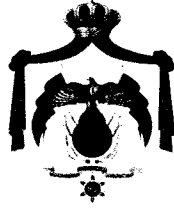


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قرارات المجلس



صندوق المعونة الوطنية
مجلس الإدارة

الجلسة

2019/3/2

رقم القرار

2019/12/4

التاريخ

الممثل كمال الأندلسي

الموضوع : الخطة الاستراتيجية (المعدلة) للصندوق للاعوام 2017 - 2021

اقرار الخطة الاستراتيجية (المعدلة) للصندوق للاعوام 2017 - 2021 وعلى النحو المبين في المرفق.

وزير التنمية الاجتماعية
رئيس مجلس إدارة صندوق المعونة الوطنية

بسمه اسحاقيات

الدكتور محمد محمود العميرات
مدير عام صندوق الزكاة

عمر المشاقبة
نائب رئيس مجلس إدارة صندوق المعونة الوطنية

مصلح نزهان الخريشه
ممثل الاتحاد العام للجمعيات الخيرية

الدكتور ايوب السيايده
ممثل عن وزارة الصحة

الدكتور محمد الطراونة
ممثل المؤسسة العامة للصحة الاجتماعية

منتصر مساعده
ممثل عن دائرة الموازنة العامة
محمد الزعبي
ممثل عن مؤسسة الملكة نور الحسين

لارا العبدالات
ممثل عن الصندوق الإقليمي الهاشمي للتنمية البشرية

رائد حماده
ممثل عن القطاع الخاص

الدكتور فوزي الحموري
ممثل عن القطاع الخاص

الذي أطلقته من مجموع وأفضله من مؤلفه (4)

سئل من أجل اردن غدا من القدر

صندوق المعونة الوطنية

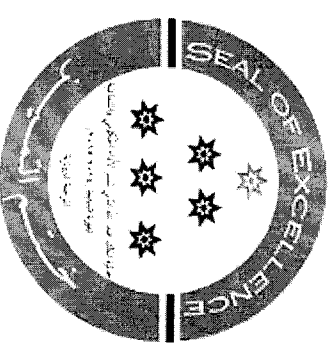
الخطة الاستراتيجية

Strategic Plan for the

National Aid Fund

"الاستراتيجية الانتقال من التبرير الى الريادة"

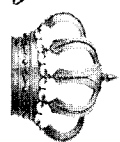
Transition strategy of excellence to lead.



2017 - 2021



” هاجسي الأول على الدوام هو تحسين نوعية الحياة لكل



مواطن ومواطنة في هذا البلد، ولذلك فلا بد من مكافحة الفقر والبطالة وتنفيذ الإجراءات الإصلاحية والتصحيحية التي تضع حلولاً جذرية ودائمة لهذه المشكلة”

من اقوال

بجلالة الملك جبر الله الثاني بن الحسين

محفظته لاس ورياحه

3	تقديم المدير العام
4	عن الصندوق
5	النشريات الناظمة
6	منهجية اعداد الخطة الاستراتيجية
7	الرؤيا والرسالة
9	القيم الجوهرية
10	تحليل البيئة الداخلية والخارجية للصندوق
11	المرتكزات الرئيسة للخطة
13	الاهداف الوطنية والقطاعية والاستراتيجية
16	مصفوفة ارتباط الاهداف الاستراتيجية بالاهداف الوطنية والقطاعية
18	بطاقات الاهداف "الهدف الاستراتيجي الاول"
20	بطاقات الاهداف "الهدف الاستراتيجي الثاني"
22	بطاقات الاهداف "الهدف الاستراتيجي الثالث"
25	بطاقات الاهداف "الهدف الاستراتيجي الرابع"
27	بطاقات الاهداف "الهدف الاستراتيجي الخامس"
30	الملاحق



تقديم

لقد كان صندوق المعونة الوطنية وما زال حاضراً ومنتفاعاً مع الأبحاث التي تدور من حوله، بل ورائداً في كثير منها، لما فهو من أولى المؤسسات التي استجابت لرؤية جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين، من خلال ممارساته الفعلية التي تجسدت في وضع خطة إستراتيجية واقعية وطموحه في أن واحد، طوع خلالها كل إمكاناته لتشمل جميع المهام التي يقوم بها الصندوق والخدمات التي يوفرها. وعندما بدأ الصندوق في رحلة إعداد خطته الإستراتيجية وضعت قيادات الصندوق نصيب اعينها التعغيرات الإقليمية والدولية والزيادة المضطربة لاحتياجات وتوقعات وطموحات مختلف فئات المتعاملين مع الصندوق.

