

جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
بمنطقة مكة المكرمة
إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
تصريح رقم (٢٩٠)



الخطة التشغيلية ٢٠١٩م

معروفون بالتميز



EFQM[®]
Recognised for Excellence
4 Star - 2018

رؤيتنا:

النموذج الرائد المرجعي والملاهم
في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام والمتكامل.

رسالتنا:

كيان مجتمعي صحي خيري
يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعيه وفقا لأولوية الاحتياج.

قيمنا:



توجهنا الاستراتيجي ٢٠٣٠

النموذج الملهم
٢٠٢٦-٢٠٣٠م

٩. التآلق العالمي في تقديم الخدمات والفعاليات.
٨. تحقيق الانتشار الشامل للخدمات والفعاليات.
٧. الانتشار في أعماق الخدمات والفعاليات.

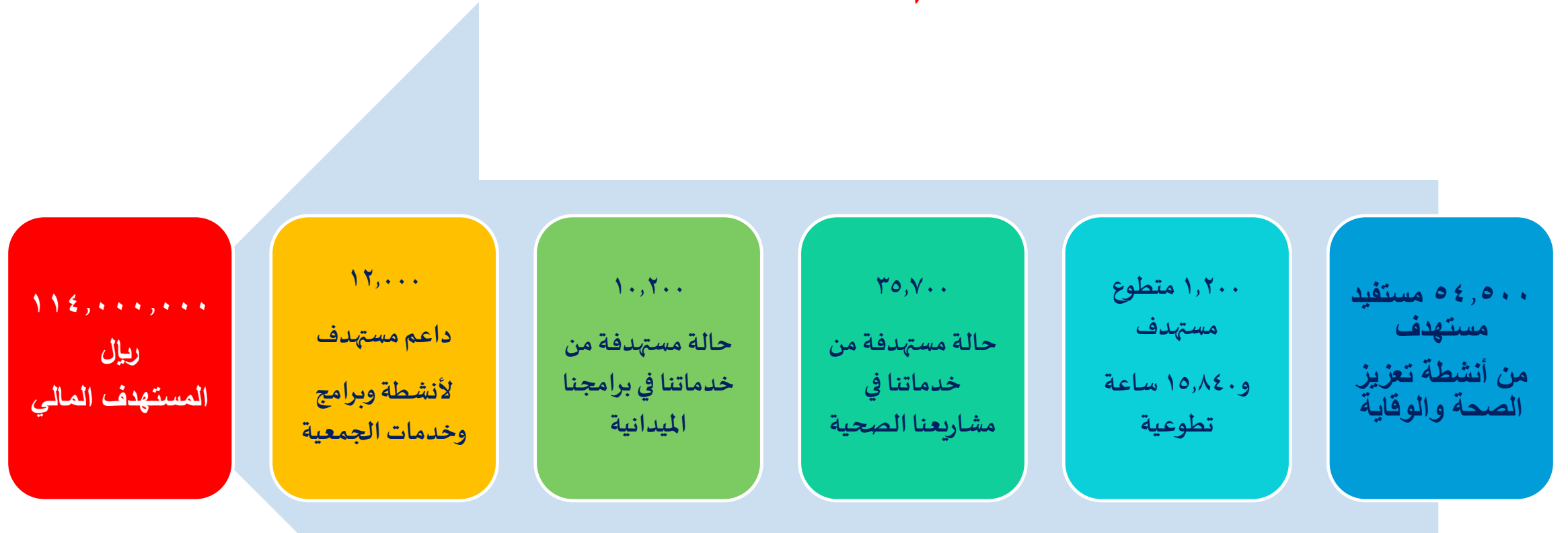
- ٦- التجهيز للتعلم العمودي في المدن، والأفقي في القرى بالمملكة.
- ٥- انتشار أفقي في المدن الكبرى والمتوسطة في مناطق المملكة.
- ٤- التعلم العمودي في الخدمات والفعاليات بعموم منطقة مكة المكرمة.

التمكن والتوسع
٢٠٢١-٢٠٢٥م

التمتين والانطلاق
٢٠١٦-٢٠٢٠م

- ٣- التجهيز الشامل للتعلم العمودي في الخدمات والفعاليات في المنطقة.
- ٢- انتشار الخدمات الحالية أفقياً في مدن وقرى منطقة مكة المكرمة.
- ١- تمكين البناء المؤسسي واستخدام تقنية تنظم العمل المؤسسي الخلاق.

أبرز مستهدفات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م



أبرز مبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م

النادي السكري	مشروع تقديم الاستشارات الصحية	مشروع حلي النموي (تظافر)	النادي الصحي المدرسي	المشاريع الصحية	
مشروع الكبد الوبائي (C) بالشراكة مع وزارة الصحة	دراسات قياس الأثر الاجتماعي	مبادرة « تطوع »	برنامج الدراسات الطلابية الميدانية	مشروع المسارات الاستراتيجية للإدارات	دراسات قياس الأثر الاستراتيجي
معمل الابتكار	المركز الإعلامي	تقرير الاستدامة السابع	مشروع إصدار منهجيات التميز	برنامج الابتكار التسويقي	برنامج طبيبك على الهواء
مركز المعلومات	التطوعي الطلابي	برنامج تحفيز الأفكار الابداعية	توظيف مخرجات تطبيق منهجية المحيط الأزرق	مشروع هوية زمزم	مشروع الوثيقة الشاملة

عدد مبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م

عدد مبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م	الإدارة	م	القطاع	عدد مبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م	الإدارة	م	القطاع
٦	الإدارة المالية	١٤	قطاع الموارد البشرية والمالية	١٧	إدارة تعزيز الصحة والوقاية	١	قطاع الخدمات الصحية
١٧	إدارة الموارد البشرية	١٥		٩	إدارة البرامج الصحية	٢	
١١	إدارة الخدمات المساندة	١٦		١١	إدارة البرامج الميدانية	٣	
١٧	إدارة تقنية المعلومات	١٧	٨	إدارة التطوع	٤		
١٧	إدارة العلاقات العامة والإعلام	١٨	١٤	إدارة الشراكات	٥		
١٥	وحدة الدراسات والأبحاث	١٩	قطاع المدير العام	١٤	إدارة علاقات الداعمين	٦	قطاع تنمية الموارد المالية
٤	وحدة الهوية	٢٠		٥	إدارة الإيرادات الإلكترونية	٧	
٤	مكتب إدارة المشاريع	٢١		١٥	إدارة المكاتب التعريفية	٨	
٤	وحدة التسويق الاستراتيجي	٢٢		١٧	إدارة التسويق	٩	
٢٥	الإدارة النسائية	٢٣		٢	فرع مكة المكرمة	١٠	الفروع
١٠	إدارة الأداء والأنظمة الإدارية	٢٤	١	فرع القنفذة	١١		
٢١	إدارة الجودة والاستدامة	٢٥	١٢	فرع الطائف	١٢		
١٩	إدارة التخطيط والتطوير والتدريب	٢٦	٤	فرع أبراج البيت	١٣		
٢٩٩	إجمالي عدد مبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م						

إدارات قطاع الخدمات الصحية

نموذج رقم (١)					إدارة تعزيز الصحة والوقاية					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م		
										الهدف الاستراتيجي		
										مؤشر الأداء الرئيسي		
										عدد برامج ترسيخ ثقافة الصحة والوقاية الموجهة للفئات المستهدفة		
بطل المبادرة/ال	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	5	4	4	2		15	تقرير مصور	عدد الأنشطة	برامج تعزيز الصحة للمستفيد الداخلي	عالية	مشروع تعزيز الصحة والوقاية (مشروع خليك واعى)	
	2	0	550	0		552	المخرج المرئي	عدد المخرجات	انتاج مواد مرئية توعوية صحية عن الامراض المزمنة (كليات، دراما، موشن جرافيك)	عالية	مشروع إنتاج مخرجات توعوية صحية متنوعة	
	108	104	107	0		319	تقرير	عدد الأنشطة	تقديم كليات ورسائل ومحاضرات مرئية توعوية صحية عبر وسائل التواصل الاجتماعي	عالية	مشروع تعزيز الصحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي	
				13		13	الحلقات	عدد الحلقات المذاعة	تقديم حلقات أسبوعية على قناة المجد بواسطة استشاريين متطوعين	عالية	برنامج (طبيبك على الهواء)	
										مؤشر الأداء الرئيسي		
										عدد المشاركات في المناسبات والازمات الصحية		
بطل المبادرة/ال	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	2	3	3	0		8	تقرير المشاركة	عدد المشاركات	المشاركة بتقديم التوعية الصحية في الأيام الصحية العالمية والمناسبات الصحية عبر الرسائل والمحاضرات والتدريب والمسابقات	عالية	مشروع المشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية	
8		٢٠١٩م									الخطة التشغيلية لجمعية زمزم	

					معدل النمو في عدد المستفيدين				مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف				م
							الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
6	مشروع لأنك غالى علينا	عالية	رسائل توعوية صحية مصورة لعدد من مستفيدي البرامج الصحية شهريا	عدد المستفيدين	تقرير	500	0	0	1500	1500	بطل المبادرة/ال مشروع
7	مشروع النادي الصحي المدرسي	عالية	فعاليات متنوعة تشمل عروض ومسابقات توعوية و أنشطة رياضية، و تدريب، و دروس في التغذية والطبخ بواسطة متطوعين مع عمل استبيانات قبلية وبعديّة	عدد الطلاب المستفيدين	تقرير مصور	1000	0	0	1000	0	
8	مشروع تعزيز الصحة بالمنطقة المركزية والمولات التجارية	عالية	قياس العلامات الحيوية والتوعية بالامراض المزمنة للزوار	عدد المستفيدين	تقرير مصور عن النشاط	9836	0	3400	3218	3218	
9	مشروع تقديم برامج تعزيز الصحة لمرضى نادى السكرى	عالية	تقديم التوعية الصحية لمستفيدي العلاج الخيري(مرضى السكرى- متابعة الحمل) بالشراكة مع مجمع كفاءات الطبي	عدد المستفيدين	تقرير	200	200				
10	مشروع تقديم برامج تعزيز الصحة في المواسم	عالية	المشاركة في تقديم برامج تعزيز الصحة في رمضان والحج	عدد المستفيدين	تقرير مصور	12520	0	5520	57000	0	
11	مشروع حلي التتموي (تظافر)	عالية	التنمية : التطوير الصحي لحلي بمشاركة جميع فئات المجتمع	عدد المستفيدين	تقارير	30000					

		الاستشارات في المجال الصحي						الهدف الاستراتيجي			
		عدد الاستشارات الصحية المقدمة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
12	مشروع تقديم الاستشارات الصحية	عالية	الإجابة عن الاستفسارات في المجال الصحي سواء بالاتصال الهاتفي/عبر البوابة/ أو وسائل التواصل / أو اللقاء المباشر	عدد الاستشارات المقدمة		420		0	0	210	210
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي			
		نسبة اكتمال برامج تمكين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
13	تأهيل مثقفين صحيين لتقديم توعية صحية في المراكز الإدارية بمنطقة مكة المكرمة	عالية	تغطية ٤ مراكز من مراكز مكة المكرمة ببرامج تعزيز الصحة	عدد المراكز التي تم غطيتها	تقرير مصور	4		0	0	0	4
14	اعداد الجزء الخاص بالإدارة بالوثيقة الشاملة	متوسطة		نسبة ما تم انجازه	المنهجية	100%					
15	اعداد منهجية تأهيل مثقفين صحيين لتقديم توعية صحية	متوسطة		نسبة ما تم انجازه	المنهجية	100%				100%	
16	مشروع بناء المسار الاستراتيجي لتعزيز الصحة والوقاية	متوسطة		نسبة ما تم انجازه		100%				100%	

					عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة				مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/ال	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
			100%			100		نسبة انجاز المعلومات المطلوبة		عالية	مشروع اعداد الفصل الخاص بإدارة تعزيز الصحة والوقاية في تقرير الاستدامة ٢٠١٨	17

نموذج رقم (١)		إدارة البرامج الصحية						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
		الرعاية الصحية للمستهدفين						الهدف الاستراتيجي			
		معدل النمو في عدد مواقع تقديم خدمه						مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهد	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)							
ع						عقد الشراكات	فتح المكتب	الهدف من المشروع تقديم خدمات صحية	متوسط	مشروع تجهيز مكاتب تنسيقيه	1
		معدل النمو في عدد المستفيدين						مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهد	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)							
ع					ف	crm	عدد الحالات المستفيدة	البرامج والمشاريع الصحية التي تعنى بإجراء العمليات وتقديم الأدوية والتأهيل	عاليه	البرامج والمشاريع الصحية	2
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل						الهدف الاستراتيجي			
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة) في كل مجال						مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهد	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)							
ع					ف	المنهجية	عدد المنهجيات المطوره	تحديث المنهجية	منخفض	مشروع تطوير منهجيات التميز الخاص بالاداره	3
						crm	نسبة تطبيق التحديثات		متوسط	تحديث دليل إجراءات العمل في إدارة البرامج الصحية بناء على الدراسات ذات العلاقة	4
						pdf	نسبة فرص التحسين المنفذه		متوسط	مشروع توظيف نتائج تقصي الأطراف المعنية	5
12	٢٠١٩م				الخطة التشغيلية لجمعية زمزم						

		ادارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي					
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة من اجمالي عدد					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البيانات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								لربيع (١)	لربيع (٢)	لربيع (٣)	لربيع (٤)	
ع	المبادرة/المشروع											
6	مشروع إعداد الفصل الخاص بإدارة البرامج من تقرير الاستدامة	متوسط		نسبة انجاز التقرير	ملف ورد	100%	تقرير		100			
7	مشروع النادي السكري	متوسط	تقديم خدمات صحية تسهم في إستدامة صحة المستفيد من خلال المتابعة الشهرية	عدد الحالات المستفيدة	crm	200	عدد					
		تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري والتقني					الهدف الاستراتيجي					
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البيانات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								لربيع (١)	لربيع (٢)	لربيع (٣)	لربيع (٤)	
ع	المبادرة/المشروع											
8	إعداد الجزء الخاص بالاداره للوثيقة الشامله	منخفض		نسبة إنجاز الوثيقة	تقرير	100%	ملف					
9	مشروع إعداد وثيقه للمشروع الامومه والطفوله	متوسط	توثيق تاريخ المشروع	نسبة إنجاز الوثيقة	وثيقه المشروع	100%						

نموذج رقم (1)		إدارة البرامج الميدانية							الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م		
		الرعاية الصحية للمستهدفين							الهدف الاستراتيجي		
		معدل النمو في عدد المستفيدين							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)
بطل المبادرة/المشروع											
1	الجولات الطبية	عالية	عيادات طبية للاحياء	عدد المستفيدين	التقارير	5000	تراكمي				
2	برنامج رؤية	عالية	قياس النظر للطلاب	عدد المستفيدين	التقارير	6000	غير تراكمي				
3	القوافل الطبية التخصصية	عالية	عيادات بالقرى	عدد المستفيدين	التقارير	800	تراكمي				
		الرعاية الصحية للمستهدفين							الهدف الاستراتيجي		
		النمو في عدد مواقع تقديم الخدمة							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)
بطل المبادرة/المشروع											
4	الجولات الطبية	عالية	عيادات بالاحياء	عدد مواقع تقديم الخدمة	التقارير	13	تراكمي				
5	برنامج رؤية	عالية	قياس النظر للطلاب	عدد مواقع تقديم الخدمة	التقارير	24	غير تراكمي				
6	القوافل الطبية التخصصية	عالية	عيادات بالقرى	عدد مواقع تقديم الخدمة	التقارير	4	تراكمي				
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة							الهدف الاستراتيجي		
		عدد المبادرات المنفذة والحققة للاستدامة							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)
بطل المبادرة/المشروع											
7	مشروع رؤية	عالية	قياس النظر للطلاب	عدد المبادرات المنفذة	التقارير	3	غير تراكمي				
8	مشروع اعداد الفصل الخاص بالإدارة من تقرير الاستدامة ٢٠١٨م	عالية	اعداد الجزء الخاص بالبرامج الميدانية	نسبة انجاز المعلومات المطلوبة	ملف وورد	100%	غير تراكمي				

		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي				
		عدد البرامج التطويرية (الحدثة والحسنة)					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل	المبادرة/المشروع										
9	مشروع تطوير لائحة البرامج الميدانية	متوسطة		نسبة الإنجاز	اللوائح	100%	غير تراكمي				
10	اعداد الجزء الخاص بالإدارة في وثيقة زمزم الشاملة	متوسطة		نسبة الإنجاز	الوثيقة	100%	غير تراكمي				
11	استطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة والاحتياجات	متوسطة	دراسة استطلاع رأي	عدد الاستطلاعات	نتيجة الاستطلاع	100%	غير تراكمي				

نموذج رقم (١)		إدارة الشراكات الاستراتيجية						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
		بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة						الهدف الاستراتيجي			
		عدد الشراكات الاستراتيجية المنفذة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	الدمبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/١											
1	الشراكة مع امانة منطقة مكة المكرمة	عالية	لفتح مجال التعاون مع جميع مراكز الامارة	عدد الشراكات المنفذة	مذكرة التفاهم	1	غير تراكمي	1			
2	الشراكة مع الجمعيات الخيرية - منطقة مكة المكرمة	عالية	لفتح مجال التعاون مع الجمعيات الخيرية في منطقة مكة المكرمة	عدد الشراكات المنفذة	مذكرة التفاهم	7	غير تراكمي	5	2		
3	مشروع متابعة تفعيل العقود ومذكرات التفاهم مع الجهات الحكومية والخاصة والخيري ومزودي الخدمة الصحية	عالية		نسبة الرضا	نتائج الاستبيان	90%	غير تراكمي				
4	الشراكة مع وزارة الصحة في مشروع الكبد الوبائي C	عالية	دعم وزارة الصحة لعدد ٣٠٠ حالة على مدار السنة بتوفير الدواء لزمزم بقيمة ٢٠ الف ريال للحالة	عدد الشراكات المنفذة	مذكرة التفاهم	1	غير تراكمي	1			
5	تفعيل الشراكات المتعثرة	عالية	متابعة الإدارات المعنية بعقود شراكات سابقة لتفعيلها	عدد الشراكات المفعلة	محاضر الاجتماعات	5	غير تراكمي	4	1		

		اجمالي المبالغ المتوفرة من الشراكات						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
6	مشروع التخفيض الخيري لمزودي الخدمة من القطاع الخاص	عالية	المبالغ التي تم توفيرها	نسبة التخفيضات الخيرية	برنامج C R M	25%	تراكمي				
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة						الهدف الاستراتيجي			
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
7	مشروع اعداد الفصل الخاص بإدارة الشراكات في الاستدامة ٢٠١٧م	عالية	اعداد الجزء الخاص بالشراكات	نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة	ملف وورد	100%	غير تراكمي				
		تطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي						الهدف الاستراتيجي			
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والحسنة)						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
8	تطوير منهجيات التميز الخاصة بالإدارة	متوسطة		جوانب التطوير	المنهجية	3	غير تراكمي		3		
9	تطوير تقييم أداء الموردين (مزودي الخدمة الصحية)	عالية		جوانب (معايير) التطوير	التقييم	1	غير تراكمي		1		
10	قياس أداء الشراكات المنفذة	عالية		عدد الشراكات المنفذة التي تم قياسها	التقارير	2	تراكمي			2	
11	مشروع توظيف نتائج تقصي الأطراف المعنية (الشركاء)	عالية		عدد فرص التحسين المنفذة	خطة التحسين	100%	تراكمي				

		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري					الهدف الاستراتيجي					
		نسبة اكمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								بطل المبادرة/	ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
12	بناء سياسة الشراكات الاستراتيجية	عالية		عمل دليل سياسات	الدليل	1	غير تراكمي		1			
13	بناء المسار الاستراتيجي الشراكات	عالية	مؤامة اهداف الإدارة مع استراتيجية الجمعية وطريقة الوصول لها	وثيقة المسار المعتمد	المسار	1	غير تراكمي		1			
14	اعداد وكتابة الجزء الخاص بإدارة الشراكات في الوثيقة الشاملة	عالية		كتابة الجزء الخاص	الوثيقة	1	غير تراكمي		1			

الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م					إدارة التطوع				نموذج رقم (١)			
الهدف الاستراتيجي		استثمار العمل التطوعي										
مؤشر الأداء الرئيسي		عدد الفرص التطوعية المتاحة										
		عدد المتطوعين										
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	بطل المبادرة/المشروع
1	مبادرة (تطوع)	عالية	كافة عمليات التطوع	عدد الفرص التطوعية	بوابة التطوع	1200	تراكمي					
الهدف الاستراتيجي		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة										
مؤشر الأداء الرئيسي		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة										
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	بطل المبادرة/المشروع
2	مشروع المحافظة على المتطوعين	عالية	المحافظة على المتطوعين: استمرارية المتطوع في المشاركة	عدد المتطوعين النشطين	تقرير	1200	تراكمي					
3	مشروع اعداد الفصل الخاص بالإدارة من تقرير الاستدامة ٢٠١٨م		اعداد الجزء الخاص بالتطوع	نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة	ملف وورد	100			100			
الخطة التشغيلية لجمعية زمزم												
١٩			٢٠١٩م									

		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه						الهدف الاستراتيجي				
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة)						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الهدف الاستراتيجي	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)	
بطل المبادرة/المشروع	المبادرات / البرامج/ المشاريع											
4	المراجعه الدورية التحسينية للوثيقة الشاملة لأدارة التطوع	متوسطة	تطوير آليات التواصل واستقطاب المتطوعين	عدد الجوانب المطورة	وثيقة العمل التطوعي	4						
5	تطوير البرنامج التقني الخاص بالمتطوعين	متوسطة	دراسة تطويرية	عدد فرص التحسين	الدراسة	3						
6	توظيف نتائج استطلاع رأي المتطوعين	متوسطة	دراسة استطلاع رأي	نسبة الفرص التحسين المنفذة	نتيجة الاستطلاع	20%	غير تراكمي					
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي				
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الهدف الاستراتيجي	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)	
بطل المبادرة/المشروع	المبادرات / البرامج/ المشاريع											
7	اعداد الجزء الخاص بالإدارة في وثيقة زمزم الشاملة	متوسطة		عدد الآليات المطورة	وثيقة العمل التطوعي	1						
8	بناء المسار الاستراتيجي للتطوع	متوسطة		نسبة انجاز	وثيقة العمل التطوعي	100%	تراكمي					

