوائح والإجراءات الإدارية والمالية	ل ٢	
نسبة تطبيق اللوائح والأنظمة	ل ٢-٢			
عدد المانحين والداعمين الجدد	ل ١-٣	بناء الصورة الذهنية للجمعية	ل ٣	
نسبة رضا المانحين والداعمين	ل ٢-٣			
نسبة تحقيق الخدمات لمعايير التطوير المؤسسي	ل ١-٤	التحسين المستمر للعمليات والخدمات	ل ٤	
معدل تكلفة الجهاز	ل ٢-٤			
نسبة رضا المانحين والمستفيدين	ل ٣-٤			
عدد الدورات التدريبية المنفذة وفق خطة التدريب	ت ١-١	المهارات والمعارف	ت ١	
نسبة ربط الخدمات بالبرنامج الإلكتروني الموحد	ت ١-٢	تطوير برنامج إلكتروني يحقق الترابط والتكامل بين الخدمات وسهولة تقديمها للمستفيدين والعمل عن بعد	ت ٢	
نسبة الرضا عن سهولة استخدام برنامج الربط الإلكتروني	ت ٢-٢			
نسبة رضا العاملين	ت ١-٣	بيئة عمل محفزة تشجع على الابتكار والإبداع	ت ٣	
عدد الأفكار الجديدة المطبقة	ت ٢-٣			
نسبة اكتمال توظيف فرق العمل لتقديم الخدمات	ت ١-٤	فريق عمل متكامل لديه الخبرة في تقديم الخدمات	ت ٤	
عدد افراد الصف الثاني المؤهلين	ت ١-٥	بناء صف ثان من القيادات قادر على تحقيق الاهداف	ت ٥	
نسبة اكتمال بناء منظومة قياس التميز المؤسسي	ت ١-٦	بناء منظومة قياس النتائج لتحفيز التميز المؤسسي	ت ٦	
نسبة اكتمال البناء القيمي لمنسوبي ارتقاء	ت ١-٧	البناء القيمي	ت ٧	