ورائنا في صندوق المعونة الوطنية وإلى جانب إدراكنا للوضع الإقليمي من حولنا وموقعنا على خارطة المنطقة، وما يفرضه ذلك علينا من أعباء ومسؤوليات كبيرة تجاه مجتمعنا، فقد إنجھنا نحو الحدائة والتطوير وقد تمكنا - بفضل الله - من أن نصهر هذه الحدائة ضمن أطرنا الحافظة والمثبوتة بالريادة والتميز. كذلك لم ينسى الصندوق أهمية ومركبة دور المتعاملين معه على اختلاف فئاتهم وتلمس إنجھاتهم المستقبلية وغاياتهم وأولوياتهم، وقد تفاعلت تلك الفئات مع مسارات خطتنا هذه بحيث أن دورها كان حاسماً تجاه تحديد مضمونها ورأسها غاياتها وأولوياتها.

لقد تم إعداد الخطة الاستراتيجية للصندوق للاعوام 2017-2021 بالجهود المشتركة لقيادة ومدراء ومسؤولي الصندوق على مختلف مستوياتهم التنظيمية وكلنا ثقة في أن موظفي الصندوق الذين ساهموا بإيجابية في صياغة مبادرات خطته الإستراتيجية الطموحة سوف يكونوا عناصر إيجابية وركائز أساسية للعمل على وضع تلك المبادرات موضع التطبيق الفعلي بأعلى قدر ممكن من الكفاءة والإبداع والمهنية.

ونسأل الله جميعاً أن يوفقنا إلى ما فيه صالح الوطن والخير للمواطن

المدير العام

Strategic Plan for the National Aid Fund 2017-2019

الصندوق في سطور:

- تأسس صندوق المعونة الوطنية عام 1986م بموجب القانون رقم (36) لسنة 1986م كمؤسسة مستقلة إدارياً ومالياً وذلك بهدف حماية ورعاية الأفراد والأسر المحتاجة من خلال تقديم المساعدات المالية والتأهيل المهني والجسماني وتوفير فرص العمل والانتاج والتدريب المهني لمتنوعي الصندوق، بالإضافة لإجراء البحوث والدراسات في مجالات عمل الصندوق، وقد استمد الصندوق فلسفته ومنطقته من الرؤى الملكية الحكيمة، وال دستور الأردني والأهداف الوطنية التي يسعى لتحقيق التنمية الشاملة من أجل توفير حياة كريمة للأردنيين، ومن أجل تحقيق أهدافه يعمل الصندوق ضمن البرامج الرئيسة التالية:
1. برنامج المعونات المالية الشهرية المتكررة والمؤقتة:
يهدف هذا البرنامج إلى تقديم معونة مالية متكررة للأسر الأردنية الفقيرة المحتاجة لتعزيز إمكاناتها المالية وتحسين مستوياتها المعيشي.
 2. برنامج الدعم التكميلي: يهدف هذا البرنامج إلى تخفيض نسب وشدة الفقر على مستوى المملكة من خلال توسيع نطاق الشمول.
 3. برنامج المعونات المالية الطارئة: يهدف هذا البرنامج إلى تقديم المساعدات النقدية الطارئة لتمكين الأسر الأردنية المحتاجة من مواجهة المشكلات والأزمات الناتجة عن تعرضها لظرف طارئ.
 4. برنامج المعونات المالية الإضافية:
يهدف هذا البرنامج إلى تخفيض فحوة فقر الاسر الاشد فقراً وحاجة وذلك من خلال تقديم المعونات المالية الإضافية لهذه الاسر.
 5. معونات التأهيل الجسماني:
يهدف هذا البرنامج توفير المساعدات المالية اللازمة لشراء الأجهزة واللوازم الطبية الضرورية لتحسين وتطوير قدرات ومهارات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين من أجل تمكينهم من أداء وظائفهم الحياتية والإنتاجية بطريقة أكثر كفاءة وفعالية.
 6. برنامج المعونات المالية العاجلة للكوارث الطبيعية:
يهدف هذا البرنامج توفير المساعدات المالية العاجلة للاسر التي تتعرض للكوارث الطبيعية .
 7. دعم برامج التدريب والتأهيل والتشغيل الموجهة لانباء الاسر المستفعة من الصندوق
يهدف هذا البرنامج إلى المساهمة في توفير التدريب المهني لانباء الاسر المستفعة وتوفير فرص العمل المناسب لهم بالتنسيق مع الجهات المعنية.