إدارات قطاع تنمية الموارد المالية

نموذج رقم (١)		إدارة علاقات الداعمين					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩ م			
		تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية					الهدف الاستراتيجي			
		معدل النمو المالي					مؤشر الأداء الرئيسي			
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد)/ نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
							ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
بطل المبادرة/الم										
1	عالية	إجمالي المبالغ الواردة	crm	16,200,000	تراكمي					برنامج التواصل مع (الجهات مانحة ورجال الأعمال) لجلب الدعم
2	عالية	اجمالي المبالغ الواردة	crm	2500000	تراكمي					مشروع زيادة الإيرادات من الشركات
3	عالية	الحصول على مبالغ مالية من مستطعي المنشآت	crm	1675000	تراكمي					مشروع زيادة إيرادات مستطعي المنشآت
		معدل النمو في عدد المتبرعين					مؤشر الأداء الرئيسي			
4	عالية	عدد الجهات المانحة ورجال الأعمال	crm	15	تراكمي					مشروع استقطاب جهات مانحة ورجال أعمال جدد
5	عالية	عدد الشركات الداعمة	crm	15	تراكمي					مشروع استقطاب شركات جديدة
6	عالية	عدد المنشآت الموافقة	خطابات الموافقة	15	تراكمي					استقطاب منشآت جديدة للاستقطاع شهري

		نسبة التكاليف المغطاة من الموازنة						مؤشر الأداء الرئيسي					
م	الأممية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد)/ نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ					
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)		
7	عالية	مشروع تخفيف قيمة المصاريف التشغيلية عن طريق الرعايات		نسبة التخفيض	خطابات الموافقة	5%	تراكمي						
		القيمة المالية للأوقاف الجديدة التي تم حيازتها						مؤشر الأداء الرئيسي					
م	الأممية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد)/ نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ					
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)		
8	عالية	حيازة أوقاف جديدة	الحصول على أموال واعيان وقفية توازي قيمتها المستهدف منها	القيمة المالية	الإدارة المالية	6093693	تراكمي						
		الهدف الاستراتيجي						مؤشر الأداء الرئيسي					
		تطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي						مؤشر الأداء الرئيسي					
		عدد البرامج التطويرية (الحدثة والمحسنة)						مؤشر الأداء الرئيسي					
م	الأممية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد)/ نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ					
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)		
9	متوسطة	مشروع تطوير وتحسين منهجية علاقات الداعمين		عدد جوانب التطوير	اصدار المنهجية	1	غير تراكمي						
10	عالية	تطوير المعارض الخاصة بالاستقطاع		عدد جوانب التطوير	اعتماد التصميم الجديد	3	غير تراكمي						
11	عالية	مشروع توظيف نتائج استقصاء رأي الأطراف المعنية		عدد فرص التحسين المنفذة	اعتماد نموذج الاستقصاء	1	غير تراكمي						

إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة										الهدف الاستراتيجي	
عدد المبادرات المنفذة والمحققة للاستدامة										مؤشر الأداء الرئيسي	
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد)/ نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
12	مشروع اعداد الفصل الخاص بالإدارة من تقرير الاستدامة ٢٠١٨ م	عالية		نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة	التقرير	100%	غير تراكمي				
13	مشروع المحافظة على الداعمين الحاليين	عالية		عدد من تم المحافظة عليه	CRM	108	تراكمي				
تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري										الهدف الاستراتيجي	
نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري										مؤشر الأداء الرئيسي	
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد)/ نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
14	وثيقة سياسات وإجراءات علاقات الداعمين	متوسطة		نسبة الإنجاز	اصدار الوثيقة	70%	تراكمي				

نموذج رقم (١)		إدارة الموارد الإلكترونية						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
		تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية						الهدف الاستراتيجي			
		معدل النمو المالي						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف(عدد)/نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
1	برنامج تسويق حملات ومنتجات الجمعية	عالية	حجم الإيرادات الواردة	الإدارة المالية	5,897,343	تراكمي	589,734	2,653,804	1,769,203	884,601	
		معدل النمو في عدد المتبرعين						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف(عدد)/نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
2	مشروع استقطاب عملاء جدد	عالية	استقطاب عملاء جدد	عدد العملاء الجدد	CRM	1000	150	500	250	100	
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة						الهدف الاستراتيجي			
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف(عدد)/نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
3	برنامج المحافظة على الداعمين	عالية	العملاء الموجود بياناتهم	عدد عملاء المحافظة عليهم	CRM	500	100	250	100	50	
4	إعداد الفصل الخاص بالإدارة من تقرير الاستدامة لعام ٢٠١٨م	متوسطة		نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة	ملف وورد	100%	غير تراكمي	100%			
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي						الهدف الاستراتيجي			
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة)						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف(عدد)/نسبة	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
5	مشروع تطوير وتحسين متجر زمزم الالكتروني	عالية	تحسين وتطوير المتجر	نسبة التحسين	إدارة التقنية	100%	غير تراكمي	100%			

نموذج رقم (١)		إدارة المكاتب التعريفية والتبرع العام						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
		تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية						الهدف الاستراتيجي			
		معدل النمو المالي						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد /نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/الم											
1	برنامج زيادة إيرادات العملاء القدامى	عالية	عملاء قدامى من تبرعه أقل من ٥٠ ألف	اجمالي المبالغ الواردة	crm	10000000	تراكمي				
2	برنامج عملاء التميز VIP القدامى	عالية	من تبرعه اكثر من ٥٠ ألف	اجمالي المبالغ الواردة	crm	5000000	تراكمي				
3	برنامج استقطاب إيرادات من عملاء جدد	عالية	عملاء جدد للمكاتب التعريفية	اجمالي المبالغ الواردة	crm	35200000	تراكمي				
4	مشروع تنفيذ الحملات التسويقية	عالية	المعدة من إدارة التسويق	اجمالي المبالغ الواردة	المالية	12200000	تراكمي				
5	برنامج زيادة إيرادات مبادرة باقي الصرف	عالية		اجمالي المبالغ الواردة	المالية	1000000	تراكمي				
6	تسويق التبرع عبر الرقم (٥٠٧١)	عالية		اجمالي المبالغ الواردة	المالية	300000	تراكمي				
		معدل النمو في عدد المتبرعين						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد /نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/الم											
7	استقطاب متبرعين جدد	عالية	بالمكاتب التعريفية	عدد المتبرعين الجدد	CRM	5000	تراكمي				

إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة										الهدف الاستراتيجي		
عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة										مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد /نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				بطل المبادرة/الم
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
8	برنامج المحافظة على العملاء القدامى	عالية		عدد من يتم التواصل معهم	تقرير	5000	تراكمي					
9	نظام التوصية المجتمعية	عالية		عدد المتبرعين عن طريق نظام التوصية	بطاقات التوصية	5000	تراكمي					
10	مشروع اعداد الفصل الخاص بالإدارة في تقرير الاستدامة السنوي	متوسطة		نسبة الإنجاز	مسودة	100%	غير تراكمي					
تطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي										الهدف الاستراتيجي		
عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة)										مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف(عدد /نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				بطل المبادرة/الم
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
11	مشروع توظيف نتائج تقصي آراء العملاء	عالية	عملاء المكاتب التعريفية والتبرع العام	عدد الاستقصاءات	تقرير	2	غير تراكمي					
12	برنامج تطوير وتحديث وثيقة سياسات وإجراءات إدارة المكاتب التعريفية	عالية	المكاتب التعريفية والتبرع العام	عدد البرامج المطورة	الوثيقة	1	غير تراكمي					
13	برنامج تطوير وتحديث وثيقة سياسات وإجراءات التبرع العام	عالية	المكاتب التعريفية والتبرع العام	عدد البرامج المطورة	الوثيقة	1	غير تراكمي					
14	تطوير وتحديث وثيقة دليل موظف المكاتب التعريفية (٤)	عالية		عدد البرامج المطورة	الوثيقة	1	غير تراكمي					
15	برنامج ولاء موظفين المكاتب التعريفية	عالية	تحفيز الموظفين وتطوير قدراتهم لولائهم للجمعية	نسبة ولاء الموظفين	نتائج الاستبانة	85%	غير تراكمي					

الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩ م		إدارة التسويق					نموذج رقم (١)					
الهدف الاستراتيجي		التسويق الاحترافي										
مؤشر الأداء الرئيسي		عدد الأسواق الجديدة										
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
بطل المبادرة/الم شروع												
1	مشروع إعداد حقائب تسويقية	متوسطة	إعداد دراسة جدوى إستهداف فئات جديدة للدعم	عدد الحقائب المنفذة	الحقائب	2	تراكمي					
2	مشروع سفراء وشركاء زمزم	متوسطة	إعداد دراسة مزايا ومواصفات للإستقطاب سفراء وشركاء زمزم	عدد الدراسات المنفذة	العرض التقديمي	1	تراكمي					
مؤشر الأداء الرئيسي		عدد الابتكارات في مجال التسويق										
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
بطل المبادرة/الم شروع												
3	برنامج الإبتكار التسويقي (إبتكار وسائل تسويقية)	عالية	إستحداث وسائل تسويقية لم تستخدم من قبل في زمزم أو تطوير وسائل سابقة	عدد الوسائل الجديدة المعتمدة	مذكرة الاعتماد	2	تراكمي					
4	برنامج الإبتكار التسويقي (إبتكار منتجات تسويقية)	عالية	إستحداث أفكار (منتجات) تسويقية لم تستخدم من قبل في زمزم أو تطوير أفكار سابقة	عدد المنتجات الجديدة المعتمدة	تصميم المنتج	8	تراكمي					
5	برنامج الحملات التسويقية الموسمية المبتكرة	عالية	مجموعة من الأنشطة المساهمة في زيادة الإيرادات خلال فترة معينة	عدد الحملات المنفذة	المتجر - البرنامج التقني	3	تراكمي					

		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي					
		عدد البرامج التطويرية (الحدثة والحسنة)					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	الهدف الاستراتيجي	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
6	مشروع تحديث بنك التصاميم التسويقية	عالية	أرشفة و جمع التصاميم المنفذة المعتمدة	نسبة اكمال ارشفة التصاميم	تقرير تصنيف التصاميم	100%	تراكمي					
7	برنامج تطوير وتحسين المنتجات التسويقية	متوسطة		عدد الانشطة المطورة	البرنامج التقني	2	تراكمي					
8	برنامج تطوير وتحديث المخرجات التصميمية للجمعية	عالية	تطوير و تحديث المنتج	عدد التقارير المحدثه	التقارير	4	تراكمي					
9	مشروع تطوير وتحسين مركز الإتصال	عالية	تطوير وتحسين إجراءات وطرق عمل مركز الإتصال	عدد الالمجالات المطورة	تقرير	5	تراكمي					
10	تحديث منهجية الحملات التسويقية	عالية	كتابة وتوثيق آليات الحملات التسويقية	نسبة الإنجاز	مذكرة المنهجية	100%	غير تراكمي					
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي					
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	الهدف الاستراتيجي	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
11	مشروع اصدار حقائب تسويقية وفق منهجية الاستدامة	متوسطة	تطبيق ما يتناسب تسويقياً من معايير الاستدامة على الحقائب التسويقية	عدد الحقائب المنفذة	الحقائب	2	تراكمي					
12	مشروع إعداد الفصل الخاص بالإدارة في تقرير الإستدامة السنوي	عالية		نسبة انجاز	التقرير	100%	غير تراكمي					
13	برنامج الترشيد في المطبوعات	متوسطة	تقليل التكلفة و الهدر في المطبوعات	نسبة الخفض في الاستهلاك	تقرير	30%	تراكمي					

