

تقرير الأداء الاستراتيجي لعام ٢٠٢٢ م

أصدر بتاريخ ٢٠٢٣/٠١/٠٧ م

جمعية ابتسم
لخدمات طب الأسنان التطوعية
بمنطقة مكة المكرمة تصريح رقم ١٣٣٤



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

تمهيد.....	4
الملمخص التنفيذي.....	5
دليل الألوان والرموز.....	6
قياس أداء المحاور.....	8
خارطة الأهداف الاستراتيجية.....	9
الخلاصة.....	10
المحور المالي.....	16
محور العمليات.....	17
محور التعلم والنمو.....	22

تمهيد

- ❖ هذا هو تقرير الأداء الاستراتيجي السنوي لجمعية ابتسم للعام الثاني من الخطة الاستراتيجية للجمعية التي بدأت في عام ٢٠٢١ م.
- ❖ يقيس هذا التقرير أداء الجمعية لعام ٢٠٢٢ م.
- ❖ يجسّد هذا التقرير قياساً لأداء الجمعية من حيث توجهها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وبذلك فهو لا يقيس بالضرورة حجم عمل الإدارات.
- ❖ تقرير قياس الأداء الاستراتيجي الناجح يركز على أربع نقاط أساسية:
 - الحصول على نتائج صحيحة، سواء كانت إيجابية أو سلبية.
 - تحليل نتائج الأداء الإيجابية والسلبية بطريقة صحيحة ودقيقة وبذل الجهد في ذلك.
 - تقديم التوصيات المناسبة وفق التحليلات بهدف استثمار الإيجابيات ومعالجة السلبيات.
 - متابعة تنفيذ هذه التوصيات بصورة فاعلة وتسجيل أي ملاحظات تواجهنا في إطار ذلك.
- ❖ دور مجلس الإدارة في تبني الاستراتيجية يظهر من خلال الاهتمام بهذا التقرير.

الملخص التنفيذي

- نحاول من خلال هذا الملخص التنفيذي – في نهاية عام ٢٠٢٢ م - الإشارة إلى النقاط المهمة المرتبطة بالأداء الاستراتيجي إضافة إلى النقاط المتعلقة بالعمل المؤسسي في الجمعية والتي لا تعكسها مؤشرات الأداء بصورة واضحة وفقاً للآتي:
- ✓ تم تحقيق ٥١٪ من مستهدف الحالات العلاجية إلى نهاية الربع الرابع، ويرجع الانخفاض الملاحظ في المؤشر إلى:
 - عدم استقرار إدارة البرامج الصحية بمسؤول متفرغ يعالج مشاكل الإدارة ويعمل على تطويرها.
 - تأخر انطلاق العيادة في جدة حيث بدأت بتاريخ ٢٠٢٢/٠٦/٠١ وعيادة مكة بدأت بتاريخ ٢٠٢٢/١٠/٠١.
 - ملاحظة ضعف التنسيق والمتابعة مع المستفيدين في جدولة المواعيد للعيادات والتذكير بالموعد حيث لا يوجد موظف مختص لذلك.
 - وجود العديد من الحالات المرفوضة لعدم وجود إقامة نظامية سارية المفعول.
 - التأخر في تحويل الطلبات الموجودة في النظام الإلكتروني للمستفيدين.
 - ولتحسين نتائج هذا المؤشر ومعالجة الملاحظات هناك جملة من التوصيات المهمة التي سيأتي ذكرها في قياس الأداء التفصيلي.
 - ✓ التأكيد على أهمية الانطلاق من خطة المبادرات التشغيلية المعتمدة عند تنفيذ البرامج التوعوية والثقافية الموجهة للمستفيدين ولعموم المجتمع وأهمية وضوح مسؤولية مالك مؤشر البرامج التوعوية.
 - ✓ يظهر في التقرير تحقيق المستهدفات المالية السنوية بنسبة ١٣٢٪، وهذا يرجع إلى توفيق الله أولاً ثم إلى تكاتف وتضافر الجهود لتحقيق امتلاك مشروع وقفي للجمعية، وكذلك الاستثمار الأمثل للتسويق الإلكتروني المدفوع.
 - ✓ يجب العناية بتوثيق جميع أعمال وأنشطة الجمعية.
 - ✓ أهمية تنفيذ جميع البرامج والمبادرات بشكل احترافي وبمعايير جودة وبتخطيط مسبق لها.
 - ✓ من النقاط الإيجابية والمهمة التي يجب الإشارة إليها إنجازات ونتائج تحققت بدعم العمل المؤسسي والتي لا تعكسها مؤشرات الأداء بصورة واضحة، الآتي:
 - تبني وتفاعل مجلس الإدارة مع الخطة الاستراتيجية وبرامج الجمعية المختلفة.
 - استقطاب كوادر بشرية مميزة خلال هذا العام.
 - الجهود الكبيرة المبذولة من مجلس الإدارة في وقف ابتسم الأول من الإشراف والمتابعة على إنشاء العيادات وتأجير المبنى.
 - الحصول على عقد إيجار في المنطقة المركزية بمكة المكرمة ليكون مقرًا لفرع الجمعية بمكة ومعرض لاستقبال التبرعات.
 - توقيع عقد الشراكة مع شركة كلاسيروا.
 - التطور الإيجابي والملاحظ في التسويق الإلكتروني والذي ظهرت نتائجه في المتجر الإلكتروني:
 - ✓ التطوير المستمر في عمليات المتجر مما أدى إلى سهولة التبرع وزيادته.
 - ✓ زيادة عدد المتبرعين الجدد، وزيادة ولاء الداعمين السابقين.

دليل الألوان والرموز

دليل الألوان					
					اللون ←
١٠.١٪ وأكثر	٧٥ - ١٠٠٪	٥٠ - ٧٤٪	٠ - ٤٩٪	لا يوجد	الأداء (رقمًا) ← لا يوجد
رائع	ممتاز	جيد	ضعيف	المؤشر ليس له مستهدف أو ليس له دورة قياس	الأداء (لفظًا) ← المؤشر مجمد