التشريعات الناظمة

1. قانون صندوق المعونة الوطنية رقم (36) لعام 1986.
2. نظام التنظيم الاداري لصندوق المعونة الوطنية لسنة 2016.
3. تعليمات المعونات المالية لحماية ورعاية الأسر المحتاجة لسنة 2019.
4. تعليمات برنامج الدعم التكميلي للأسر المحتاجة لسنة 2019.
5. تعليمات تدريب وتأهيل وتشغيل أفراد الأسر المحتاجة المستفعة من صندوق المعونة الوطنية لسنة 2013.
6. التعليمات التنظيمية والمالية لمشاريع المسح والمتابعة المؤقتة لعام 2013 وتعديلاتها .
7. التعليمات الإجرائية والتنظيمية لمعالجة تطلعات المتفجعين وطالبي الانتفاع من خدمات صندوق المعونة الوطنية لسنة 2012.
8. تعليمات التعليمات التنظيمية لإتلاف الوثائق في صندوق المعونة الوطنية لسنة 2012.
9. التعليمات التنظيمية الداخلية للشؤون المالية في مكاتب صندوق المعونة الوطنية 2013.
10. تعليمات تعليمات التنظيم الإداري لصندوق المعونة الوطنية لسنة 2016.
11. تعليمات الدورات والبرامج التدريبية لموظفي صندوق المعونة الوطنية لسنة 2013 وتعديلاتها.
12. تعليمات المعونات المالية العاجلة لإغاثة ومساعدة الأسر المحتاجة التي تتعرض للكوارث الطبيعية لسنة 2014.
13. تعليمات اسس صرف المعونات الطارئة الفورية في فروع صندوق المعونة الوطنية لسنة 2014.
14. تعليمات المعونات المالية الاضافية - غير المنتظمة - للأسر المستفعة من الصندوق لسنة 2016

منهجية اعداد الخطة الاستراتيجية

مسؤولية التنفيذ	الاجراء	الرقم
مدراء المدريات والفروع	نشر الوعي باهمية التخطيط الاستراتيجي وادارة التخطيط الاستراتيجي	1
المدير العام	تشكيل فريق اعداد الخطة الاستراتيجية (فريق التخطيط الاستراتيجي) وتحديد الخطة الزمنية لعمل اللجنة	2
مديرية التطوير المؤسسي	تصميم الاستثمارات الخاصة بمشروع اعداد الخطة الاستراتيجية.	3
فريق التخطيط الاستراتيجي	اجراء تحليل البيئة الخارجية	4
فريق التخطيط الاستراتيجي	الاطلاع على افضل الممارسات العالمية والمحلية في جميع المجالات المشاحة لعمل الصندوق	5
فريق التخطيط الاستراتيجي	اجراء تحليل البيئة الداخلية	6
فريق التخطيط الاستراتيجي	تحويل تحليل swat الى خطط عملية	7
فريق التخطيط الاستراتيجي	تطوير الرؤية والرسالة والتوجه الاستراتيجي	8
لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة	تحديد الاهداف على المستوى الوطني التي يساهم الصندوق في تنفيذها	9
مديرية التطوير المؤسسي	تحديد شركاء الصندوق في تحقيق الاهداف الوطنية وطبيعة العلاقة معهم	10
فريق معيار الموارد والشركاء	تطوير منهجية للتنسيق والتواصل مع الشركاء "منهجية إدارة العلاقة مع الشركاء"	11
فريق التخطيط الاستراتيجي	تحديد الاهداف الاستراتيجية واقطاعية	12
فريق التخطيط الاستراتيجي	تحديد المبادرات ذات الاولوية في الخطة الاستراتيجية	13