		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي			
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	الاهداف / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/المشروع											
14	تنفيذ تصاميم هوية زمزم البصرية الجديدة	متوسطة	دمج وإخراج الهوية البصرية الجديدة والشعار الجديد في جميع المخرجات والتصاميم	نسبة الإنجاز	سجل التصاميم المنفذة	100%	تراكمي				
15	لائحة سياسات إصدار المطبوعات	متوسطة	توثيق عمليات وسياسات وخطوات طباعة المخرج المطلوب من الطلب إلى التنفيذ	نسبة الإنجاز	اللائحة	100%	غير تراكمي				
16	لائحة التصاميم التسويقية ونشرها داخلياً	متوسطة	توثيق جميع خطوات وعمليات التصاميم من الطلب إلى التنفيذ والنشر	نسبة الإنجاز	اللائحة	100%	غير تراكمي				
		التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة						الهدف الاستراتيجي			
		نسبة تحقق معايير المنظمة المتعلمة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	الاهداف / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/المشروع											
17	مشروع التثقيف في مجال التسويق لموظفي الجمعية	عالية	معلومات تطويرية في مجال التسويق ترسل لمنسوبي زمزم عن طريق رسائل الواتس والبريد الإلكتروني	عدد الرسائل المرسلة	البريد المرسل	48	تراكمي				

نموذج رقم (١)		وحدة التسويق الاستراتيجي						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م				
		التسويق الاحترافي						الهدف الاستراتيجي				
		عدد الأسواق الجديدة						مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المبادرة	فترة التنفيذ				نوع المستهد	المستهد ف(عدد/ن	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	١) ربع	٢) ربع	٣) ربع	٤) ربع								
	1				غير تراكمي	1	المبادرة	عدد المبادرات المنفذة		عالية	توظيف مخرجات منهجية المحيط الأزرق	1
		عدد الابتكارات في مجال التسويق						مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المبادرة	فترة التنفيذ				نوع المستهد	المستهد ف(عدد/ن	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	١) ربع	٢) ربع	٣) ربع	٤) ربع								
شروع	1	1	1		تراكمي	3	تقارير أو فواتير	عدد الأفكار المنفذة	المشاركة في إنزال الأفكار التسويقية الإبداعية التي تتبناها إدارات قطاع التسويق وتنمية الموارد على أرض الواقع	عالية	برنامج تفعيل الأفكار التسويقية الإبداعية المناسبة	2
		عدد الدراسات التسويقية المنفذة						مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المبادرة	فترة التنفيذ				نوع المستهد	المستهد ف(عدد/ن	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	١) ربع	٢) ربع	٣) ربع	٤) ربع								
شروع	1	1			تراكمي	٢	تقارير الدراسات	عدد الدراسات المنفذة	تنفيذ الدراسات عن طريق وحدة الدراسات والأبحاث أو جهة تسويقية خارجية	عالية	مشروع دراسات تسويقية علمية	3
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي				
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المبادرة	فترة التنفيذ				نوع المستهد	المستهد ف(عدد/ن	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	١) ربع	٢) ربع	٣) ربع	٤) ربع								
شروع	1	1	1		تراكمي	3	تقرير الحملة	عدد الحملات الموسمية	استخدام المنهجية لإدارة الحملات الموسمية	عالية	إدارة الحملات الموسمية بمنهجية إدارة المشاريع	4
					تراكمي	100%	ملف إكسل	نسبة الإنجاز	التسويق الاستراتيجي هو تحديد الأدوار التسويقية لكامل إدارات وأقسام المنظمة	عالية	بناء المسار الاستراتيجي للتسويق الاستراتيجي	5

إدارات قطاع الاستراتيجية

نموذج رقم (١)					إدارة الأداء الاستراتيجي والأنظمة الإدارية				الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
					التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي				الهدف الاستراتيجي			
					عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنه)				مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات المعيش	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
			50	50	غير تراكمي	100%	الوثيقة	نسبة الإنجاز	الوثيقة الاستراتيجية للجمعية	عالية	تحديث وثيقة رؤية زمزم ٢٠٣٠	1
					غير تراكمي	100%	الوثيقة	نسبة الإنجاز	وثيقة تحتوي على كافة مكونات بناء المنظومة بالتفصيل	عالية	تطوير وثيقة منظومة الأداء الاستراتيجي	2
					تراكمي	70%	تقارير الأداء	نسبة التوصيات التي تم تنفيذها	تقارير الأداء		برنامج متابعة الأداء الاستراتيجي	3
						100		نسبة الإنجاز	مراجعة الخطة الاستراتيجية		برنامج مراجعة الاستراتيجية	4
								عدد الجوانب المطورة	المنهجيات الخاصة بالاستراتيجية		مشروع تطوير وتحسين منهجيات التميز	5
					إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة				الهدف الاستراتيجي			
					عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة				مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
					غير تراكمي	100%		نسبة الإنجاز		عالية	إعداد الفصل الخاص بالإدارة من تقرير الاستدامة السنوي	6

		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي				
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
ع	المبادرة/المشروع	بطل										
7	إعداد الأدلة الإرشادية للأداء الاستراتيجي		ادلة بناء مكونات الأداء الاستراتيجي	عدد الأدلة	الأدلة الإرشادية	4						
8	مشروع الوثيقة الشاملة للجمعية		دليل شامل لجميع أنظمة ولوائح وسياسات الجمعية	نسبة الإنجاز	الوثيقة	100%	تراكمي	25%	25%	25%	25%	
9	وضع المسار الاستراتيجي للإدارة	عالية	الدور الاستراتيجي للإدارة والمساهم في تحقيق رؤية الجمعية	نسبة الإنجاز	المسار الاستراتيجي	100	غير تراكمي					
10	مشروع دليل إعداد السياسات واللوائح	عالية	دليل يوضح كيف يتم بناء السياسات واللوائح الداخلية	نسبة الإنجاز	الدليل	100%						

نموذج رقم (١)		إدارة الجودة والاستدامة والتميز						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م				
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي						الهدف الاستراتيجي				
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة)						مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/الم	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)								
			4		غير تراكمي	4	المنهجيات المطورة	عدد الجوانب المطورة		متوسطة	تطوير منهجيات التميز الخاصة بالإدارة	1
				100	تراكمي	100	قاعدة بيانات مؤشرات الاستدامة	نسبة الإنجاز		متوسطة	تطوير لوحة مؤشرات أداء الاستدامة	2
				100	تراكمي	100	وثيقة التميز	نسبة الإنجاز	على مستوى الجمعية	متوسطة	إصدار منهجيات التميز الأوروبي	3
					غير تراكمي	100%	تقارير الشكاوى والمقترحات الصادرة	نسبة الشكاوى والمقترحات المغلقة		عالية	برنامج متابعة وتحليل شكاوى ومقترحات المستفيدين	4
	1	0	1	0	غير تراكمي	2	تقرير المراجعة الخارجية	عدد حالات عدم المطابقة الخارجية	التدقيق: التأكد من تطبيق نظام إدارة الجودة المعتمد	عالية	برنامج التدقيق الداخلي لنظام الجودة	5
	1		1		غير تراكمي	خط أساس	تقرير أداء تحسين العمليات	نسبة تحسن أداء العمليات	مؤشرات الأداء لجميع عمليات الجودة الموثقة	متوسطة	متابعة قياس وتحسين أداء عمليات الجودة	6

		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة						الهدف الاستراتيجي				
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)	
7	برنامج الجلسات الإرشادية لتطبيق الاستدامة (على مستوى القطاعات)	عالية	الجلسة الإرشادية: اجتماع مخصص لمناقشة تطبيق الاستدامة	عدد الجلسات الإرشادية المنفذة	محاضر الاجتماعات	5	تراكمي	5				
8	إصدار تقرير الاستدامة السابع	عالية		نسبة الإنجاز	تقرير انجاز	100	تراكمي	100				
9	إصدار الأدلة الإرشادية لتطبيق الاستدامة	متوسطة		عدد الأدلة الصادرة	الأدلة الإرشادية	3	غير تراكمي	3				
		عدد البرامج التي تم قياس أثرها الاجتماعي						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)	
10	دراسات قياس الأثر الاجتماعي لمشاريع الجمعية	عالية		عدد الدراسات المنفذة	الدراسات المنفذة	5	غير تراكمي				6	
		التحول إلى منظمة متعلمة وملمة						الهدف الاستراتيجي				
		نسبة تحقق معايير المنظمة المتعلمة						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)	
11	برنامج توعية العاملين بمفاهيم التميز	عالية		عدد الرسائل المنشورة	الرسائل المنشورة	40	تراكمي	4	12	12	12	
12	مشروع التعلم من التقارير التعقيبية للتميز	عالية		عدد فرص التحسين المنفذة	تقرير الفرص المنفذة	40	غير تراكمي	40				
13	برنامج توعية العاملين بالجودة	متوسطة	التوعية بالجودة: التوعية بمفاهيم الجودة	نسبة ارتفاع الوعي بمفاهيم الجودة	نتيجة القياس المعرفي القبلي والبعدي	10%	تراكمي	5%			5%	

		عدد الأفكار الإبداعية المنفذة					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
14	برنامج تحفيز الأفكار الإبداعية	متوسطة		عدد الأفكار الواردة	تقرير البرنامج	50	غير تراكمي	10	15	15	10
		الهدف الاستراتيجي									
		مؤشر الأداء الرئيسي									
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري									
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري									
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
15	إصدار وثيقة الخطة التشغيلية ٢٠١٩م	متوسطة		نسبة الإنجاز	الوثيقة	100	غير تراكمي	100			
16	بناء قواعد بيانات نتائج التميز	متوسطة		نسبة الإنجاز	قواعد البيانات	100	تراكمي	100			
17	بناء سجل منهجيات التميز (التطبيق ، القياس، التحسين)	متوسطة		نسبة الإنجاز	سجل منهجيات التميز	100	تراكمي	100			
18	بناء المسار الاستراتيجي للإدارة (الاستدامة -الجودة-التميز)	عالية		نسبة الإنجاز	وثيقة المسار	100	تراكمي	100			
19	بناء سجل مخاطر العمليات	عالية		نسبة الإنجاز	سجل مخاطر العمليات	100	تراكمي	100			
20	اعداد وثيقة الجودة بزمزم	منخفضة		نسبة اكتمال وثيقة الجودة	وثيقة الجودة المنجزة	100%	تراكمي	###	###		
21	المشاركة في جوائز التميز	متوسطة	(جائزة الملك خالد)	نسبة انجاز	الأشطة الرئيسية للمشروع	100	تراكمي	100			