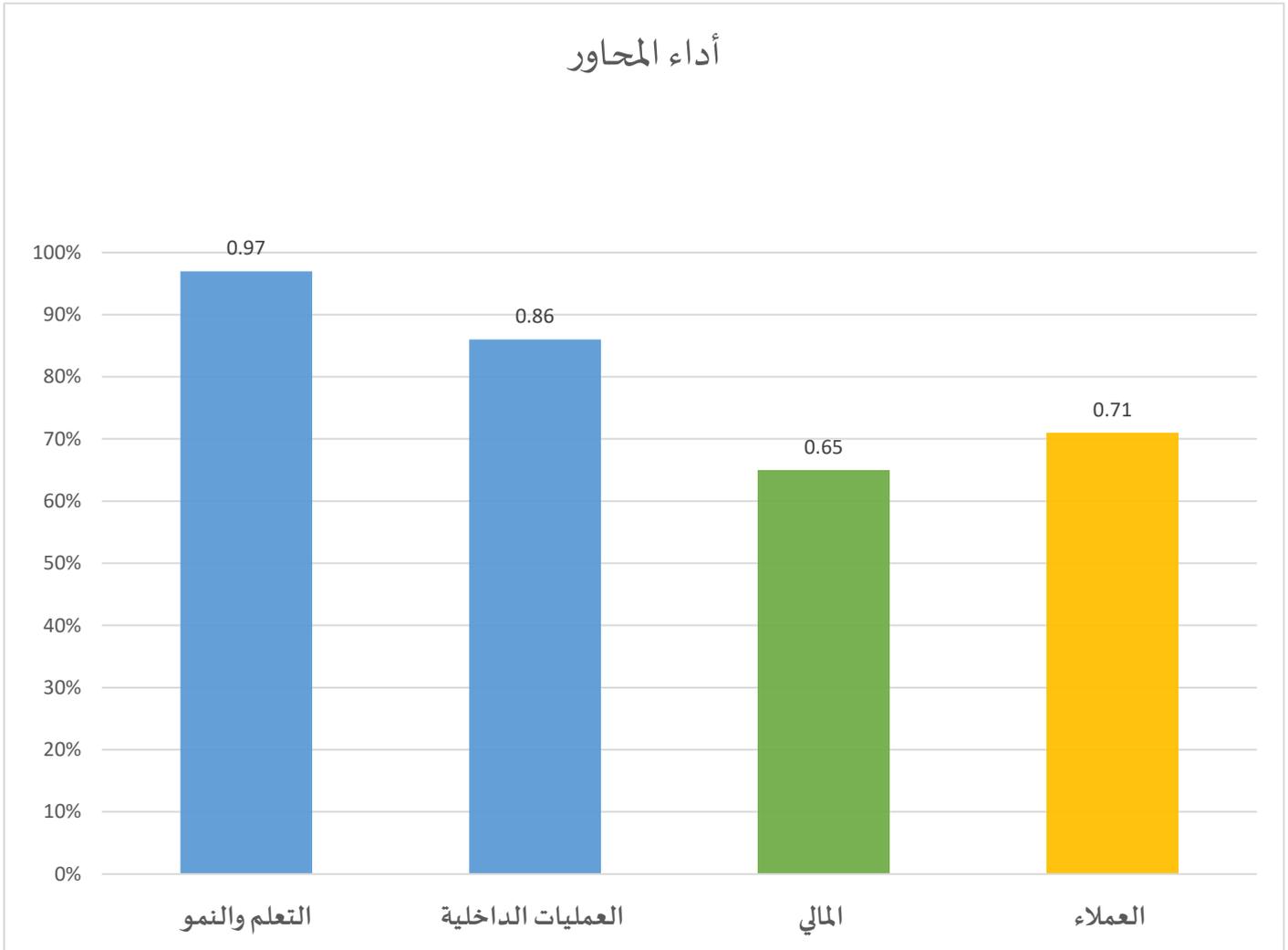
ملاحظة: الأرقام التي تتجاوز نسبة (١٠٠٪) تُثبت على نسبة (١٠٠٪) لا تؤثر على بقية الأرقام والنسب

دليل الرموز		
؟	—	X ← الرمز
لم تتم قراءة المتحقق	المؤشر ليس له مستهدف أو ليس له دورة قياس	المعنى ← المؤشر مجمد



قياس الأداء العام

قياس أداء المحاور



خارطة الأهداف الاستراتيجية



دليل الألوان					
اللون	←	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
الأداء (رقمًا)	←	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
		لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
		لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
		لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
		لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

الخلاصة

مؤشرات حققت أعلى من ١٠٠٪	المتحقق إلى نهاية الربع الرابع					المستهدف لعام ٢٠٢٢م	المؤشر	المحور	
	أداء الجمعية	أداء المحور	أداء الهدف	أداء المؤشر	المتحقق				
	٨٦٪	٧١٪	٥١٪	٥١٪	٤٠٤١	٨٠٠٠	عدد حالات المرضى المحتاجين الذين تم توفير العلاج لهم	العملاء	
			٦٩٪	٦٩٪	٩	١٣	عدد البرامج التوعوية التي قدمت للمجتمع		
			٩٣٪	٩٣٪	٧٠٪	٧٥٪	مؤشر قياس السمعة المؤسسية (نسبة مئوية)		
١٣٢٪		٧٤٪	٧٤٪	١٠٠٪	١٣٢٪	٣,٤٠٠,٠٠٠	نسبة النمو في إيرادات الجمعية	المالي	
				٥٠٪	٢	٤	عدد مصادر الدخل الجديدة		
				٧٣٪	٥١٪	٧٠٪	نسبة المصروف على برامج الجمعية من الإيرادات		
		٨٩٪		٩٧٪	٩٧٪	٦٧٪	٧٠٪	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	العمليات الداخلية
١٩٤٪				١٠٠٪	٩٧٪	٥٠٪	نسبة حالات المرضى المحتاجين التي تم علاجها في عيادات ابتسم إلى إجمالي التي عالجتها الجمعية		
١٢٤٪				١٠٠٪	٩٩٪	٨٠٪	نسبة حالات المرضى المحتاجين التي تم علاجها في عيادات ابتسم إلى إجمالي التي عالجتها عيادات ابتسم		
				٢١٪	٣١٨٠.٣	١٥٠٠٠٠	صافي أرباح عيادات ابتسم		
				١٠٠٪	١٠٠٪	٢٤	٢٤	عدد الشراكات الفاعلة	
				١٠٠٪	١٠٠٪	٧٥٪	٧٥٪	نسبة استكمال تأسيس وحدة تنمية الموارد المالية	
				١٠٠٪	١٠٠٪	١٥٪	١٥٪	نسبة مصروفات إدارة تنمية الموارد إلى إجمالي الإيرادات	
				٩٢٪	٨٤٪	١٦٨	٢٠٠	عدد المتطوعين العاملين مع الجمعية	
١٨٨٪				١٠٠٪	١٠٠٪	٣٠	١٦	عدد الخدمات التي تمت من خلال متطوعين	
٣٠٠٪	٩٧٪			٩٣٪	١٠٠٪	٦	٢	عدد الكفاءات التي تم استقطابها	
		٨٧٪	١٠٤		١٢٠	عدد ساعات تدريب الموظفين			
١٢٤٪		١٠٠٪	١٠٠٪		٨٧٪	٧٠٪	نسبة رضا العاملين عن بيئة العمل		
٣٧٥٪		٩٩٪	١٠٠٪		١٥	٤	عدد اللوائح والسياسات التي تم بناؤها		
			٩٧٪	٧٨٪	٨٠٪	الدرجة المتحصلة في معيار الحوكمة			

المؤشرات والأهداف التي حققت درجات ونسب أعلى من ١٠٠٪ تم تثبيتها على ١٠٠٪ حتى لا تؤثر على بقية المؤشرات والأهداف

