الخطة التشغيلية

2023

أسمعك

جمعية زارعي القوقعة

Cochlear Implants Society

المحتوى

- استهلال
- الغايات الاستراتيجية
- المحاور الرئيسية للاستراتيجية
- المستهدفات الاستراتيجية
- الجدول الزمني للمبادرات

الغايات الاستراتيجية لأسمعك

رسالتنا	تطوير جودة حياة زارعي القوقعة بتأهيلهم وتحسين بيئاتهم الاجتماعية بمنظومة متكاملة من الشركاء الفاعلين
رؤيتنا	الريادة في الحلول المتكاملة ونشر الوعي لخدمة قضايا زارعي القوقعة بنهاية 2022
قيمنا	الالتزام، حلول فعالة، المبادرة، التشبيك، التميز

المحاور الرئيسية لاستراتيجية أسمعك

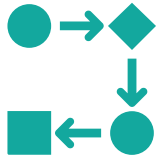
تشمل استراتيجية العمل في أسمعك على ثلاثة محاور استراتيجية تمثل المجالات الأساسية للعمل ويتألف كل محور استراتيجي من عدد من الأهداف يتم تنفيذ كل منها من خلال عدد من المبادرات.

التميز في الشراكات

تقديم كافة الخدمات للمستفيدين وذوي العلاقة بمعايير عالية الجودة تفوق توقعات العملاء

دعم قضية الجمعية

رفع الوعي العام بقضايا الجمعية وتوفير الدعم المجتمعي من مؤسساته و أفراده



التميز التشغيلي

شراكات تتنافس بفاعلية للإسهام في خدمة قضايا الجمعية

المستهدفات الاستراتيجية

تسعى جمعية أسمعك لتحقيق عدد من مستهدفات الخطة الاستراتيجية وفق المناظير التالية :

القدرة التنظيمية	العمليات الداخلية	ترشيد استخدام الموارد المالية	العملاء وأصحاب العلاقة
• تحسين رسالة واستراتيجية الجمعية • تعزيز الحوكمة والمساءلة • تعزيز إدارة علاقات المانحين والمستفيدين • تحسين تقنية المعلومات • زيادة تطوير القيادات والموظفين والمتطوعين	• تحسين الجودة في تقديم البرامج • زيادة كفاءة العمليات الداخلية • تعزيز عمليات الاتصال الداخلية والخارجية • تعزيز إدارة ومشاركة المعرفة • تحسين الترويج لقضية الجمعية	• تحسين مراقبة وخفض التكاليف • تحسين كفاءة وتوظيف موارد الجمعية • تحسين إيرادات الجمعية • زيادة أعداد الداعمين	• خفض الدورة الزمنية في تنفيذ أعمال الجمعية • زيادة رضا المستفيدين وأصحاب العلاقات • تعزيز العلاقات وتحسين الصورة الذهنية للجمعية • زيادة الوعي بقضية زارعي القوقعة

المبادرات الاستراتيجية

لتحقيق الأهداف الاستراتيجية تم اقتراح 10 مبادرات استراتيجية مختلفة تتضمن عدد من المشاريع :

القدرة التنظيمية	مبادرة همتنا • مشروع "تطوير الخطة الاستراتيجية" • مشروع "تعزيز الحوكمة والمساءلة" في الجمعية • مشروع إنشاء وتشغيل "نظام إدارة العملاء CRM • مشروع تطوير "خطة تنمية الموارد المالية"	مبادرة ساند • مشروع تطوير البوابة الإلكترونية للجمعية. • مشروع بناء نظام إدارة المعرفة الإلكتروني في الجمعية • مشروع نظام الموارد المؤسسية (ERP)	مبادرة طور • مشروع تطوير المسارات المهنية • مشروع تطوير منسوبي الجمعية • مشروع متابعة الأثر التدريبي
العمليات الداخلية	مبادرة جود • مشروع بناء نظام الجودة لجميع عمليات الجمعية • مشروع أتمتة عمليات الجمعية • مشروع الحصول على شهادة الأيزو	مبادرة إدارة المعرفة • مشروع بناء نظام إدارة المعرفة في الجمعية • مشروع بناء خطة إدارة المعرفة في الجمعية • مشروع قياس كفاءة تطبيق نظام المعرفة في الجمعية	مبادرة قضيتي • مشروع تصميم المنتجات التسويقية • مشروع تواصل للتعريف بالجمعية • مبادرة "اكتشف" للبحوث والدراسات في زراعة القوقعة • مشروع "واعي" لتوعية الصم وأسرهم بالزراعة
ترشيد استخدام الموارد المالية	مبادرة مسارنا الشفافية والمساءلة	مبادرة حصاد قوقعة	
العملاء وأصحاب العلاقة	مبادرة حكايتي	مبادرة ثقة	