نموذج رقم (١)		إدارة التخطيط والتطوير والتدريب						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م		
		التحول إلى منظمة متعلمة ومهامة						الهدف الاستراتيجي		
		نسبة اكتساب المعارف والمهارات الاستراتيجية						مؤشر الأداء الرئيسي		
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/ن	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
							ربيع (١)	ربيع (٢)	ربيع (٣)	ربيع (٤)
بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	
1	عالية	برامج تدريبية تخص قيم الجمعية السبع	نسبة ارتفاع درجة تمثل القيم لدى العاملين	قائمة البرامج التدريبية	15%	تراكمي				
2	عالية	برامج تدريبية وورش عمل للمهارات السبع	نسبة ارتفاع المعارف الاستراتيجية المكتسبة	نتائج القياس القبلي والبعدي	20%	تراكمي				
		نسبة الحاصلين على التدريب من اجمالي الموظفين						مؤشر الأداء الرئيسي		
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/ن	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	بطل المبادرة/الم	ربيع (١)	ربيع (٢)	ربيع (٣)	ربيع (٤)
3	متوسطة	نظام يمنح نقاط نضير المشاركة في برامج التدريب وورش العمل الداخلية وبرامج التعلم الذاتي وتحول النقاط إلى مكافآت	نسبة المشاركين من اجمالي المستهدفين	النظام	90%	تراكمي				
4	عالية	الدورات العامة سواء عبر المنصات الالكترونية او التدريب المباشر	نسبة الحاصلين على التدريب العام من اجمالي المستهدفين	قائمة البرامج التدريبية	80%	تراكمي	20	40	20	
5	عالية	الملتقيات والمؤتمرات والبرامج التدريبية وورش العمل (للمشاركة، للتلقى، الإلقاء)	عدد المشاركات	قائمة المشاركات الخارجية	20	تراكمي				
6	متوسطة	الملتقيات والمؤتمرات والبرامج التدريبية وورش العمل التخصصية	عدد من تم تأهيلهم	قائمة مشاركات الجمعية	15	غير تراكمي	15			
7	عالية	مجموعة دورات تدريبية تختص بهوية الجمعية	نسبة الحاصلين على تدريب الهوية من اجمالي المستهدفين	قائمة الحضور	250	غير تراكمي				

		نسبة تحقق معايير المنظمة المتعلمة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/ن)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
8	مشروع معامل الابتكار	عالية	انشاء وإدارة معمل ابتكار في الجمعية	نسبة انجاز المشروع		100%	غير تراكمي				
9	استطلاع رأي العاملين حول معايير المنظمة المتعلمة	عالية		نسبة معايير المنظمة المتعلمة		70%	غير تراكمي				
10	العمل على فرص التحسين الخاصة بالتميز	عالية	الفرص الناتجة من التقارير التعقيبية	نسبة الفرص التي تم العمل عليها	التقارير التعقيبية	30%	تراكمي				
11	برنامج التمهير الوظيفي	متوسطة	إكساب العاملين الجدد مفاهيم المهارات الاستراتيجية السبع المعتمدة لدى الجمعية	نسبة ارتفاع مفاهيم المهارات المكتسبة	نتائج القياس القبلي والبعدي	30%					

		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي			
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/ن)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
12	بناء وثيقة المنظمة المتعلمة	عالية	الوثيقة المبنية على معايير المنظمة المتعلمة المعتمدة	نسبة الإنجاز	الوثيقة	100%	تراكمي	25	25	25	25
13	مشروع استيفاء الجزء الخاص بالإدارة في وثيقة زمزم الشاملة	عالية	الوثيقة التي تضم كافة أنظمة وسياسات ولائح العمل لجميع الإدارات	نسبة الانجاز	الوثيقة	100%	تراكمي	25	25	50	
14	مشروع الدليل المعرفي للمهارات الاستراتيجية	عالية	دليل يحتوي على أهم المعارف الخاصة بالمهارات الاستراتيجية السبع	نسبة الإنجاز	الدليل المعرفي	100%					100
15	إعداد دليل ممارسات القيم الجمعية	عالية	دليل يضم ممارسات تمثل القيم	نسبة الأناجاز	الدليل	100%	تراكمي	25	25	25	25

		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي						الهدف الاستراتيجي			
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنه)						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد (ف/عدد/ن)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								البريد (٤)	البريد (٣)	البريد (٢)	البريد (١)
16	مشروع تطوير وثيقة نظام التدريب	عالية		عدد جوانب التطوير	اللائحة	4	غير تراكمي				
17	مشروع تطوير منهجيات التميز	متوسطة		عدد جوانب التطوير	المنهجيات	4	غير تراكمي				
18	مشروع تفعيل نظام إدارة التدريب الالكتروني	عالية	النظام المرتبط ببرنامج مينا ايتك	نسبة البرامج التدريبية المسجلة بالنظام من اجمالي البرامج التدريبية	النظام	100%					
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة						الهدف الاستراتيجي			
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد (ف/عدد/ن)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								البريد (٤)	البريد (٣)	البريد (٢)	البريد (١)
19	استيفاء الفصل الخاص بالإدارة في تقرير الاستدامة	عالية		نسبة الإنجاز	تقرير الاستدامة	100%	غير تراكمي				

إدارات قطاع المدير العام

نموذج رقم (١)					إدارة تقنية المعلومات				الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
					تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري				الهدف الاستراتيجي			
					نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري				مؤشر الأداء الرئيسي			
م	الامبادرات / البرامج/ المشاريع	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
1	بناء منهجيات إدارة تقنية المعلومات	متوسطة		عدد المنهجيات المنجزة	مجلد منهجيات التقنية	7	تراكمي		4	3		
2	استكمال شمول الأطراف المعنية بحلول تقنية	عالية		عدد الأطراف المعنية المغطاة	تقرير الإنجاز	2	تراكمي					
3	برنامج التحول السحابي للأنظمة الإلكترونية المكتبية	عالية		نسبة الإنجاز	نقل الأنظمة المكتبية إلى السحابة	100%	تراكمي	50%	50%			
4	تغطية مباني الجمعية بكاميرات أمنية			عدد المباني المغطاة	تقرير الإنجاز	4	تراكمي		4			
5	تأسيس نظام Call Center	متوسطة		نسبة الإنجاز	تقرير الإنجاز	100%	تراكمي	30%	70%			
6	استبدال الأجهزة المستهلكة بأجهزة جديدة	عالية		عدد الأجهزة المحدثة	تقرير الإنجاز	150	تراكمي		150			
7	تبديل السيرفرات	متوسطة		نسبة الإنجاز	تقرير الإنجاز	100%	تراكمي	50%	50%			
					إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة				الهدف الاستراتيجي			
					عدد المبادرات المنفذة والمحققة للاستدامة				مؤشر الأداء الرئيسي			
م	الامبادرات / البرامج/ المشاريع	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
8	التوعية بمفاهيم التقنية	منخفضة		عدد الأنشطة المنفذة		12	تراكمي	3	3	3	3	

		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي				
		عدد البرامج التطويرية (الحدثة والمحسنه)					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الامبادرات / البرامج/ المشاريع	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
9	بناء لوحة مؤشرات قياس للأنظمة الإلكترونية	متوسطة		عدد الأنظمة المنجز لها النظام	الأنظمة	3	تراكمي				
10	تشغيل نظام مراقبة الشبكة	متوسطة		نسبة الإنجاز	تقرير الإنجاز	100%	تراكمي		####		
11	برنامج تطوير خدمات زمزم الإلكترونية	متوسطة									
12	موقع وتطبيق زمزم			نسبة الأتجاز		100%					
13	تحديث غرفة السيرفرات بمكة	منخفضة		نسبة الإنجاز	تقرير الإنجاز	100%	تراكمي	####			
14	إستكمال تركيب نظام الاجتماعات الفيديو			نسبة الإنجاز	تقرير الإنجاز	100%	تراكمي	####			
15	تقوية الاتصال في فرع مكة	عالية		نسبة الإنجاز	تقرير الإنجاز	100%	تراكمي	####			
16	تجديد التراخيص والاشتراكات التقنية	عالية		عدد التراخيص المجددة		16	تراكمي	9	5	2	
17	تحديث منظومة الطباعة	عالية		عدد الأوراق المطبوعة	تقرير التركيب من بطل المبادرة	100000	غير تراكمي	12			

نموذج رقم (١)		إدارة العلاقات العامة والإعلام					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩ م				
		استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية					الهدف الاستراتيجي				
		عدد البرامج الموجهة للجمهور الخارجي					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
							الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل
المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع
1	عالية	برنامج زيارة المرضى	عدد المستفيدين	سجل زيارة المرضى	5000	تراكمي					
2	عالية	برنامج التواصل الخارجي	عدد المستهدفين	تقرير حملة توزيع	2860	تراكمي					
3	عالية	برنامج التواصل مع وسائل الإعلام	عدد الاخبار المنفذة	سجل الاخبار الصحفية	288	تراكمي					
4	عالية	برنامج (يوم زمزم)	يوم تعريفى خاص بزمزم له هوية خاصة وانشطه خاصه تمتع الى ٢٤ ساعة	نسبة انجاز	100	غير تراكمي					
5	عالية	برنامج الاطلاع على أفضل التجارب و الممارسات	عدد الجهات المزاره	تقرير الزيارة	3	تراكمي					
6	عالية	برنامج استشارات المجال الخيري وخبرات زمزم	عدد الجهات المستفيدة	تقرير	10	تراكمي					
		عدد البرامج الموجهة للجمهور الداخلي					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	بطل
المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع
7	عالية	برنامج تعزيز الولاء	نسبة الانتماء	نموذج تقرير المناسبات	80%	تراكمي					
8	متوسطة	يوم في زمزم	عدد المشاركين	التقارير	25	غير تراكمي					
		عدد مرات المشاركة في المناسبات والحافل والبرامج المجتمعية					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	بطل
المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع
9	عالية	برنامج المعارض التعريفية	عدد المعارض المنفذة	تقرير	10						
		نسبة الرسائل التحسينية إلى إجمالي الرسائل					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الاهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	بطل	الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	بطل
المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع	المبادرة/المشروع
10	عالية	مشروع حصر الرسائل السلبية والإيجابية	نسبة الرسائل السلبية	تقرير الرسائل السلبية	أقل من ٥%	غير تراكمي					

		معدل النمو في مرات الظهور لكل وسيلة أو قناة إعلامية					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
11	برنامج تعزيز الظهور في وسائل الإعلام	عالية	عرض المادة الإعلامية عبر الصحف و التلفزيون و الأذاعة و الإعلام الجديد	عدد مرات الظهور	سجل الاخبار الصحفية و اللقاءات الإعلامية	50	تراكمي				
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي				
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
12	برنامج التعريف بإنجازات الإدارات و اعمال الجمعية			نسبة الإنجاز		100%	تراكمي				
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري					الهدف الاستراتيجي				
		نسبة اكمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
13	مشروع دليل إجراءات وسياسات العلاقات العامة والإعلام			نسبة إنجاز الدليل	ملف pdf	100%	غير تراكمي				
		نسبة اكمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
14	مشروع المركز الإعلامي		وحده اعلام داخلية تقوم باعداد و نشر كل ما يخص الجمعية عبر وسائل الاعلام	إنجاز المشروع	وثيقة إغلاق المشروع	100%	غير تراكمي				
		نسبة اكمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي				
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
15	برامج العلاقات العامة في فرع مكة			نسبة إنجاز	التقارير	80%	تراكمي				
16	برامج العلاقات العامة في فرع الطائف			نسبة إنجاز	التقارير	80%	تراكمي				
17	برامج العلاقات العامة في فرع القنفذة			نسبة الإنجاز	التقارير	80%	تراكمي				