مسؤولية التنفيذ	الاجراء	الرقم
فريق التخطيط الاستراتيجي	تحديد مؤشرات الاداء الاستراتيجية والتشغيلية	14
فريق التخطيط الاستراتيجي	اعداد مسودة الخطة الاستراتيجية	15
فريق التخطيط الاستراتيجي	تعميم مسودة الخطة على المستوى الداخلي في الصندوق وعلى كافة المستويات الوظيفية من خلال عقد ورش عمل لهذه الغاية في جميع محافظات المملكة لاخذ التغذية الراجعة من موظفي الصندوق العاملين في مختلف الاقاليم والمحافظات.	16
مديرية التطوير المؤسسي	تعميم مسودة الخطة على المستوى الخارجي للصندوق؛ (متملي شركاء الصندوق الرئيسيين وعية ممثلة عن متلقي الخدمة وعن المجتمعات المحلية) من خلال عقد ورش عمل في جميع محافظات المملكة لاخذ التغذية الراجعة من هذه الجهات.	17
مديرية التطوير المؤسسي	توزيع الاستبانات الخاصة بمشروع اعداد الخطة الاستراتيجية على جميع المشاركين بورش العمل من جميع الفئات.	18
لجنة القياس	تحليل نتائج استبانات فئات العاملين المؤثرين والمتأثرين بأداء الصندوق	19
مديرية التطوير المؤسسي	دراسة آراء وملاحظات الموظفين والشركاء ومتلقي الخدمة وتمثلي المجتمعات المحلية على مسودة الخطة والعمل على اخذها بعين الاعتبار قد الامكان من خلال التعديل على مسودة الخطة.	20
مديرية التطوير المؤسسي	عرض مسودة الخطة على لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة في الادارة العامة لدراستها واعتمادها بصيغتها الاولية.	21
المدير العام	عرض الخطة الاستراتيجية على مجلس إدارة الصندوق لقرارها.	22
مديري المديریات	اعداد الخطط التنفيذية على مستوى المديریات والوحدات الرئيسة في الصندوق.	23
مديرية التطوير المؤسسي	نشر وتعميم الخطة الاستراتيجية وفقاً "للهيئة نشر الخطة الاستراتيجية"	24
مديرية التطوير المؤسسي	متابعة تطبيق الخطة الاستراتيجية وفقاً "للهيئة متابعة وتقييم الخطة الاستراتيجية"	25
مديرية التطوير المؤسسي	متابعة ومراجعة تطبيق الخطة الاستراتيجية وبحث التعديلات عليها بشكل نصف سنوي وذلك لغايات التحسين المستمر.	26

الرؤية والرسالة

بناء الصندوق بتحديد رؤيته ورسالته وفق اساليب علمية لتعبر عن طموحه ومهمته الرئيسة ودوره في المجتمع الاردني اضافة الى توجيهه المستقبلي بصورة مختصرة وواضحة، وقد حرص الصندوق على مشاركة جميع الاطراف المعنية في صياغة رؤيته ورسالته واختيار عباراتها بعناية وذلك ضماناً لشموليتها ووضوحها وسهولة فهمها من كافة المعنيين.

رؤيتنا..... " بيت خبرة عالي يطبق افضل انظمة الحماية الاجتماعية الموجهة للفقراء " .

«رسالتنا.....إدارة برامج الحماية الاجتماعية الموجهة للاسر الفقيرة والحاجة بكفاءة وابداع من

خلال الاداء المؤسسي المتميز في تنفيذ برامج منح الدعم النقدي والمعونات المالية المتكررة والطائرة بكافة انواعها وفقاً لأفضل الممارسات العالمية وبالاتستمار الامثل للموارد المالية والتقنية والبشرية.