مقارنة المستهدفات والمتحققات بين عامي ٢٠٢١م و٢٠٢٢م

متحقق عام م٢٠٢٢	مستهدفات عام م٢٠٢٢	متحققات عام م٢٠٢١	مستهدفات عام م٢٠٢١	المؤشر
٤٠٤١	٨٠٠٠	٧٣٦٥	١٢٠٠٠	عدد حالات المرضى المحتاجين الذين تم توفير العلاج لهم
٩	١٣	١٠	١٢	عدد البرامج التوعوية التي قدمت للمجتمع
%٧٠	%٧٥	%٧٥	%٧٠	مؤشر قياس السمعة المؤسسية (نسبة مئوية)
٤,٥٠٠,٠٠٠	٣,٤٠٠,٠٠٠	٢,٣٦٨,٧٤٨	٣,٤٠٠,٠٠٠	نسبة النمو في إيرادات الجمعية
٢	٤	٤	٤	عدد مصادر الدخل الجديدة
%٥١	%٧٠	%٤٦	%٧٠	نسبة المصروف على برامج الجمعية من الإيرادات
%٦٨	%٧٠	%٨٢	%٦٠	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم
%٩٧	%٥٠	%٧٨	%٨٠	نسبة حالات المرضى المحتاجين التي تم علاجها في عيادات ابتسم إلى إجمالي التي عالجتها الجمعية
%٩٩	%٨٠	%٩١	%٨٠	نسبة حالات المرضى المحتاجين التي تم علاجها في عيادات ابتسم إلى إجمالي التي عالجتها عيادات ابتسم
٣١,٨٠٣	١٥٠,٠٠٠	٨٠,٤٥٨	٥١٠,٠٠٠	صافي أرباح عيادات ابتسم
٢٤	٢٤	١٧	١٢	عدد الشراكات الفاعلة
%٧٥	%٧٥	%١٠٠	%٥٠	نسبة استكمال تأسيس وحدة تنمية الموارد المالية
%٧	%١٥	%١٧	%١٥	نسبة مصروفات إدارة تنمية الموارد إلى إجمالي الإيرادات
١٦٨	٢٠٠	٨٣	١٠٠	عدد المتطوعين العاملين مع الجمعية
٣٠	١٦	١٠	١٤	عدد الخدمات التي تمت من خلال متطوعين
٦	٢	٤	٤	عدد الكفاءات التي تم استقطابها
١٠٤	١٢٠	١٠٠	٨٠	عدد ساعات تدريب الموظفين
%٨٧	%٧٠	%٨٩	%٦٥	نسبة رضا العاملين عن بيئة العمل
١٥	٤	٤	٤	عدد اللوائح والسياسات التي تم بناؤها
%٧٧,٨	%٨٠	%٧٨	%٧٥	الدرجة المتحصلة في معيار الحوكمة



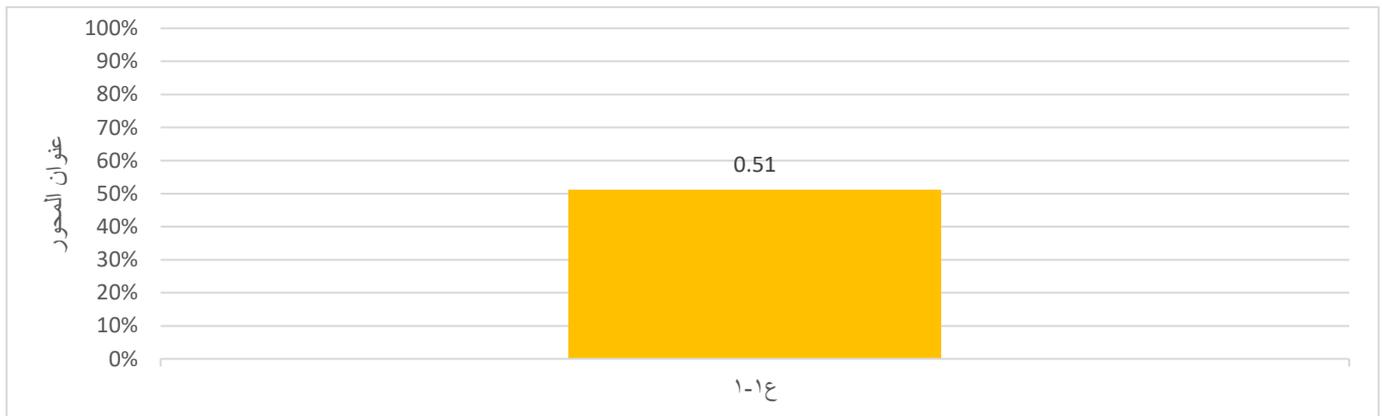
قياس الأداء بشكل تفصيلي



محور العملاء

١٤: توفير العلاج للمرضى المحتاجين

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-١٤	عدد حالات المرضى المحتاجين الذين تم توفير العلاج الأساسي لهم	٨٠٠٠	٨٠٠٠	٤٠٤١	٥١٪	٥١٪



تحليل المؤشرات

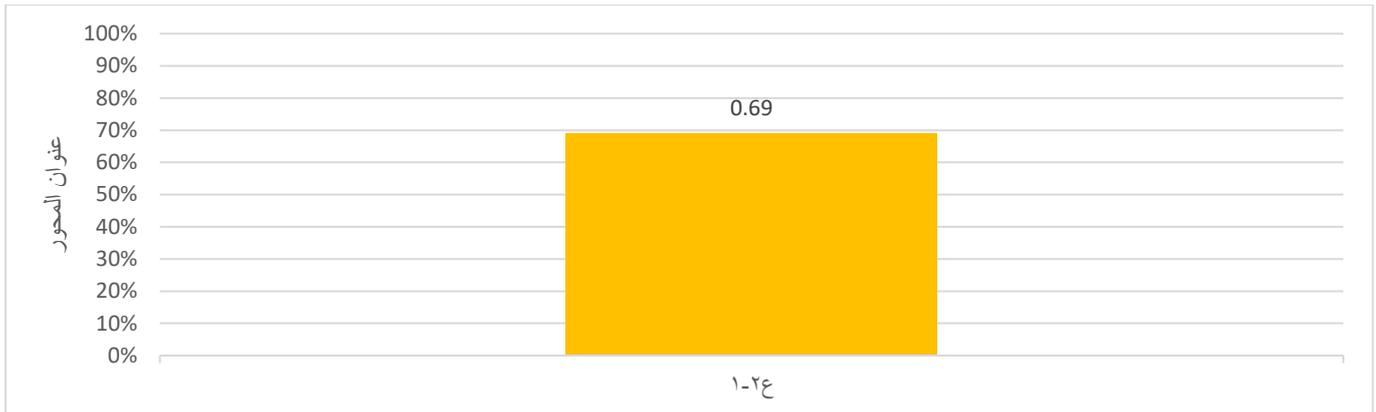
رمز المؤشر	التحليل
١-١٤	<p>تم تحقيق ٥١٪ من مستهدف الحالات العلاجية إلى نهاية الربع الرابع من العام، ويرجع الانخفاض الملحوظ في المؤشر إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم استقرار إدارة البرامج الصحية بمسؤول متفرغ يعالج مشاكل الإدارة ويعمل على تطويرها. • تأخر انطلاق العيادة في جدة حيث بدأت بتاريخ ٢٠٢٢/٠٦/٠١ وعيادة مكة بدأت بتاريخ ٢٠٢٢/١٠/٠١. • ملاحظة ضعف التنسيق والمتابعة مع المستفيدين في جدولة المواعيد للعيادات والتذكير بالموعد حيث لا يوجد موظف مختص لذلك. • وجود العديد من الحالات المرفوضة لعدم وجود إقامة نظامية سارية المفعول. • التأخر في تحويل الطلبات الموجودة في النظام الإلكتروني للمستفيدين.