نموذج رقم (١)		وحدة الأبحاث والدراسات						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م				
		الدراسات التطبيقية في المجال الصحي						الهدف الاستراتيجي				
		عدد البحوث والدراسات المعتمدة في المجال الصحي						مؤشر الأداء الرئيسي				
م	الاهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
1	عالية	دراسة تحليلية لرغبات واحتياجات الشركاء الاستراتيجيين	الشركاء الاستراتيجيين: الجهات والأفراد التي تربطهم مع جمعية زمزم شراكة استراتيجية	عدد الدراسات التي تم تنفيذها	تقرير الدراسة الذي يتم إعداده	1	غير تراكمي		1			
2	عالية	استطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة في جمعية زمزم	أصحاب المصلحة: هم المستفيدين والعاملين والداعمين ومزودي الخدمة والصحية والمتطوعين والموردين والشركاء	عدد استطلاعات الرأي التي تم تنفيذها	تقارير استطلاعات الرأي التي يتم تنفيذها	7	غير تراكمي				7	
3	متوسطة	دراسة احتياجات طلاب المرحلة الأولية الذكور في المدارس الحكومية من الخدمات الصحية المتعلقة بالنظر (مشروع رؤية)		عدد الدراسات التي تم تنفيذها	تقرير الدراسة الذي يتم إعداده	1	غير تراكمي				1	
4	متوسطة	دراسة واقع دعم المشاريع الخيرية الصحية لدى شركات المسؤولية الاجتماعية في منطقة مكة المكرمة	شركات المسؤولية الاجتماعية: هي الشركات التي تدعم البرامج الاجتماعية في إطار مشاركتها المجتمعية	عدد الدراسات التي تم تنفيذها	تقرير الدراسة الذي يتم إعداده	1	غير تراكمي		1			
5	متوسطة	دراسة أولويات المنح والدعم لدى المؤسسات المانحة في المملكة العربية السعودية		عدد الدراسات التي تم تنفيذها	تقرير الدراسة الذي يتم إعداده	1	غير تراكمي		1			
6	عالية	دراسة تحليلية لاحتياجات المجتمعية من الخدمات الصحية الخيرية	الخدمات الصحية الخيرية: يقصد بها الخدمات التي تقدمها جمعية زمزم، سواء كانت علاجية أو توعوية وتثقيفية	عدد الدراسات التي يتم تنفيذها	تقرير الدراسة الذي يتم إعداده	1	غير تراكمي		1			
7	متوسطة	دراسة تحليلية للمتطوعات في برامج وأنشطة جمعية زمزم في مجال تعزيز الصحة والوقاية	الخدمات الصحية الخيرية: يقصد بها الخدمات التي تقدمها جمعية زمزم، سواء كانت علاجية أو توعوية وتثقيفية	عدد الدراسات التي يتم تنفيذها	تقرير الدراسة الذي يتم إعداده	1	غير تراكمي			1		

م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
8	دراسات قياس الأثر الاستراتيجي	عالية	الأثر الاستراتيجي في ارتفاع الوعي الصحي في المجتمع، تحسن صحة المستفيدين، تحسن أداء المنظمات في المجال الصحي، تحقيق المنفعة لدى أصحاب المصلحة لعام (٢٠١٨)	عدد دراسات الأثر الاستراتيجي	تقارير دراسات الأثر المنفذة	4	غير تراكمي				
9	دراسة الدور الفعال للعلاقات العامة في التواصل الداخلي والخارجي مع الجمهور المستهدف	منخفضة	الدور المطلوب من العلاقات العامة في تواصلها الداخلي والخارجي	عدد الدراسات المنفذة	تقرير الدراسة	1	غير تراكمي		1		
التحول إلى منظمة متعلمة وملممة											
الهدف الاستراتيجي											
مؤشر الأداء الرئيسي											
نسبة تحقق معايير المنظمة المتعلمة											
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
10	تأسيس مركز المعلومات	عالية	إعداد الوثائق وتحديد قواعد البيانات وسياسة الاستفادة منها	نسبة الإجاز في تأسيس مركز المعلومات	تقارير الإجاز	70%	تراكمي	15%	25%	20%	10%
11	دراسة أثر الدراسات التي تم تنفيذها خلال العام ٢٠١٨	متوسطة	الدراسات التي تم تنفيذها من خلال وحدة الدراسات	عدد الدراسات المنفذة	تقرير الدراسة	1	تراكمي			1	
إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة											
الهدف الاستراتيجي											
مؤشر الأداء الرئيسي											
عدد المبادرات المنفذة والمحققة للاستدامة											
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
12	دراسة واقع تطبيق الاستدامة في جمعية زمزم من وجهة نظر العاملين فيها	منخفضة	الاستدامة بأركانها الثلاثة (الاجتماعية، الاقتصادية، البيئية)	عدد الدراسات المنفذة	تقرير الدراسة	1	غير تراكمي				1
التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي											
الهدف الاستراتيجي											
مؤشر الأداء الرئيسي											
عدد البرامج التطويرية (الحدثة والحسنة)											
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
13	تطوير وتحسين منهجيات التميز الموجودة	عالية	المنهجيات الخاصة بوحدة الدراسات والأبحاث	عدد المنهجيات المطورة والمحسنة	وثيقة المنهجية	2	غير تراكمي			2	
14	بناء المسار الاستراتيجي لوحدة الدراسات والأبحاث	متوسطة	المسار الاستراتيجي للوحدة هو توجه الوحدة الاستراتيجية بما يتفق مع استراتيجية الجمعية	نسبة الإجاز	وثيقة المسار الاستراتيجي للوحدة	100	غير تراكمي	0	0	100	0
15	العمل بفرص تحسين التميز	متوسطة	فرص التحسين الواردة في التقارير التعقيبية الخاصة بالجوائز	نسبة الفرص المنجزة إلى إجمالي الفرص	تقرر الإجاز	100%	تراكمي	25%	25%	25%	25%

الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م					مكتب إدارة المشاريع					نموذج رقم (١)									
الهدف الاستراتيجي										التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي									
مؤشر الأداء الرئيسي										عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنه)									
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ											
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)								
١	برنامج تأهيل فريق إدارة المشاريع	عالية		عدد المؤهلين	عدد المؤهلين	4	غير تراكمي												
٢	نشر ثقافة إدارة المشاريع	عالية		عدد البرامج	عدد المنشورات والبرامج	5	غير تراكمي												
الهدف الاستراتيجي										تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري									
مؤشر الأداء الرئيسي										نسبة اكتمال برامج تمكين البناء المؤسسي في المجال الإداري									
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ											
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)								
3	إدارة المشاريع الخاصة لمكتب إدارة المشاريع "PMO"	عالية	مكتب إدارة (PMO) (المشاريع)	عدد المشاريع المنفذة	وثائق المشاريع	3													
4	متابعة انجاز مشاريع قطاعات الجمعية			عدد المشاريع	وثائق المشاريع	6													

نموذج رقم (١)		وحدة الهوية					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م					
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري					الهدف الاستراتيجي					
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي					
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف عدد/نسبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	100%	100%	100%	100%	تراكمي	100%	تقارير الحضور للفعاليات	متوسط حضور المشاركين إلى المستهدفين في جميع الأنشطة		عالية	ملتقيات الهوية التثقيفية	1
		1	2		غير تراكمي	3		عدد الورش المنفذة		عالية	ورش عمل تعزيز سلوكيات والتزام الهوية	2
	60%	50%	40%	30%	تراكمي	60%	متابعات تنفيذ خطة مشروع الهوية	نسبة إنهاء تحول أصول الهوية	أصول الهوية كل ما يظهر عليه شعار زمزم ويحفظ كقالب في دليل النمط البصري للهوية مادياً كان أو رقمياً	عالية	إدارة تحول أصول الهوية ومتابعة اتساق تطبيقاتها	3
	100%	70%	60%	50%	تراكمي	100%	نتائج مشروع الهوية + حصر الإجراءات ذات العلاقة	نسبة اكتمال حوكمة الهوية	حوكمة الهوية: بناء منهجياتها وسياسات وإجراءات وأدوات إدارتها لضمان نجاح تطبيقها	عالية	إعداد وتحديث ونشر سياسات وإجراءات حوكمة الهوية	4

نموذج رقم (١)		الإدارة النسائية ... قسم الموارد البشرية					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م					
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي					
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة)					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								بطل المبادرة/المشروع	ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
1	استكمال توظيف الكفاءات المتميزة	عالية	جذب الكفاءات الرائدة وذو الخبرات	عدد الموظفين المتعينات	قرارات تعين	5	تراكمي					
2	برنامج الموظفة الجديدة	متوسطة	برنامج تعريفي للموظفة الجديدة	نسبة الموظفين اللاتي تم تعريفهن	نماذج التعيين	60%	تراكمي					
3	تحديث الاوصاف الوظيفية في الإدارة النسائية.	عالية	تحديث الاوصاف الوظيفية بناءا على الهيكل الجديد	عدد الأوصاف الوظيفية المحدثة	نموذج الاوصاف	عدد الاوصاف الوظيفية المعتمدة (١٠)	غير تراكمي					
		الهدف الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي					
		مؤشر الأداء الرئيسي					مؤشر الأداء الرئيسي					
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					عدد المبادرات المنفذة والمحققة للاستدامة					
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								بطل المبادرة/المشروع	ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
4	برنامج المبادرات البيئية	متوسطة		عدد المبادرات المنفذة	تقرير	4	تراكمي					
		الهدف الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي					
		مؤشر الأداء الرئيسي					مؤشر الأداء الرئيسي					
		التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة					نسبة الرضا عن بيئة العمل الملهمة					
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								بطل المبادرة/المشروع	ربع (١)	ربع (٢)	ربع (٣)	ربع (٤)
5	مشروع تحسين بيئة العمل الملهمة	متوسطة	إيجاد أنشطة لرفع مستوى تحسين في بيئة العمل	نسبة ارتفاع الرضا عن بيئة العمل	استبيان	10%	تراكمي					
6	تحسين بيئة العمل المكانية	متوسطة	توفير بيئة عمل مناسبة	نسبة الرضا	تقرير	80%	تراكمي					

نموذج رقم (١)					إدارة علاقات الداعمين (قسم سيدات الأعمال)					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م		
					تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية					الهدف الاستراتيجي		
					معدل النمو المالي					مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف عد/نسبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	864000	960000	2016000	960000	تراكمي	4800000	برنامج CRM	المبالغ الواردة	مشاريع دورية وموسمية	عالية	مشروع التسويق المتخصص	1
					معدل النمو في عدد المتبرعين					مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف عد/نسبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	50	40	80	40	تراكمي	200	تقارير الإنجاز	عدد المتبرعات	الحصول على داعمات طوال السنة	عالية	استقطاب داعمات جدد	2
					إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي		
					عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف عد/نسبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	25	25	40	10	تراكمي	100	تقارير الإنجاز	عدد المبادرات	الحصول على داعمات جدد عن طريق التوصية من داعمات سابقات	عالية	تطبيق نظام التوصية بالدلالة	3