الخطة التشغيلية لمبادرات اسمعك عام 2023م

م	المبادرة	المشروع	الإجراءات	الاهداف	تاريخ التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ
1	مبادرة جهاز القوقعة الالكترونية	تأمين قطع غيار لجهاز القوقعة الإلكترونية	1/ التأكد من المستفيد واكمال جميع بياناته والمستندات المرفقة 2/ رفع الاحتياج بالكامل وتجهيزه وتغليفه 3/ التواصل مع المستفيد وتسليمه الطلب وان كان من خارج الرياض يتم شحن الطلب له عن طريق البريد السعودي 4/ بعد استلام المستفيد للطلب يتم ارسال استبيان تقييم للخدمة المقدمة	1.وتخفيف الأعباء المادية على أسر زارعي القوقعة. 2.تمكين الزارع من الاستفادة الكاملة من عملية زراعة القوقعة	مستمرة طول العام	الاخصائيات الاجتماعيات (مجد الدريهم -عهود الحربي)
		صيانة جهاز القوقعة الالكترونية	1/ التأكد من المستفيد واكمال جميع بياناته والمستندات المرفقة 2/ رفع طلب الصيانة للشركة 3/ يتم تحويلة للشركة ليتم صيانة جهازه			
		إعارة جهاز الخارجي للقوقعة	1/ التأكد من المستفيد واكمال جميع بياناته والمستندات المرفقة 2/التواصل مع المستفيد ليرفع طلب جهاز من وزارة الصحة 3/ يتم تسليم المستفيد الجهاز الخارجي بعد توقيعه على تعهد خاص بالإعارة			
2	مبادرة تأهيل زارعي القوقعة	الاستشارات في مجال التأهيل السمعي	1/ استقبال الاستشارة وتحديد موعد مع المستشارة 2/ مقابلة المستشارة للمستفيد طالب الاستشارة 3/ البت في الاستشارة ومتابعة العمل بها	1.تمكين الزارع من الاستفادة الكاملة من عملية زراعة القوقعة 2.اكساب الاسرة المهارات اللازمة في التأهيل السمعي 3.اكساب الطفل المهارات اللازمة في التأهيل السمعي واللفظي		
		التأهيل السمعي اللفظي لزارعي القوقعة الالكترونية المخفض	1/ رفع طلب الالتحاق بأحد المراكز المتعاقدة مع الجمعية 2/ رفع اسم المستفيد مع نسبة الخصم للمركز 3/ متابعة التحاق المستفيد للمركز			
		لتأهيل السمعي اللفظي لزارعي القوقعة الالكترونية المجاني	1/ رفع طلب الالتحاق بعيادات الجمعية 2/ رفع اسم وبيانات المستفيد للمركز 3/ متابعة التحاق المستفيد للمركز			
3	التوعية والتثقيف في مجال زراعة القوقعة		1/ التواصل مع اخصائيين واخصائيات في مجال القوقعة الالكترونية 2/ تنسيق المحاضرات وورش العمل سواء اون لاين او حضوري 3/ تصوير وتوثيق المحاضرة	رفع مستوى الوعي لزارعي جهاز القوقعة الإلكترونية وأسرهم والجهات ذات العلاقة بزارع جهاز القوقعة الإلكترونية والمهتمين من المجتمع بهذه الفئة		