التوصيات

التوصيات
<ul style="list-style-type: none"> - التأكيد على أهمية استقرار إدارة البرامج الصحية بوجود الكوادر المميزة فيها. - البحث عن عيادة مناسبة في مكة المكرمة. - أهمية وجود موظف مختص بتنسيق المواعيد للمستفيدين وجدولتها. - التواصل والمتابعة المستمرة من إدارة البرامج الصحية لجميع المستفيدين بعد تحويلهم إلى العيادات للتأكد من حصولهم على المواعيد وتلقي الخدمات العلاجية اللازمة. - إيجاد مبادرات علاجية جديدة للوصول إلى المستفيدين في منطقة مكة المكرمة.

٢٤: تقديم البرامج التوعوية والوقائية للمجتمع

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-٢٤	عدد البرامج التوعوية التي قدمت للمجتمع	١٣	١٣	٩	٪٦٩	٪٦٩



تحليل المؤشرات

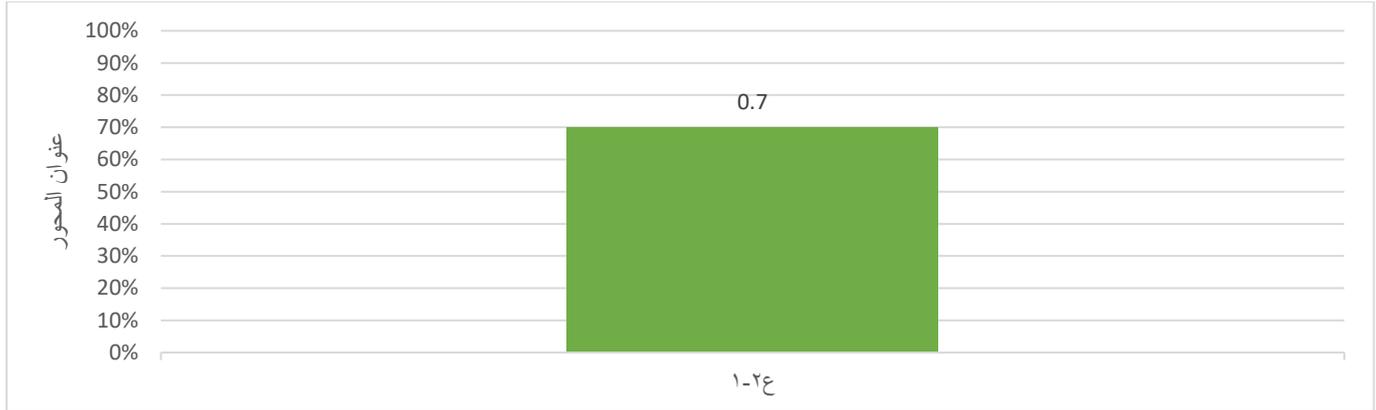
رمز المؤشر	التحليل
١-٢٤	تم تحقيق نسبة ٦٩٪ من المستهدف في هذا المؤشر بالبرامج الآتية: ١- المحاضرة المباشرة في الانستغرام للدكتور محمد الزبيدي، ٢- الفعاليات التوعوية لمنسوبي الجهات التالية (البيضاء - دار الملاحظة)، ٣- توزيع الهدايا التوعوية لمستفيدي الجمعيات، ٤- النشرات التوعوية على مواقع التواصل، ٥- مدرسة بلا تسوس، ٦- توعية المستفيدين في العيادات، ٧- المشاركة في الأيام الصحية العالمية بمنشورات وتغريدات توعوية، ٨- المشاركة مع جمعية زمزم بركن توعوي في الاحتفال باليوم الوطني بمركز حي النهضة بجدة، اللقاءات الإذاعية للتعريف بالجمعية والتوعية في صحة الفم والأسنان.

التوصيات

التوصيات
<ul style="list-style-type: none"> - التأكيد على أهمية الانطلاق من خطة المبادرات التشغيلية المعتمدة عند تنفيذ البرامج التوعوية والتثقيفية الموجهة للمستفيدين ولعموم المجتمع وأهمية وضوح مسؤولية مالك مؤشر البرامج التوعوية. - ابتكار أفكار جديدة في البرامج التوعوية. - تفعيل منصات التواصل الاجتماعي بطريقة احترافية أكثر من حيث الجديد في أسلوب الطرح. - الاستفادة المثلى من عقد كلاسيرا في البرامج التوعوية والتثقيفية.

٣٤: بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-٣٤	مؤشر قياس السمعة المؤسسية (نسبة مئوية)	%٧٥	%٧٥	%٧٠	%٩٣	%٩٣



تحليل المؤشرات

رمز المؤشر	التحليل
١-٣٤	تم إرسال الاستبيان الخاص بقياس السمعة المؤسسية للجمعية والمعد من قبل الجهة الاستشارية في نهاية الربع الرابع حيث تم إرساله إلى أكثر من ألف شخص من العديد من شرائح المجتمع الذين لهم علاقة مع الجمعية (الداعمون، الشركاء، المتطوعون، المستفيدون، منسوبي قطاع الأسنان، الجهة الإشرافية)، لكن التجاوب مع الاستبيان كان أقل من العدد المتوقع، وتم الحصول على نسبة ٧٠٪ من الرضا عن الجمعية من خلال هذه العينة.

التوصيات

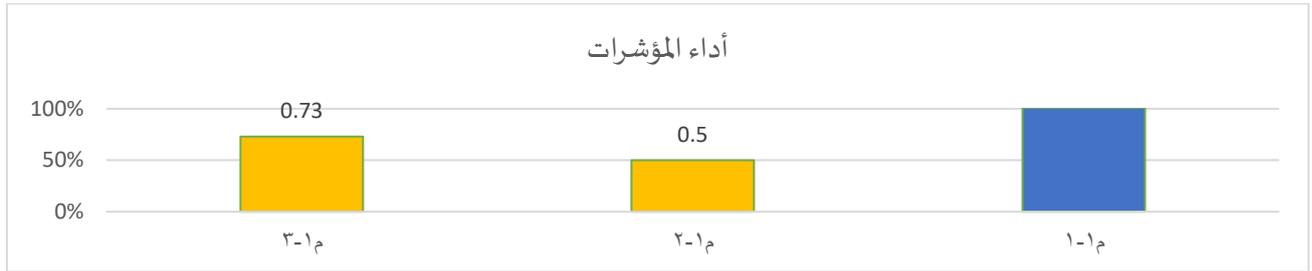
التوصيات
<ul style="list-style-type: none"> - إجراء الاستبيان مرة كل ستة أشهر لعمل التحسينات والتطوير في النصف الثاني من العام، بدلا من القياس السنوي. - الاستفادة من نتائج الاستبيان بتحسين وتطوير الخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين. - زيادة الظهور الاعلامي المميز وإبراز جهود وخدمات الجمعية ودورها في المجتمع. - التواصل الفعال مع كافة أصحاب المصلحة للجمعية.