نموذج رقم (١)					قسم العلاقات العامة والإعلام / الإدارة النسائية					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م	
					استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية					الهدف الاستراتيجي	
					عدد البرامج الموجهة للجمهور الخارجي					مؤشر الأداء الرئيسي	
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/المشروع											
1	برنامج زيارة المرضى (سيدات - أطفال)	عالية		عدد المستفيدين	تقرير	1000	تراكمي	*	*	*	*
2	مشروع سفيرات زمزم (مبادرات)	عالية	استثمار واستقطاب شخصيات نسائية مؤثرة والاستفادة من علاقتهن في المجتمع النسائي	عدد السفيرات	ملف اكسل	6	تراكمي		*		
3	برنامج التواصل مع المجتمع النسائي	عالية	يشمل كافة القطاعات	عدد الشخصيات	تقرير	2000	تراكمي	*	*	*	*
4	برنامج نشر أخبار الإدارة النسائية	عالية		عدد الأخبار	تقرير	12	تراكمي	*	*	*	*
5	مشروع (على خطى رفيعة)	عالية	تعريف وتعزيز قيم العمل الخيري لدى الطالبات والزائرات	عدد الشخصيات المستضافة	سجل الزوار	90	تراكمي				
					عدد البرامج الموجهة للجمهور الداخلي					مؤشر الأداء الرئيسي	
م	المبادرات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
بطل المبادرة/المشروع											
6	برنامج ملتقيات وفعاليات اجتماعية للموظفات	عالية		عدد المناسبات والفعاليات	تقرير	9	تراكمي	*	*	*	*
7	برنامج تعزيز الانتماء والولاء	عالية		عدد المستفيدات	ملف اكسل	25	تراكمي	*	*	*	*
8	يوم مع زمزم لأبناء منسوبي ومنسوبات الجمعية	عالية		عدد الأبناء المستفيدين	تقرير	70	غير تراكمي		*		
9	برنامج التواصل المستمر مع الطبيبات المؤسسات في زمزم	عالية		عدد المؤسسات المستفيدات	ملف اكسل	15	غير تراكمي	*	*	*	*
10	برنامج (أخباركم)	عالية	يهدف لنشر أهم الأخبار الاجتماعية والخاصة بالعمل	عدد النشرات	ملف اكسل	9	تراكمي	*	*	*	*

		استثمار العلاقات العامة والإعلام في تحقيق أهداف الجمعية					الهدف الاستراتيجي					
		عدد مرات المشاركة في المناسبات والمحافل والبرامج المجتمعية					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البرامج / المشاريع / المبادرات	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (ف/عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
بطل المبادرة/المشروع												
11	برنامج المشاركة في معارض تعريفية لدى الجهات النسائية والمشاركة في الأيام والفعاليات العالمية والصحية والمجتمعية	عالية	عدد المشاركات	ملف اكسل	20	تراكمي		*	*	*	*	
		التسويق الاحترافي					الهدف الاستراتيجي					
		عدد الممارسات المتميزة المنشورة					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البرامج / المشاريع / المبادرات	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (ف/عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
بطل المبادرة/المشروع												
12	مشروع (بصمات زمزم)	عالية	عدد الإصدارات	التصاميم	7	تراكمي		*	*	*		
13	برنامج تبادل الخبرات في المجال الخيري	عالية	عدد الاستشارات المقدمة	سجل الزوار	9	تراكمي		*	*	*		
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي					
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البرامج / المشاريع / المبادرات	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (ف/عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
بطل المبادرة/المشروع												
14	برنامج (في خدمتك)	عالية	تعريف المستفيدات بطريقة التقديم الالكتروني للاستفادة من خدمات الجمعية	عدد المستفيدات	تقرير	100	غير تراكمي				*	

		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري							الهدف الاستراتيجي		
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	الهدف الاستراتيجي	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
١٥	مشروع إنشاء دليل الإجراءات وسياسات العمل في العلاقات العامة (١) الفعاليات والاحتفالات	عالية		نسبة إنجاز الدليل	الدليل	100%	غير تراكمي		*		
		التحول إلى منظمة متعلمة ومهامة							الهدف الاستراتيجي		
		نسبة تحقق معايير المنظمة المتعلمة							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	الهدف الاستراتيجي	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
١٦	برنامج الاطلاع على أفضل التجارب و الممارسات في مجال العلاقات العامة	عالية		عدد الجهات	تقرير	1	غير تراكمي		*		

إدارات قطاع الموارد البشرية و المالية

نموذج رقم (١)		إدارة الموارد البشرية					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩ م					
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي					الهدف الاستراتيجي					
		عدد البرامج التطويرية (الحدثة والحسنة)					مؤشر الأداء الرئيسي					
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
					غير تراكمي	100%	دليل سياسات وأنظمة الموارد البشرية	نسبة التحديث	دليل استرشادي لسياسات وأنظمة الموارد البشرية	عالية	تحديث دليل سياسات وأنظمة الموارد البشرية	1
					غير تراكمي	100%	دليل الاوصاف الوظيفية	نسبة التحديث	استكمال وتحديث الاوصاف الوظيفية بناءً على الهيكل الجديد	عالية	تحديث دليل لائحة الاوصاف الوظيفية	2
					غير تراكمي	100%	دليل الموظف	نسبة التحديث	دليل ارشادي للموظفين الجدد	متوسطة	تحديث دليل الموظف الجديد	3
					غير تراكمي	100%	وثيقة سلم الرواتب	نسبة تطبيق سلم الرواتب المحدث	سلم الرواتب والدرجات	عالية	تحديث وتطبيق سلم الرواتب	4
					غير تراكمي	100%	نتائج التقييم الاداء الوظيفي	نسبة تطبيق التقييم المحدث	قياس مدى سير العمليات التنفيذية حسب الأهداف المرسومة	عالية	تحديث البنية تقويم الاداء الوظيفي	5
					تراكمي	100%	وثيقة خطة التعاقب الوظيفي	نسبة تطبيق الخطة المعتمدة	استمرار الاعمال في الوظائف القيادية أو الحرجة والحفاظ على راس المال المعرفي	عالية	تحديث خطة التعاقب الوظيفي	6
					تراكمي	70%	نسبة التوظفين حسب نظام العمل	نسبة التوظفين		عالية	مشروع رفع مستوى التوظفين	7
					غير تراكمي	صفر	مواقع الوزارات ذات العلاقة	عدد المخالفات	التأكد من تطبيق جميع أنظمة الوزارة	عالية	برنامج بقاء المنشأة بلا مخالفات (للجمعية + زمزم البركة)	8
					غير تراكمي	250	مسير الرواتب	صرف الرواتب قبل نهاية الشهر الميلادي	(جمعية، زمزم البركة، متعاونين)	عالية	برنامج الرواتب الشهرية للموظفين	9
					تراكمي	100%	نظام Meanitech	نسبة تفعيل	ربط (بصمة الموظفين، مالي)، تحديث بيانات وهيكلة الموظفين	عالية	مشروع استكمال تفعيل نظام الموارد البشرية Meanitech	10

		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي					
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البيانات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
11	اكتمال الفصل الخاص بالإدارة في تقرير الاستدامة	عالية	اعداد الجزء الخاص بالموارد البشرية	نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة	تقرير الاستدامة	100%	تراكمي					بطل المبادرة/المشروع
12	برنامج التغطية الطبية لموظفي الجمعية	عالية		نسبة الموظفين الذين حصلوا على التغطية الطبية	وثيقة التأمين الطبي	100%	غير تراكمي					

		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري					الهدف الاستراتيجي					
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البيانات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
13	اعداد الجزء الخاص بالإدارة في الوثيقة الشاملة لزمزم	عالية	دليل الموارد البشرية	نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة	وثيقة زمزم	100	تراكمي					بطل المبادرة/المشروع
14	إعداد وثائق الموارد البشرية	عالية	المسار الوظيفي	عدد الوثائق المنجزة		1	تراكمي					
15	مشروع العمل بفرص تحسين التميز	عالية	كتابة منهجيات جديدة	عدد فرص التحسين	وثائق التميز	3	تراكمي					
16	مشروع بناء المسار الاستراتيجي للموارد البشرية	عالية		نسبة إنجاز المعلومات المطلوبة		100%	تراكمي					

		التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة					الهدف الاستراتيجي					
		نسبة الرضا عن بيئة العمل الملهمة					مؤشر الأداء الرئيسي					
م	البيانات / البرامج / المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ				
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)	
17	توظيف نتائج استطلاع رأي العاملين	عالية	قياس بيئة العمل الملهمة من ناحية الرضا الوظيفي والبيئة الملهمة	عدد فرص التحسين المنفذة	خطة التحسين	3	تراكمي					بطل المبادرة/المشروع

نموذج رقم (١)		إدارة الشؤون المالية					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م				
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المراحل					الهدف الاستراتيجي				
		عدد البرامج التطويرية المحدثة والمحسنة في كل مجال					مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية والتاثير	م	المبادرات / البرامج/ المشاريع
	١	٢	٣	٤							
	75	25			100		نسبة التطوير		متوسطة	1	تطوير دليل اعداد الموازنات التقديرية المالية
		10			10		عدد المزدوين الذين تم التعاقد معهم		عالية	2	طرح منافسة لاختيار مزودي خدمات صحية متوافقين مع معايير الجمعية المالية
		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي				
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية والتاثير	م	المبادرات / البرامج/ المشاريع
	١	٢	٣	٤							
				*	100		نسبة الإنجاز			3	اعداد الفصل الخاص بالإدارة في تقرير الاستدامة
		تمتين البناء المؤسسي					الهدف الاستراتيجي				
		بنة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري					مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية والتاثير	م	المبادرات / البرامج/ المشاريع
	١	٢	٣	٤							
	50	25	25		100		نسبة انجاز الوثيقة		متوسطة	4	دليل سياسات التعامل المالي مع مزودي الخدمة
			75	25	100		نسبة انجاز الوثيقة		عالية	5	دليل السياسات واللوائح المالية
			75	25	100		نسبة الإنجاز		عالية	6	اعداد الجزء الخاص بالإدارة بوثيقة زمزم الشاملة

نموذج رقم (١)		إدارة الخدمات المساندة						الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
		تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري						الهدف الاستراتيجي			
		نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف				
							نوع المستهدف	فترة التنفيذ	بطل المبادرة/المشروع	بطل المبادرة/المشروع	
1	مشروع الامن والسلامة	عالية		نسبة الإنجاز	التقرير	100%					
2	إعداد لائحة مواصفات الشراء	عالية	مواصفات السلع والاحتياجات التي يطلب تأمينها للجمعية	نسبة الإنجاز	اللائحة	100%					
		التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات مراحل التوجه الاستراتيجي									
		عدد البرامج التطويرية (المحدثة والمحسنة)						مؤشر الأداء الرئيسي			
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف				
							نوع المستهدف	فترة التنفيذ	بطل المبادرة/المشروع	بطل المبادرة/المشروع	
3	تحديث لائحة الخدمات المساندة	منخفضة		عدد جوانب التحديث	اللائحة	2	غير تراكمي				
4	مشروع شراء الخدمة	عالية		عدد العقود	العقود	4					
5	تحديث دليل سياسات المشتريات لعام ٢٠١٩	متوسطة		نسبة الإنجاز	الدليل	100%					
6	مشروع الهوية الجديدة			نسبة إنجاز		100%					

		إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي						
		عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة					مؤشر الأداء الرئيسي						
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ					
								الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)		
بطل	المبادرة/المشروع												
7	برنامج تطبيق المبادرات البيئية	منخفضة		عدد المبادرات البيئية المطبقة	تقرير المبادرات	100%							
8	مؤشر الأداء الرئيسي:	اجمالي المبالغ التي تم توفيرها من تطبيق مبادرات الاستدامة											
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات	المستهدف (عدد/نسبة)	نوع المستهدف	فترة التنفيذ					
بطل	المبادرة/المشروع							الربع (1)	الربع (2)	الربع (3)	الربع (4)		
9	خفض تكاليف الخدمات	متوسطة	الخدمات الكهربائية والماء	عدد الخدمات التي تم تخفيضها	الفواتير	2							
10	مشروع خفض التكاليف المالية للمشتريات	متوسطة		نسبة التخفيض	التقارير المالية	2%							
11	مشروع اعداد الفصل الخاص بالإدارة من تقدير الاستدامة			نسبة الإنجاز		100%							