الخطة التفصيلية لمبادرات اسمعك عام 2023م

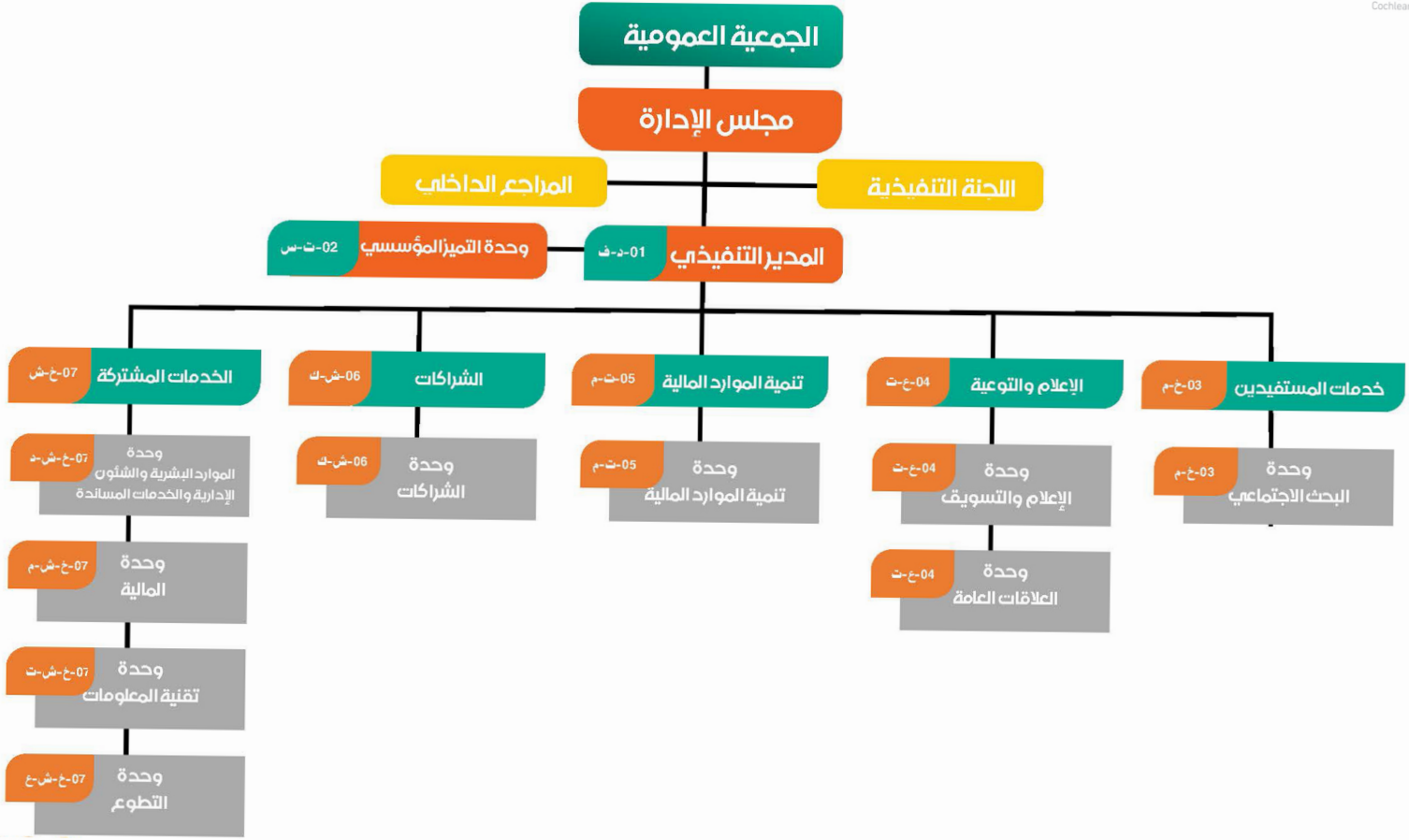
م	المبادرة	المشروع	الفئة المستهدفة	الأهداف	وحدة القياس	النتيجة الفعلية	المؤشرات
1	مبادرة جهاز القوقعة الالكترونية	تأمين قطع غيار لجهاز القوقعة الإلكترونية	زارعي القوقعة الإلكترونية من مستفيدي الجمعية	1.و تخفيف الأعباء المادية على أسر زارعي القوقعة . 2.تمكين الزارع من الاستفادة الكاملة من عملية زراعة القوقعة	نسبة	ان لايقل عن 80% من اجمالي عدد مستفيدي الجمعية	1/ نسبة عدد المستفيدين من المبادرة الى العدد الكلي لمستفيدي الجمعية 2/ نسبة تحقق التواصل الدوري مع مستفيدي الجمعية 3/ نسبة عدد القطع الى عدد المستفيدين من المبادرة 4/ مدى إطلاع المستفيدين على الخدمات التي تقدمها الجمعية 5/ مدى رضا المستفيدين من المبادرة
		صيانة جهاز القوقعة الالكترونية			نسبة	ان لايقل عن 5% من اجمالي عدد مستفيدي الجمعية	
		إعارة جهاز الخارجي للقوقعة			عدد	8 أجهزة جهاز خارجي	
2	مبادرة تأهيل زارعي القوقعة	الاستشارات في مجال التأهيل السمعي	زارعي جهاز القوقعة الإلكترونية	1.تمكين الزارع من الاستفادة الكاملة من عملية زراعة القوقعة 2.اكساب الاسرة المهارات اللازمة في التأهيل السمعي 3.اكساب الطفل المهارات اللازمة في التأهيل السمعي واللفظي	عدد	100 استشارة مجانية	1/ عدد الشراكات مع المراكز المتخصصة بتأهيل زارعي القوقعة 2/ نسبة عدد المستفيدين من المبادرة الى العدد الكلي لمستفيدي الجمعية 3/ مدى إطلاع المستفيدين على الخدمات التي تقدمها الجمعية 4/ نسبة تحقق التواصل الدوري مع مستفيدي الجمعية 5/ نسبة عدد المقاعد الشاغرة في مراكز التأهيل الى عدد المستفيدين 6/مدى رضا المستفيدين من المبادرة
		التأهيل السمعي اللفظي لزارعي القوقعة الالكترونية المخفض	زارعي جهاز القوقعة الإلكترونية		نسبة	ان لايقل عن 20% من اجمالي عدد مستفيدي الجمعية	
		لتأهيل السمعي اللفظي لزارعي القوقعة الالكترونية المجاني	زارعي جهاز القوقعة الإلكترونية				
3	التوعية والتثقيف في مجال زراعة القوقعة		زارعي جهاز القوقعة الإلكترونية وأسرهم والجهات ذات العلاقة بزارع جهاز القوقعة الإلكترونية و المهتمين من المجتمع بهذه الفئة	رفع مستوى الوعي لزارعي جهاز القوقعة الإلكترونية وأسرهم والجهات ذات العلاقة بزارع جهاز القوقعة الإلكترونية و المهتمين من المجتمع بهذه الفئة	عدد	20 محاضرة توعوية 30 منشور 12 مقطع فيديو	1/ عدد المشاركات الفاعلة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبة المتخصصة في مجال القوقعة 2/ التنوع في وسائل النشر 3/ معدل عدد الساعات التي يكرسها القيادات لنشر المعرفة للاخرين