المحور المالي

١م: زيادة إيرادات الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-١م	نسبة النمو في إيرادات الجمعية	٣,٤٠٠,٠٠٠	%١٠٠	%١٠٠	%١٠٠	%٧٤
٢-١م	عدد مصادر الدخل الجديدة	٤	٤	٢	%٥٠	
٣-١م	نسبة المصروف على برامج الجمعية من الإيرادات	%٧٠	%٧٠	%٥١	%٧٣	



تحليل المؤشرات

رمز المؤشر	التحليل
١-١م	تم تحقيق إيرادات مالية بأكثر من ٤,٥٠٠,٠٠٠ ريال بما نسبته ١٣٢٪ من المستهدف السنوي منها ما يقارب من مليوني ريال خاصة بالوقف. وذلك بفضل الله ثم بتكاتف مجلس الإدارة مع الإدارة التنفيذية وتعاون المجلس الاستشاري للجمعية والأداء المتميز لإدارة تنمية الموارد وكذلك الأداء المتميز في التسويق الإلكتروني.
٢-١م	تم إيجاد مصدري دخل جديدين من أربعة مصادر مطلوبة خلال العام. وهما: ١- إبرام شراكات مالية لدعم الجمعية وبرامجها. ٢- استئجار معرض تعريفي للجمعية في المنطقة المركزية بوقف الملك عبدالعزيز بمكة. والمصدران الآخران تم فيها ما يلي: ١- التقديم على منصة إحسان، والعمل جارٍ على متابعة الملاحظات. ٢- التواصل مع شركة الكهرباء وجامعة جدة لتوقيع اتفاقية استقطاع المنشأة وجهات أخرى جاري مخاطبتها.
٣-١م	نسبة المصاريف على برامج الجمعية من إجمالي الإيرادات وصلت إلى ٥١% تقريباً خلال العام، وهذه النسبة تحتاج إلى المراجعة مع المحاسب للتدقيق في مصاريف شهر ديسمبر.

التوصيات

التوصيات
- زيادة مخصص التسويق الإلكتروني، للأثر الواضح في زيادة الإيرادات.
- مزيداً من العناية والدعم لمعرض مكة لما سيحققه بإذن الله من إيرادات مالية للجمعية.
- إعادة التواصل للتسجيل في منصة شفاء ومنصة إحسان لعام ٢٠٢٣ م.
- إنتاج مشاريع تسويقية عينية مناسبة خاصة لمعرض مكة.
- التركيز على المشاريع التسويقية الناجحة وإنتاج مشاريع أخرى منها بتجزئتها.
- توجيه الصرف على النشاط الرئيسي لتحقيق المستهدفات السنوية في الحالات العلاجية والبرامج التوعوية والمحافظة على النسبة اللازمة في المصروفات في الحوكمة والسلامة المالية للجمعية.

محور العمليات

د١: تقديم خدمات ذات جودة عالية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-١د	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	%٧٠	%٧٠	%٦٨	%٩٧	%٩٧
٢-١د	متوسط الدرجة التي حصل عليها الشركاء في مؤشر جودة ابتسم	-	-	-	-	-



تحليل المؤشرات

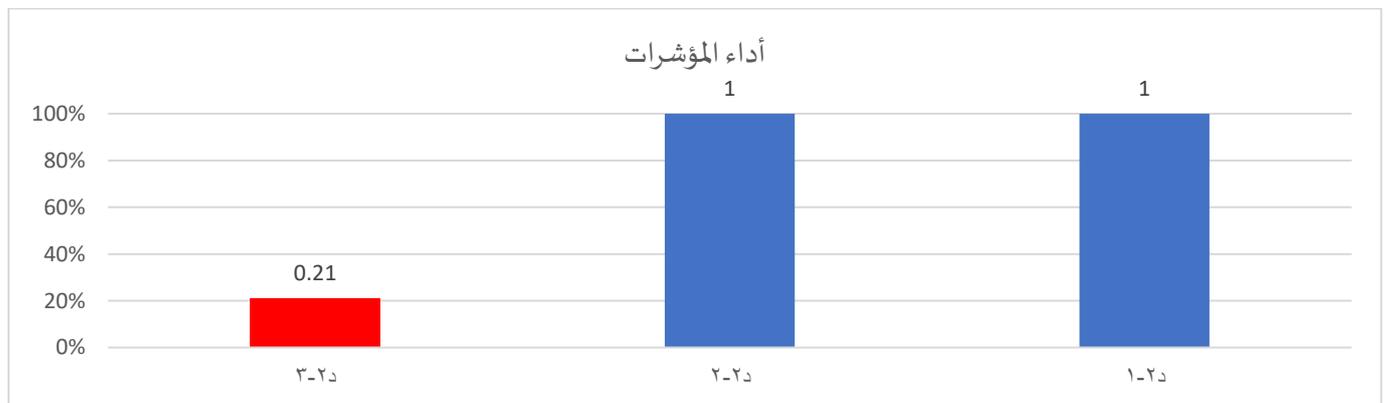
رمز المؤشر	التحليل
١-١د	تم إرسال الاستبيان لأكثر من ١٠٠٠ مستفيد خلال العام. متوسط نسبة الرضا %٦٨ عن الخدمات المقدمة لهم.
٢-١د	تم تجميد هذا المؤشر في هذا العام.

التوصيات

التوصيات
- الوصول إلى عدد أكبر من المستفيدين لأخذ آراءهم ورضاهم عن مستوى الخدمة المقدمة لهم.
- تفعيل التقييم من خلال النظام الإلكتروني لخدمات المستفيدين بعد الانتهاء من تقديم الجلسات والخدمة العلاجية مباشرة.
- الاستفادة من آراء المستفيدين وتقييماتهم في تحسين وتطوير الخدمات العلاجية المقدمة لهم.

د ٢: تشغيل عيادات أسنان خاصة تشرف عليها الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-٢د	نسبة حالات المرضى المحتاجين التي تم علاجها في عيادات ابتسم إلى إجمالي التي عالجتها الجمعية	%٥٠	%٥٠	%٩٧	%١٠٠	%٧٤
٢-٢د	نسبة حالات المرضى المحتاجين التي تم علاجها في عيادات ابتسم إلى إجمالي التي عالجتها عيادات ابتسم	%٨٠	%٨٠	%٩٩	%١٠٠	
٣-٢د	صافي أرباح عيادات ابتسم	١٥٠٠٠٠	١٥٠٠٠٠	٣١٨٠٣	%٢١	



تحليل المؤشرات

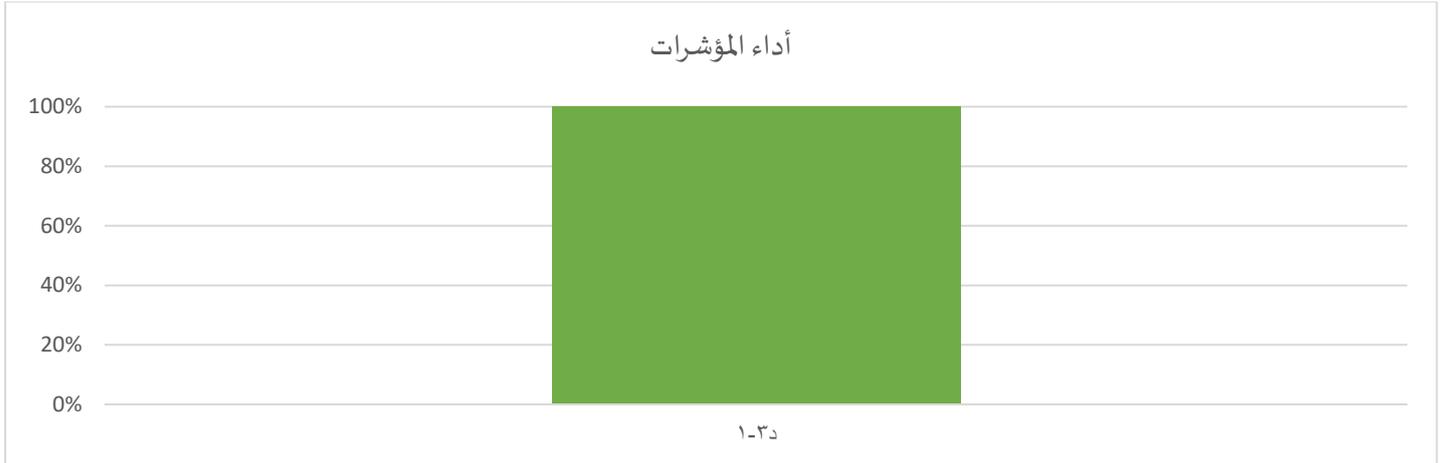
رمز المؤشر	التحليل
١-٢د	تم تحقيق المستهدف بعد توجيه أغلب المستفيدين في هذه الفترة إلى عيادة الجمعية في مجمع ألفا جدة الطبي وعيادة الجمعية بمكة المكرمة.
٢-٢د	تم التركيز على المرضى المحولين من الجمعية بدل المراجعين من خارج الجمعية.
٣-٢د	تم تحقيق ٢١% من المستهدف حتى نهاية العام بصافي أرباح مبالغ ٣١٨٠٣ ريال.