فروع الجمعية

نموذج رقم (١)					فرع مكة المكرمة					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م		
					الرعاية الصحية للمستهدفين					الهدف الاستراتيجي		
					معدل النمو في عدد المستفيدين					مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/الم	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف) عدد/نسبة	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	3427.3	3427.3	3427.3	3427.3	عدد	13709	crm	عدد الحالات المستفيدة		عاليه	البرامج والمشاريع الصحية	1
					ادارة الجمعية بمنهجية الاستدامة					الهدف الاستراتيجي		
					عدد المبادرات المنفذة والمحقة للاستدامة من اجمالي عدد					مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/الم	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف) عدد/نسبة	مصدر معلومات	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
						200	crm	عدد الحالات المستفيدة	تقديم خدمات صحية تسهم في إستدامة صحة المستفيد من خلال المتابعة و الفحص الطبي للمستفيد بشكل شهري	متوسط	مشروع النادي السكري	1

نموذج رقم (١)		فرع أبراج البيت					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م				
		الرعاية الصحية للمستهدفين					الهدف الاستراتيجي				
		معدل النمو في عدد المستفيدين					مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)							
					غير تراكمي	5000	التقارير	عدد المستفيدين	عالية	مشروع عيادات الحرم المكي لخدمة الزائرين والحجاج و المعتمرين (شهر رمضان + موسم الحج)	1
					غير تراكمي	2000	التقارير	عدد المستفيدين	عالية	برنامج الخدمة الطبية لحجاج بلاد ما وراء النهر	2
		النمو في عدد مواقع تقديم الخدمة					مؤشر الأداء الرئيسي				
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)							
					غير تراكمي	4	التقارير	عدد مواقع تقديم الخدمة	عالية	مشروع عيادات الحرم المكي لخدمة الزائرين والحجاج و المعتمرين (شهر رمضان + موسم الحج)	3
					غير تراكمي	2	التقارير	عدد مواقع تقديم الخدمة	عالية	برنامج الخدمة الطبية لحجاج بلاد ما وراء النهر	4

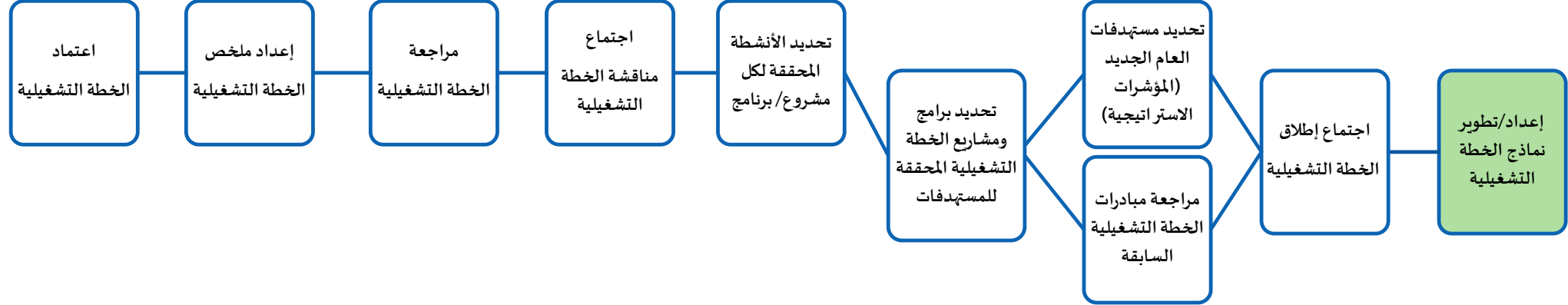
نموذج رقم (١)		فرع الطائف							الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م		
		الرعاية الصحية للمستهدفين							الهدف الاستراتيجي		
		معدل النمو في عدد المستفيدين							مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/ال مشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف ف(عدد/ن سبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)							
	510	510	510	510		2040	crm	عدد الحالات المستفيدة		عاليه	البرامج والمشاريع الصحية
		معدل النمو في عدد مواقع تقديم خدمه							مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/ال مشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف ف(عدد/ن سبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)							
						2	عقد الشراكات	فتح المكتب		متوسط	مشروع تجهيز مكاتب تنسيقيه
		الرعاية الصحية للمستهدفين							الهدف الاستراتيجي		
		معدل النمو في عدد المستفيدين							مؤشر الأداء الرئيسي		
بطل المبادرة/ال مشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهدف	المستهدف ف(عدد/ن سبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)							
					تراكمي	1200	التقارير	عدد المستفيدين	عيادات بالاحياء	عالية	الجولات الطبية بالطائف
					غير تراكمي	1000	التقارير	عدد المستفيدين		عالية	برنامج رؤية بالطائف
					تراكمي	200	التقارير	عدد المستفيدين	عيادات بالقرى	عالية	القوافل الطبية التخصصية بقرى الطائف

		النمو في عدد مواقع تقديم الخدمة							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/نسبة)	نوع المستهد ف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
6	الجولات الطبية بالطائف	عالية		عدد مواقع تقديم الخدمة	التقارير	3	تراكمي				
7	برنامج رؤية بالطائف	عالية		عدد مواقع تقديم الخدمة	التقارير	1	غير تراكمي				
8	القوافل الطبية التخصصية بقرى الطائف	عالية		عدد مواقع تقديم الخدمة	التقارير	1	تراكمي				
		تعزيز الصحة والوقاية							الهدف الاستراتيجي		
		عدد المشاركات في المناسبات والازمات الصحية							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/نسبة)	نوع المستهد ف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
9	مشروع المشاركة في المناسبات والأيام الصحية العالمية	عالية	المشاركة بتقديم التوعية الصحية في الأيام الصحية العالمية والمناسبات الصحية	عدد المشاركات	تقرير المشاركة	1		0	1	0	0
		استثمار العمل التطوعي							الهدف الاستراتيجي		
		عدد البرامج التي تم تجويدها عبر اسهامات المتطوعين							مؤشر الأداء الرئيسي		
م	المبادرات / البرامج/ المشاريع	الأهمية	تعريف مصطلح	مؤشر الأداء التشغيلي	مصدر معلومات المؤشر	المستهد ف(عدد/نسبة)	نوع المستهد ف	فترة التنفيذ			
								الربع (١)	الربع (٢)	الربع (٣)	الربع (٤)
10	مشروع التطوع الطلابي في الطائف	عالية	دراسات ميدانية وأنشطة توعوية صحية يقوم بها طلاب متطوعون من الطائف	عدد البرامج التي تم تنفيذها	تقرير الأنشطة						

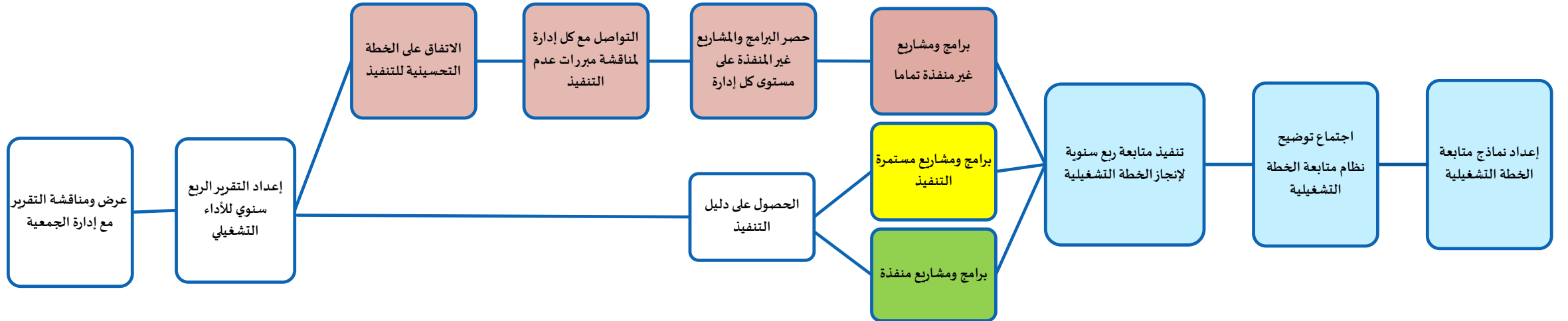
					تمتين البناء المؤسسي في المجالين التقني والإداري				الهدف الاستراتيجي			
					نسبة اكتمال برامج تمتين البناء المؤسسي في المجال الإداري				مؤشر الأداء الرئيسي			
بطل المبادرة/ال مشروع	فترة التنفيذ				نوع المستهد ف	المستهد ف(عدد/ن سبة	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
	8	0	0	0		8	تقرير مصور	عدد المراكز التي تم غطيتها	تغطية ٤ مراكز من مراكز مكة المكرمة ببرامج تعزيز الصحة	عالية	تأهيل مثقفين صحيين لتقديم توعية صحية في المراكز الإدارية بمنطقة مكة المكرمة	11
					تراكمي	80%	التقارير	نسبة إنجاز			برامج العلاقات العامة في فرع الطائف	12

نموذج رقم (١)		فرع القنفذة					الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م					
		الدراسات التطبيقية في المجال الصحي					الهدف الاستراتيجي					
		عدد البرامج التي اعتمدت على الدراسات والابحاث التطبيقية					مؤشر الأداء الرئيسي					
بطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ				نوع المس	المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلوما	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	الأهمية	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م
	الربع (٤)	الربع (٣)	الربع (٢)	الربع (١)								
					تراكمي	30000	تقارير	عدد المستفيدين	التموي: التطوير الصحي لمنطقة حلي بمشاركة جميع فئات المجتمع	عالية	مشروع حلي التموي (تظافر)	1

آلية إعداد الخطة التشغيلية



آلية متابعة الخطة التشغيلية



نموذج الخطة التشغيلية ٢٠١٩م

نموذج رقم (١)												إدارة				الخطة التشغيلية السنوية ٢٠١٩م			
																الهدف الاستراتيجي			
																مؤشر الأداء الرئيسي			
يطل المبادرة/المشروع	فترة التنفيذ											المستهدف (عدد/نسبة)	مصدر معلومات المؤشر	مؤشر الأداء التشغيلي	تعريف مصطلح	المبادرات / البرامج/ المشاريع	م		
	الربع (٤)			الربع (٣)			الربع (٢)			الربع (١)									
																	1		
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			التكلفة التقديرية	الأنشطة الرئيسية للمشروع			
																إجمالي موازنة المشروع			

مصطلحات الخطة التشغيلية ٢٠١٩م

المصطلح	تعريف المصطلح
الخطة التشغيلية	عبارة عن خطط سنوية، تتواءم مع الخطة الاستراتيجية، تعدها الإدارات الوسطى بالتكامل فيما بينها.
المبادرة	فكرة، مشروع، برنامج، عمل مفيد..يهدف إلى التغيير.
البرنامج	مجموعة من المشاريع لها علاقة ببعضها البعض ويكون هناك منفعة أو فائدة من إدارتهم سويًا ووضعهم في برنامج واحد.
المشروع	نشاط مؤقت (لهد بداية وله نهاية) يهدف لإنشاء منتج أو خدمة أو نتيجة فريدة من نوعها.
المستهدف	العنصر الأكثر أهمية، ويعبر عنه بـ(رقم ، نسبة مئوية، قيمة)
المؤشر	الدليل على تحقق المستهدف والنتيجة المراد الوصول لها.
أنشطة المشروع	الخطوات الإجراءات الموصلة لتحقيق المشروع.