منظومة القيم والمبادئ المؤسسية

حدد الصندوق خمسة قيم مؤسسية تركز عليها اسس العمل فيه، بحيث تمثل الميثاق الاخلاقي الموجه للاداء والسلوك والعلاقات الوظيفية والاساسية بالصندوق، وذلك انطلاقاً من إدراكه لاهمية هذه القيم في بناء بيئة عمل مثالية وفعالة وكأداة إدارية تربط الصندوق والعاملين فيه وكقوة دافعة لإيجاد ثقافة تنظيمية موحدة لتوجيه الطاقات البشرية الى تحقيق مستهدفات الخطة الاستراتيجية.

وانطلاقاً من هذه المفاهيم سيعمل الصندوق على وضع برامج عملية واقعية لترسيخ هذه القيم في الواقع العملي كأحد الانماط الادارية المساندة التي سوف يتبناها لتعزيز قدرات العاملين فيه على فهم وتطبيق وتوظيف وتفعل هذه القيم في منظومة العمل المؤسسي في الصندوق.

1. الابداع والتميز

تتميز في وسائل وآليات عملنا وخدماتنا ونتائجنا ونقدم الحلول الخلاقة لمواجهة التحديات وتطبيقها بطرق إبداعية

2. المهنية العالية

نتحلى بالزاهة والموضوعية والحيمة والانفتاح ونطور أنفسنا ونقدم الدعم لبعضنا بشكل مستمر

3. الشفافية

نعمل بوضوح تام ومسؤولية عالية وفق قواعد سلوك فردي ومؤسسي

4. المستوية الاجتماعية

نلتزم بالتطلعات الاجتماعية والبيئية ونبادل كل الجهود للمساهمة بتحقيق التنمية المستدامة

5. العمل الجماعي

نؤمن بأن نجاحنا في تحقيق اهدافنا يظل انعكاساً مباشراً لأدائنا الجماعي الخلاق مع المجتمع والشركاء.

تحليل البيئة الداخلية

نقاط الضعف Weaknesses

- ضعف الموارد المالية وسياسة التقشف الحكومي.
- عدم وجود خطة تدريبية واضحة ومتكاملة لرفع مستوى كفاءة الموارد البشرية.
- نقص وفقدان بعض الكوادر البشرية المتخصصة نسبة إلى حجم العمل وضعف القدرة على استقطاب الكفاءات.
- قلة الدراسات والأبحاث والإحصائيات في مجالات عمل الصندوق.
- عدم القدرة على تفعيل بعض الوحدات التنظيمية بالشكل المطلوب بسبب نقص الكادر.
- عدم استكمال عملية الربط الالكتروني المباشر مع كافة الشركاء الرئيسيين للصندوق.

نقاط القوة Strengths

- وجود كفاءات وخبرات متنوعة في الصندوق.
- الاستقلال المالي والاداري الكامل.
- إيمان الصندوق بمفهوم التغيير والتطوير والتميز في تقديم الخدمات.
- اتجاه الصندوق نحو وضع خطة إستراتيجية شاملة.
- وجود إجراءات عمل واضحة وموثقة.
- المرونة في تعديل التعليمات وتوفير أنظمة ولوائح متطورة نسبيا خاصة بعمل الصندوق.
- أتمتة معظم إجراءات العمل في الصندوق.
- أولويات واضحة لمبج العيونات بكافة اشكالها من خلال تطوير المعايير والأسس التي يتم على أساسها اختيار المتفهمين من الصندوق.
- التطبيق الفعال والاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتوفرة.
- شمول الخدمات التي يقدمها الصندوق لجميع مناطق المملكة.

تحليل البيئة الخارجية

التحديات Threats

- انطباع المجتمع المحلي حول المعونات والمساعدات الاجتماعية.
- وصول عدد كبير من موظفي الصندوق الى سن التقاعد.
- التقدم العلمي والتكنولوجي المسارع والذي يتطلب التدريب والتأهيل المستمر.
- الظروف والأزمات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي سببها الهجرات القسرية الى المملكة من دول الجوار.
- عدم قدرة العديد من الاسر المتفجرة على زيادة دخلها.
- عدم الفهم الدقيق من قبل فئات التعاملين للدور الذي يقوم به الصندوق.
- الضغط والهجوم الإعلامي على الصندوق.
- عدم وجود تنوع في مصادر التمويل اللازم للصندوق.
- عدم جاهزية العديد من الشركاء للربط الالكتروني.