التوصيات

التوصيات
- الاستمرار في توجيه أغلب المستفيدين إلى العيادات التابعة للجمعية لتحقيق المستهدفات السنوية وجودة الخدمات المقدمة لهم.
- الإسراع في الانتهاء من مجمع عيادات ابتسم.
- تفعيل الأطباء الاستشاريين في عيادات الجمعية.
- تفعيل الجانب الربحي في العيادة حسب المتاح في المواعيد من مستفيدي الجمعية.
- أهمية وجود إشراف فني وإداري على سير العمل في العيادات.

٣د: بناء شراكات استراتيجية فاعلة

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-٣د	عدد الشراكات الجديدة الفاعلة	٢٤	٢٤	٢٤	%١٠٠	%١٠٠



تحليل المؤشرات

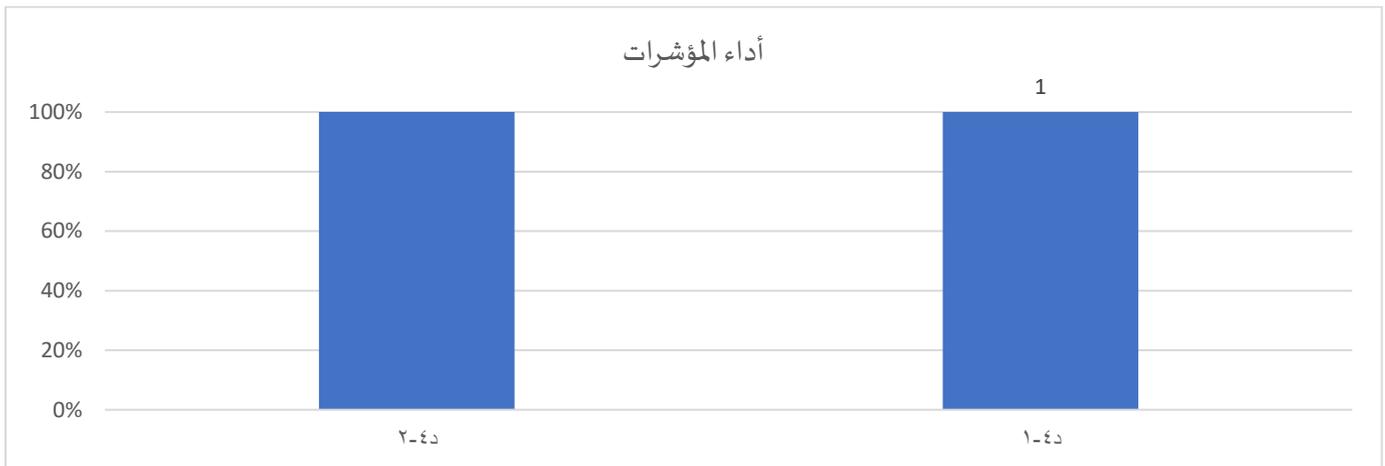
رمز المؤشر	التحليل
١-١د	تم تحقيق المستهدف لهذا المؤشر بتوقيع الشراكات الجديدة التي تم التخطيط لها من بداية العام مع المحافظة على الشراكات الفاعلة سابقًا. مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، كلية طب الأسنان بجامعة أم القرى، والجمعية السعودية لتقويم الأسنان، جمعية البيضاء، مجمع الفا جدة الطبي، عيادات أندلسية فرع الأمير فواز والسنابل، مؤسسة حياة، وبالمحافظة على الشراكات القائمة وهي: جمعية عهد، الجمعية السعودية لطب الأسنان، جمعية خيركم، مملكة الابتسامة، مجمع السندس لطب الأسنان، مجمع العلوي، مجمع صحة جدة، جمعية كافل، جمعية أيتام جدة، وقف داركم، جمعية زمزم، جمعية كهاتين، وقف كرامة أهل القرآن، مجمع فهد طلعت الزهراني، الشؤون الصحية بالقنفذة، جمعية جوار، مبرة الاحسان الوقفية.

التوصيات

التوصيات
- إيجاد شراكات في قطاعات مختلفة تحقق الأهداف وتقلل المصروفات.
- المحافظة على الشركاء الحاليين ووضع خطة وآلية لهذا الأمر
- التواصل الدائم مع الشركاء لتعزيز الفائدة والمنفعة المتبادلة لكال الطرفين.
- إيجاد شراكات طبية من مقدمي الخدمات العلاجية في مدن مختلفة داخل منطقة مكة المكرمة لتوسيع دائرة المستفيدين من خدمات الجمعية والحصول على عدد من الحالات العلاجية المجانية شهرياً.
- عقد شراكة مع الجهات التالية: إدارة الأسنان بوزارة الصحة، الشؤون الصحية بجدة، كلية الأسنان بجامعة الملك عبدالعزيز.

د٤: تأسيس وتطوير وحدة تنمية الموارد المالية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-٤د	نسبة استكمال تأسيس وحدة تنمية الموارد المالية	%٧٥	%٧٥	%٧٥	%١٠٠	%١٠٠
٢-٤د	نسبة مصروفات إدارة تنمية الموارد إلى إجمالي الإيرادات	%١٥	%١٥	%٧	%١٠٠	%١٠٠