البرنامج أو المشروع	تاريخ التنفيذ	الاجراءات	المسؤول عن التنفيذ	المستهدفات
تنمية مهارات الموظفين (تقنيا)	دورة شهرية	دورة تنمية المهارات التقنية لفريق العمل من واقع بيئة العمل التقنية الحالية ومتطلباتها والعمل على تطويرها	قسم تقنية المعلومات	1- رفع كفاءة الموظفين تقنيا. 2- رفع الكفاءة الإنتاجية من خلال تطوير المهارات. 3- البدا تدريجيا في أتمتة العمل داخليا
حصر الأجهزة الإلكترونية	مستمر	حصر الأجهزة الإلكترونية بالجمعية وربطها بالرقم الوظيفي لكل موظف يستخدمها لسهولة التعامل معها في حال الأعطال أو غيره وكذلك تسليم كل موظف عهدته	قسم تقنية المعلومات	1- حصر الأجهزة الإلكترونية في الجمعية. 2- حصر قدرة الجمعية من الأجهزة. 3- سهولة التعامل مع الأعطال. 4- ربط الأجهزة المستخدمة برقم كل موظف.
الأرشفة	مستمر	أرشفة جميع المستندات بالجمعية رقميا بتحويل الورق إلى إلكتروني وتنظيم وأرشفة كل ما هو إلكتروني وعمل نسخة احتياطية من جميع الأرشيف لضمان الحفاظ عليها وكذلك سهولة الوصول لها	قسم تقنية المعلومات	1- حصر وتنظيم الملفات (المستندات-الصور-الفيديو-....) بفهرسة سهلة. 2- الحفاظ على نسخة إلكترونية احتياطية من مستندات الجمعية حفاظا عليها من الفقدان. 3- أحد خطوات أتمتة العمل داخل الجمعية.
اجتماع مع الأقسام المختلفة	كل 6 شهور	رصد متطلبات باقي الأقسام من متطلبات تقنية (برامج أو غير ذلك) وكذلك فيما يخص بوابة خير لتفعيلها مع الأقسام بالإضافة إلى الوقوف على تصور كل قسم للموقع من وجهة نظر تخصصهم	قسم تقنية المعلومات	1- التكامل بين قسم تقنية المعلومات وباقي الأقسام. 2- العمل على حل المشكلات التي يتم حصرها مبكرا. 3- المساهمة في تطوير الموقع برؤية باقي الأقسام.
توثيق الحسابات	مستمر	توثيق حسابات التواصل الاجتماعي	قسم تقنية المعلومات	1- توثيق حسابات التواصل للجمعية. 2- الحصول على ثقة أكبر من المتابعين ومختلف الجهات
الموقع والمتجر	مستمر	تطوير الموقع بناء على المراجعات الواردة من الإدارة والأقسام المختلفة	قسم تقنية المعلومات	1- تطوير الموقع الإلكتروني. 2- رفع رؤية وتصور الجمعية للجمهور بشكل واضح بتكامل آراء الأقسام ومتطلباتها. 3- تطوير وتنشيط المتجر.
التصميم	مستمر	تصميم النشرات الدعائية والتسويقية والرولات وباقي الوسائل المستخدمة في فعاليات الجمعية عن بعد أو ميداني.	قسم تقنية المعلومات	1- الحرص على نشر وتطوير هوية الجمعية. 2- التسويق البصري لهوية الجمعية. 3- الظهور إعلاميا بشكل يليق بالجمعية.