الفرص Opportunities

- المبادرات الملكية المتعددة الخاصة بالتكافل الاجتماعي وتحسين مستوى معيشة الاسر الاردنية.
- التوجه الحكومي نحو تقديم الخدمات الإلكترونية.
- الاستفادة من جائزة الملك عبدالله لتميز الاداء الحكومي في بناء أنظمة مؤسسية متميزة.
- تعزيز الشراكة مع منظمات المجتمع المدني.
- انتشار الوسائل الإعلامية وتعدددها وإمكانية الاستفادة منها لإبراز دور الصندوق.
- اهتمام المنظمات الدولية في دعم مشاريع تطوير البيئة التحتية للصندوق.

المطلقات الرئيسية للخطة

اعتمد فريق اعداد الخطة الاستراتيجية للصندوق على مجموعة من الموجهات والمطلقات الرئيسية عند اعداد الخطة وهي:

1. وثيقة " رؤية الاردن لعام 2025 " حيث قام الصندوق بمراجعة مضامين هذه الوثيقة والتي تعبر عن الرؤى الملكية والوطنية باعتبارها عنصراً أساسياً تركز عليه الاهداف الاستراتيجية للصندوق ومن ثم تحديد اهم العناصر المتعلقة بعمل الصندوق وعلى النحو

التالي:

المبادرات ذات الاولوية

1.1 ايجاد بنك معلومات وطني (سجل موحد) يضمن حصول الجهات العاملة في مكافحة القرص على بيانات موثوقة ودقيقة ومحدثة.

1.2 اشتقاق معادلات ودوال أكثر عدالة تعطي نتائج استهداف دقيقة وموضوعية ومراعية للبيئة الاقتصادية والاجتماعية في المملكة.

1.3 استحداث دليل مقدم يحدد مستويات المعيشة للأسر الأردنية المحتاجة وتوعية الحياة لها.

1.4 برنامج رفع معدلات التغطية المباشرة (الدعم) للأسر الفقيرة والمحتاجة لغير القادرة على العمل والانتاج { ليصل الى 80% من مستوى خط فقرها المطلق بحلول عام 2025.

1.4 برنامج توسيع قاعدة الاجتهاد ونطاق الشمول.

2.1 دمج الفقراء القادرين على العمل في سوق العمل والانتاج.

2.2 تطوير مهارات وقدرات أفراد الأسر الفقيرة والعرضة للفقر التي ترأسها امراء.

2.3 ايجاد وتنفيذ مشاريع ريادية وربطها مع الفرص الاقتصادية والبرزة النسبية المستندة لكل منطقة

2.4 تدريب نوعي على الهن المملووة في سوق العمل، لا يقارب 40 000 ربعون الف من أبناء الاسر الفقيرة والمحتاجة خلال فترة مدى الرؤية، وبمعدل 4000 اربعة الاف فرد سنوياً.

2.5 تشغيل 40,000 اربعون الف من أبناء الاسر الفقيرة والمحتاجة ومجهم في سوق العمل خلال فترة مدى الرؤية، وبمعدل 4000 اربعة الاف فرصة عمل سنوياً.

2.6 تشجيع القطاع الخاص على تشغيل أبناء الاسر الفقيرة من خلال تحمل الحكومة لكامل نسبة اشتراك هؤلاء المشتغلين في الضمان الاجتماعي عن (المهتأة وعن المؤمن عليه) وبالنسب المحددة في قانون الضمان ولمدة عامين متتاليين.

الأولوية

1. بناء وتطوير أنظمة استهداف موحدة تساعد في الحد من وتخفيض نسب الفقر على مستوى المملكة.



2. تعظيم الاستفادة من مخرجات برامج تعزيز الانتاجية والتدريب والتأهيل بما يضمن ايجاد فرص عمل تتوافق مع احتياجات السوق للقراء والمعرضين للفقر. بالتركيز على (المراة والشباب وذوي الإعاقة).