تحليل المؤشرات

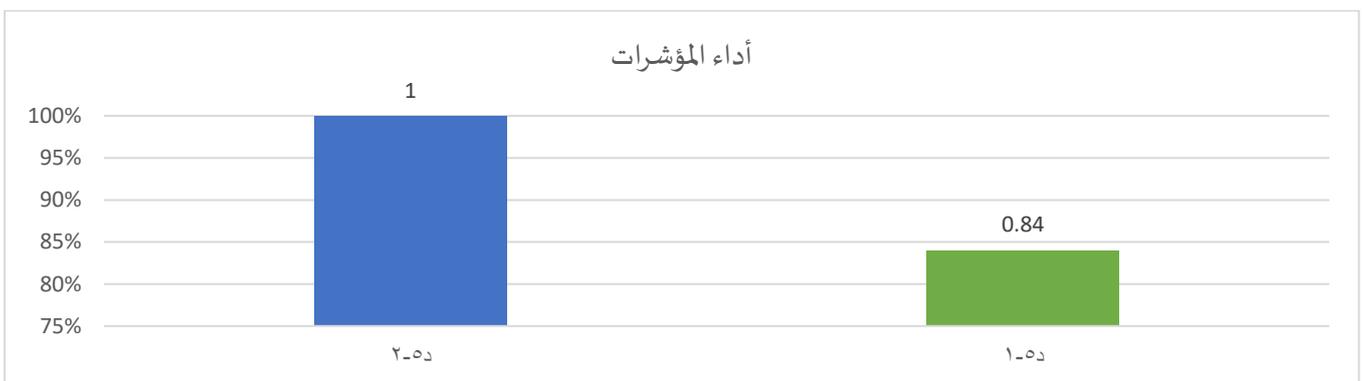
رمز المؤشر	التحليل
١-٤د	تم تحقيق المستهدف المطلوب في هذا المؤشر، بتوظيف أخصائي تنمية موارد مالية والتعاقد مع جهات تسويقية وأفراد مميزين في التسويق خلال فترة موسم رمضان مما ساهم في تحقيق مستهدفات تنمية الموارد المالية.
٢-٤د	تمت المحافظة على النسبة المطلوبة في الصرف على تنمية الموارد المالية وذلك بتوزيع المصاريف محاسبياً على النشاط الرئيسي والتسويق والمصاريف العمومية والإدارية لمساهمتها في تحقيق السمعة المؤسسية للجمعية وتحميل الأوقاف جزءاً منها بسبب توجيه التسويق لمشروع وقف ابتسم الأول.

التوصيات

التوصيات
- الاستمرار على الأداء في مؤشر نسبة استكمال تأسيس وحدة تنمية الموارد المالية مع الاستفادة من تجارب وخبرات الجهات المتعاقدين معها والأفراد المتعاونين معنا.
- استكمال تأسيس وتطوير وحدة تنمية الموارد المالية خاصة فيما يتعلق بمعرض مكة.

د٥: استثمار المتطوعين في أعمال وخدمات الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-٥د	عدد المتطوعين العاملين مع الجمعية	٢٠٠	٢٠٠	١٦٨	%٨٤	%٩٢
٢-٥د	عدد الخدمات التي تمت من خلال متطوعين	١٦	١٦	٣٠	%١٠٠	



تحليل المؤشرات

رمز المؤشر	التحليل
١-٥د	تم تحقيق %٨٤ من المستهدف لهذا المؤشر بمشاركة ما لا يقل عن ١٦٨ من المتطوعين والمتطوعات في فعاليات وأعمال مختلفة بالجمعية.
٢-٥د	تم تحقيق %١٠٠ من المستهدف لهذا المؤشر، من الخدمات المقدمة من المتطوعين وهي: ١- خدمة تنظيم الفعاليات ٢- خدمة الفحص الأولي للمستفيدين ٣- خدمة تقديم محاضرات للمستفيدين ٤- خدمة التوعية والتثقيف للمستفيدين في الفعاليات ٥- خدمة تسجيل بيانات المستفيدين في دار الملاحظة ٦- علاج المستفيدين في العيادات ٧- التسويق لخدمات الجمعية ٨- الترافع عن الجمعية في المحاكم ٩- التقييم العقاري لوقف الجمعية ١٠- التنسيق للزيارات مع المشايخ ١١- الخدمات المقدمة من أعضاء الجمعية العمومية بالجمعية ١٢- إعداد معلومات ومنشورات توعوية وغيرها من الخدمات والأعمال.

التوصيات

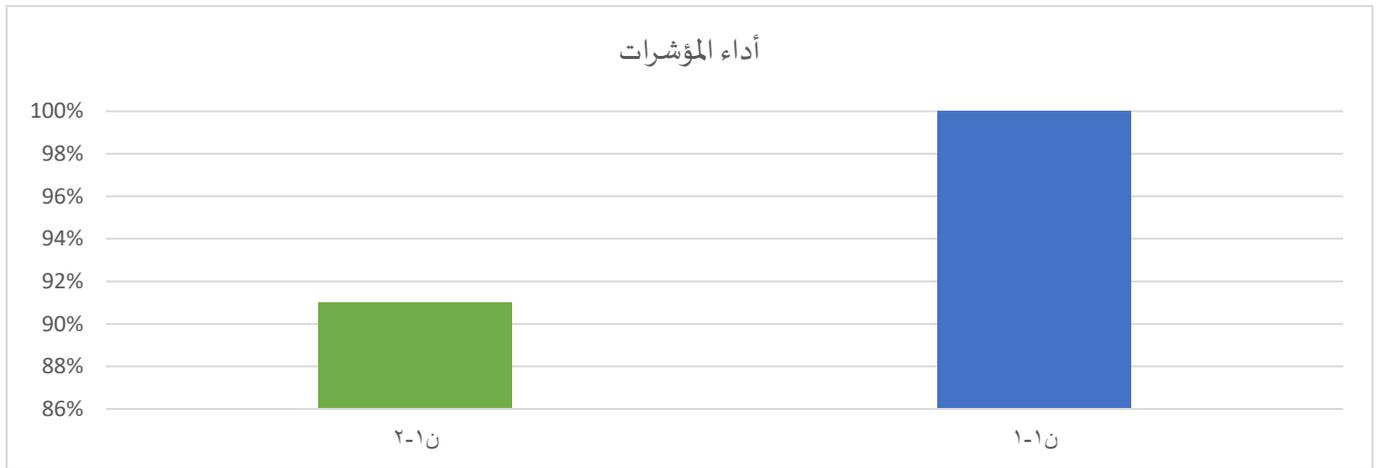
التوصيات
- تأسيس وتطوير وحدة التطوع بالجمعية وتعيين مسؤولا عن التطوع.
- صناعة المزيد من الفرص التطوعية النوعية للراغبين في التطوع.
- زيادة عدد المتطوعين بإشراكهم والاستفادة منهم في الفعاليات التوعوية والبرامج العلاجية.
- توثيق التجارب التطوعية بالجمعية.



محور التعلم والنمو

١: استقطاب الكوادر وتأهيلها

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
١-١ن	عدد الكفاءات الجديدة التي تم استقطابها	٢	٢	٦	%١٠٠	%٩٣
٢-١ن	عدد ساعات تدريب الموظفين	١٢٠	١٢٠	١٠٤	%٨٧	