البرنامج أو المشروع	تاريخ التنفيذ	الاجراءات	المسؤول عن التنفيذ	المستهدفات
قنوات التواصل الاجتماعي	دورة شهرية	تفعيل حسابات شبكات التواصل الاجتماعي	العلاقات العامة	زيادة عدد المتابعين في وسائل التواصل الاجتماعي الى 1000 متابع
تسويق الجمعية	مستمر	البحث عن شركات للتسويق للجمعية وعمل خطط تسويق بشكل مجاني	العلاقات العامة	7 شركات تسويق
تسويق الجمعية	مستمر	المشاركة بالأركان التعريفية مع الجهات الأخرى	العلاقات العامة	20 مشاركة
التسويق الإعلامي	مستمر	1. تفعيل الاتفاقية مع جمعية اعلامين 2. التواصل مع المشاهير	العلاقات العامة	1- 5 مقاطع فيديو 2- تواصل مع 10 مشاهير
الأيام والمناسبات العالمية	وقت الحدث	1- اليوم العالمي لزراعة القوقعة 2- اليوم العالمى للسمع 3- يوم المرأة 4- اليوم العالمى للخدمة الاجتماعية 5- اليوم العالمي للصحة 6- أسبوع الصم العربي 7- عيد الفطر المبارك 8- عيد الأضحى المبارك 9- اليوم الوطني السعودي 10- اليوم العالمي للتطوع 11- اليوم العالمي للطفل 12- اليوم العالمي للإعاقة	العلاقات العامة	
زيادة دخل الجمعية	مستمر	البحث عن وقف استثماري يكون عائد للجمعية	العلاقات العامة +الإدارة التنفيذية	وقف واحد
تقليل المصروفات الاستهلاكية	مستمر	مقارنة مصروفات السنة الحالية بالماضية البحث عن عروض سعر أقل لتوفير النفقات	الإدارة التنفيذية +العلاقات العامة	التقليل بنسبة 15%
تفعيل نظام لتبرعات الجمعية من خلال برامج الاستقطاع الشهري	مستمر	التعاقد على رسائل sms		5 آلاف عميل