تحليل المؤشرات

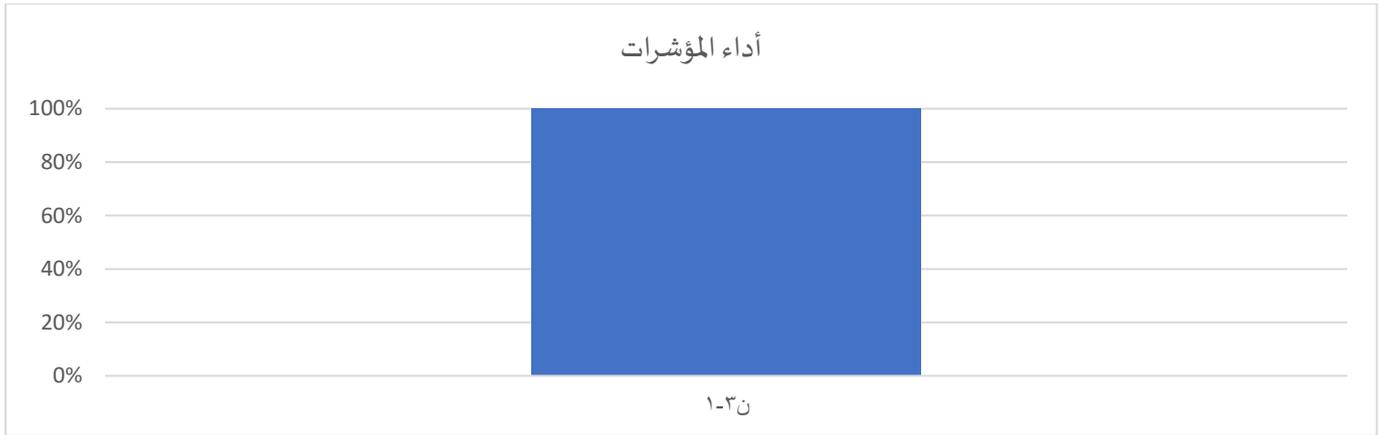
رمز المؤشر	التحليل
١-١ن	تم تحقيق المستهدف لهذا المؤشر، باستقطاب مشرف على البرامج التوعوية والاعلامية، مشرف لعلاقات خارجية، وأخصائي تنمية موارد مالية. ومدير للبرامج الصحية، وطبيب في عيادة مكة.
٢-١ن	تم تحقيق ٨٤% من مستهدف الفترة حيث شارك مدير تنمية الموارد المالية بالجمعية في دورة الحوكمة ودورة إدارة المشاريع التي شارك فيهما، وبرنامج الحوكمة الذي شارك فيه مسؤول الحوكمة بالجمعية، وبرنامج أنواع الجرائم المالية وأثرها على الجمعيات الأهلية الذي شارك فيه مدير الجمعية والمشرف المالي بالجمعية ودورة فنية تخصصية لمشرف البرامج الصحية. وهناك العديد من ورش العمل التي تقام في الجمعية لتطوير وتنمية مهارات الموظفين.

التوصيات

التوصيات
- التقديم على البرامج الحكومية لدعم التوظيف في الجمعية.
- توصية كل موظف بأن يسعى للحصول على برامج تدريبية مناسبة له بما لا يقل عن ١٠ ساعات بالتنسيق مع إدارة الجمعية، بهدف التنمية الذاتية.

ن٢: بناء بيئة عمل جاذبة

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
ن١-٢	نسبة رضا العاملين عن بيئة العمل	%٧٠	%٧٠	%٨٧	%١٠٠	%١٠٠



تحليل المؤشرات

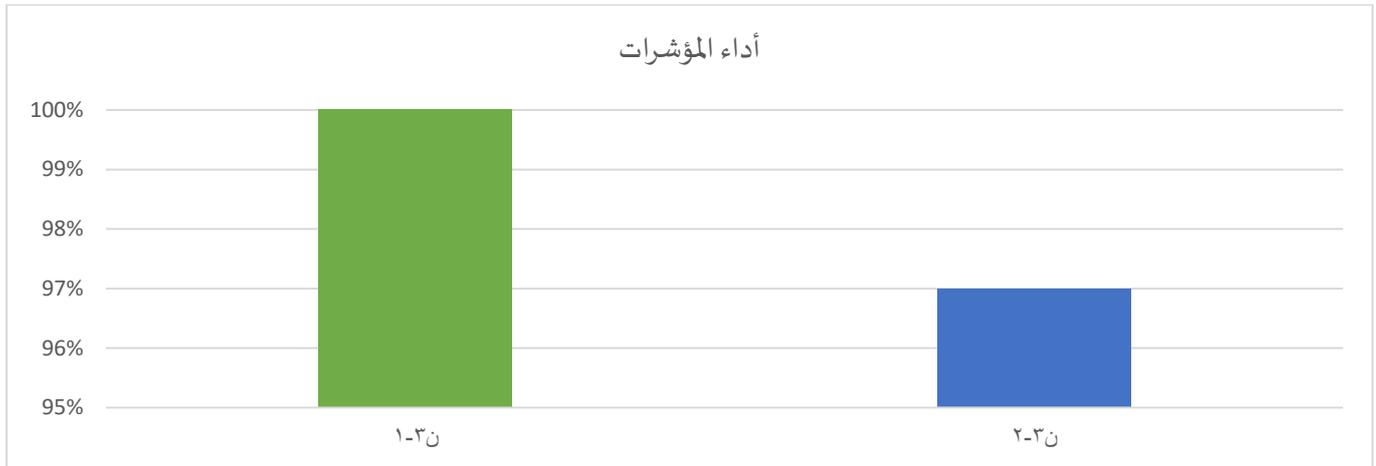
رمز المؤشر	التحليل
ن١-٢	تم تحقيق النسبة المستهدفة وزيادة عليها، الانسجام بين فريق العمل، وتعاون وتفاهم الإدارة التنفيذية والإدارة العليا مع المنسوبين.

التوصيات

التوصيات
<ul style="list-style-type: none"> - تحقيق المزيد من رضا العاملين والمنتسبين للجمعية من خلال توفير المزيد من المزايا الوظيفية في الجمعية. - تنفيذ برامج اجتماعية لتحقيق المزيد من التعارف والاندماج بين فرق العمل بالجمعية. - تطوير بيئة العمل الداخلية بتوفير الاحتياجات اللازمة من النواحي الإدارية والتقنية، والمكتبية، وخدمات الضيافة، والترفيه.

ن٣: بناء لوائح وسياسات الجمعية

رمز المؤشر	المؤشر	مستهدف العام	المستهدف إلى نهاية الفترة	المتحقق إلى نهاية الفترة	أداء المؤشر	أداء الهدف
ن١-٣	عدد اللوائح والسياسات الجديدة التي تم بناؤها	٤	٤	١٥	%١٠٠	%١٠٠
ن٢-٣	الدرجة المتحصلة في معيار الحوكمة	%٨٠	%٨٠	%٧٧,٧	%٩٧	%١٠٠



تحليل المؤشرات

رمز المؤشر	التحليل
ن١-٣	تم إعداد واعتماد ١٢ لائحة وسياسة جديدة مطلوبة في الجمعية بناء على تقييم مستشار خارجي للحوكمة وتم تحديث اللوائح التالية: سياسة التطوع بالجمعية، وسياسة الموارد البشرية، سياسة تقديم الخدمات العلاجية بالجمعية.
ن٢-٣	تم تحقيق العديد من متطلبات الحوكمة في الجمعية من خلال تحسين الملاحظات في معايير الشفافية والامتثال والسلامة المالية بناء على استشارة ومراجعة وزيارة ميدانية للجمعية من خبير ومتخصص في الحوكمة.

التوصيات

التوصيات
- إسناد مسؤولية الحوكمة لأحد موظفي الجمعية أو لموظف خارجي.
- الاستعداد والترتيب الجيد وتوفير جميع المستندات المطلوبة من قبل فريق تقييم الحوكمة للجمعية مع معالجة كافة الملاحظات وإنجاز جميع التحسينات للحصول على الدرجة الكاملة في تقييم الحوكمة.
- تطبيق معايير الحوكمة في جميع أعمال وإجراءات الجمعية أولاً بأول من بداية العام
- تحويل السياسات إلى إجراءات ونماذج عمل.