مؤشرات الأهداف التشغيلية

رقم الهدف	الهدف التشغيلي	وزن الهدف	رقم البرنامج	البرنامج	المستهدف	مؤشر الإنجاز
1	الخدمات والبرامج	50	1-1	تقديم الاستشارات	100	تقديم الاستشارات
			1-2	تفعيل المتجر الالكتروني	12	قائمة بالمنتجات
			1-3	تأمين قطع غيار لجهاز القوقعة الإلكترونية	%80	توزيع القطع
			1-4	صيانة جهاز القوقعة الالكترونية		تقديم الخدمة
			1-5	إعارة جهاز الخارجي للقوقعة	8 أجهزة	تقديم الخدمة
			1-6	الاستشارات في مجال التأهيل السمعي	100 استشارة	تقديم الاستشارات
			1-7	التاهيل السمعي اللفظي لزارعي القوقعة الالكترونية المجاني	%20 من إجمالي المستفيدين	تأهيل المستفيدين
			1-8	التأهيل السمعي اللفظي لزارعي القوقعة الالكترونية المخفض	%20 من إجمالي المستفيدين	تأهيل المستفيدين
			1-9	التوعية والتثقيف في مجال زراعة القوقعة	20 محاضرة توعوية 30 منشور 12 مقطع فيديو	تقديم المحاضرات
2	الشراكات	20	2-1	توقيع شراكات مع الجهات المشرفة	2	تنفيذ الشراكات
			2-2	توقيع شراكات مع الجهات المماثلة	4	تنفيذ الشراكات
			2-3	توقيع شراكات مع الجهات الداعمة	10	تنفيذ الشراكات
3	تأمين المورد المالي	30	3-1	الحصول على دعم الوزارة	100%	الحصول على الدعم
			3-2	التسويق لدى الجهات المانحة (مانحين – متبرعين)	4,000.000	الإيداعات المالية
			3-3	منصة العلاج الخيري شفاء	حالة50	اجراء العملية
			3-4	منصة احسان	1500.000	الحصول على الدعم


الجمعية العمومية
مجلس الإدارة
المراجع الداخلي
اللجنة التنفيذية
المدير التنفيذي
01-د-ف
وحدة التميز المؤسسي
02-ت-س
خدمات المستفيدين
03-خ-م
وحدة البحث الاجتماعي
03-خ-م
الإعلام والتوعية
04-ع-ت
وحدة الإعلام والتسويق
04-ع-ت
وحدة العلاقات العامة
04-ع-ت
تنمية الموارد المالية
05-ت-م
وحدة تنمية الموارد المالية
05-ت-م
الشراكات
06-ش-ك
وحدة الشراكات
06-ش-ك
الخدمات المشتركة
07-خ-ش
وحدة الموارد البشرية والشئون الإدارية والخدمات المساندة
07-خ-ش-د
وحدة المالية
07-خ-ش-م
وحدة تقنية المعلومات
07-خ-ش-ت
وحدة التطوع
07-خ-ش-ع