2. التوجيهات الملكية السامية الخاصة بمعالجة مشكلتي الفقر والبطالة والتي عبرت عنها مضامين كتب التكليف السامية للحكومات الاردنية المتعاقبة، واخرها كتاب التكليف السامي الموجه لدولة د. فوزي الملقى ،،،،،



” لقد أكدت غير مرة أن أولويتي الأولى والنحدي الحقيقي الذي يواجه وطننا يمثل في التصدي لمشكلتي الفقر والبطالة، حيث أخصا يريدان من معاناة المواطن الذي نسعى دائماً لتوفير حياة كريمة تليق به لذلك، لا بد أن تولي الحكومة هذا النحدي جُل اهتمامها وتضعه على رأس أولوياتها من خلال القيام بوضع برامج تنموية وإنتاجية على المستوى المحلي من كتاب التكليف السامي لحكومة دولة السيد هــــــــــــــــــادي الملقى

1. الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية 2019 – 2025 .
3. الأولويات الاستراتيجية لصندوق المعونة الوطنية.

تم تعزيز القيم المضافة من خلال تحديد الأولويات الاستراتيجية للصندوق خلال فترة سنوات الخطة وعلى النحو التالي:

الأولويات الاستراتيجية

ضمان الاستدامة المالية اللازمة لتنفيذ أنشطة الصندوق

تطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية

استخدام أفضل الممارسات في مجال تقنية المعلومات لدعم ومساندة وتنفيذ أنشطة الصندوق المختلفة.

تعزيز ثقة المتعاملين من خلال التمييز في تقديم الخدمات



4. نتائج تحليل استبيانات فئات المتعاملين المؤثرين والمتأثرين بأداء الصندوق من متلقي خدمة وشركاء ومثلي مجتمع وموظفين، حيث حرص الصندوق على دراسة احتياجات جميع هذه الجهات وشركاهم في اعداد الخطة الاستراتيجية للصندوق للاعوام الثلاثة القادمة اماً في تحقيق تطلعاتهم وتوقعاتهم، حيث تم العمل على رصد احتياجات واخذ اراء كل من متلقي الخدمة والشركاء ومثلي المجتمع والموظفين "شركاء الصندوق في التميز" وعكسها على الخطة بشكل منهجي ومنظم.

5. المقارنات المعيارية الدولية: بهدف الاستفادة من تجارب بعض الدول الرائدة في مجالات العمل المشابهة لعمل الصندوق تم تشكيل فريق مختص لأجراء المقارنات المعيارية مع بعض الدول على المستوى الاقليمي والعالمي وقد كانت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

المعيار	"المساعدات الشهرية" 2014	عدد الافراد المستفيدين/الاسرة	عدد الخدمات	آلية تسليم المعونات	حجم المساعدات/النتائج المحلي
الدولة	الاردن	4	3	دفع نقدي	%1.4
	"صندوق المعونة الوطنية"				
	السعودية	15	2	صرف آلي	%2.3
	"وزارة الشؤون الاجتماعية"				
	تركيا	4	3	صرف آلي	%12.5
	"مؤسسة التأمينات الاجتماعية"				
	فلندا	جميع افراد الاسرة	4	صرف آلي	%25.2
	مؤسسة Keli				
	مصر	دفع وريحة و3 أطفال	3	صرف آلي	%21.4
	"وزارة التضامن الاجتماعي"				

6. مستوى أداء المملكة في المؤشرات الدولية ذات العلاقة بموضوعي "الحماية والرعاية الاجتماعية":
تدرك القيادة العليا في الصندوق أهمية قياس المؤشرات الدولية وتحسين مستوى الاردن فيها؛ نظراً لما تمثله من وصف لواقع الحال في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المؤثرة بصورة مباشرة وغير مباشرة على عمل الصندوق واعطائها تصوراً واضحاً لاطر السياسات التي تتبعها الحكومات الاردنية المتعاقبة في معالجة المشاكل الاقتصادية والاجتماعية، والجدول التالي يبين وضع الاردن في اهم مؤشرات التنافسية العالمية ذات العلاقة بموضوعي الحماية والرعاية الاجتماعية لعام 2015:

المؤشر	الترتيب عالمياً	عدد الدول	العلامة	العلامة الكاملة	الجهة المقيمة
مؤشر التنافسية العالمي	64	140	4.2	7	WORLD ECONOMIC FORUM
مؤشر مستوى المعيشة	75	188	%62	%100	GALUP
مؤشر الحكومة الالكترونية	79	193	0.516	1	UNITED NATIONS
مؤشر الرعاية الصحية	38	188	%73	%100	WORLD ECONOMIC FORUM
مؤشر السعادة العالمي	82	158	5.194	7	UNITED NATIONS
مؤشر البطالة	-	-	%12.6	%100	THE WORLD BANK IBRD · IDA
مؤشر التنمية البشرية	80	188	0.748	1	WORLD ECONOMIC FORUM
مؤشر الفجوة بين الجنسين	140	145	0.58	1	WORLD ECONOMIC FORUM
مؤشر التعليم	81	188	%58	%100	WORLD ECONOMIC FORUM

هـم الأهداف

الأهداف الوطنية

- | الرقم | الأهداف الوطنية |
|-------|---|
| 1 | خفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني وبناء نظام حماية اجتماعية فعال. |
| 2 | حكومة ذات كفاءة وفاعلية. |

الأهداف القطاعية

- | الرقم | الأهداف القطاعية |
|-------|--|
| 1 | الحد من ظاهرة الفقر وتخفيض معدلات الفقر على المستويين الوطني والمحلي |
| 2 | تعزيز الاستفادة من مخرجات برامج التشغيل والتدريب والتأهيل على المنفذ على المستوى الوطني
رفع كفاءة وفعالية منظومة العمل في قطاع الحماية والرعاية الاجتماعية. |

الأهداف الاستراتيجية

- | الرقم | الأهداف الاستراتيجية |
|-------|---|
| 1 | تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والنفسي للاسر الاردنية المحتاجة بما يساهم في تحقيق الامن الاجتماعي الوطني. |
| 2 | ضمان الاستدامة المالية للصندوق بما يديم عمليات صرف المعونات المالية بكافة انواعها على مدار العام. |
| 3 | استخدام أفضل الممارسات في مجال تقنية المعلومات لدعم ومساندة وتنفيذ أنشطة الصندوق المختلفة. |
| 4 | الارتقاء بمستوى الاداء المؤسسي في الصندوق من خلال الاستثمار في ثقافة التميز. |
| 5 | رفع نسبة رضا متلقي الخدمة والشركاء والمجتمع والموظفين. |

مصفوفة ارتباط الأهداف

الهدف الاستراتيجي	الهدف القطاعي	الهدف الوطني
تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والنفسي للاسر المحتاجة بما يساهم في تحقيق الامن الاجتماعي الوطني	الاستجابة لجميع الحاجات الاساسية للفئات الفقيرة والمحتاجة والعمل على تلبيتها بما يساهم في تحقيق الرفاه الاجتماعي لهذه الفئات . تعزيز الاستفادة من مخرجات برامج التشغيل والتدريب والتأهيل المنفذة على المستوى الوطني	خفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني وبناء نظام حماية اجتماعية فعال
ضمان الاستدامة المالية للصندوق بما يدعم عمليات صرف المعونات المالية بكافة انواعها على مدار العام	رفع كفاءة وفعالية منظومة العمل في قطاع الحماية والرعاية الاجتماعية	حكومة ذات كفاءة وفعالية
استخدام أفضل الممارسات في مجال تقنية المعلومات لدعم ومساندة وتنفيذ أنشطة الصندوق المختلفة		
الارتقاء بمستوى الاداء المؤسسي في الصندوق من خلال الاستثمار في ثقافة التميز		
رفع نسبة رضا منفي الخدمة والشركاء والجميع والموظفين		

بطاقات الاهداف

اهداف الوطني

خفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني وبناء نظام حماية اجتماعية فعال

الهدف الاستراتيجي

تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والنفسي للاسر المحتاجة بما يساهم في تحقيق الامن الاجتماعي الوطني .

المبادرات الاستراتيجية:

1. توسيع نطاق شمول الاسر الفقيرة ببرامج المساعدات الاجتماعية من خلال استحداث برامج الدعم التكميلي .
2. المساهمة في تحسين المستوى المعيشي للاسر "الاشد فقراً وحاجة" من خلال تفعيل برامج المعونات المالية الإضافية.
3. المساهمة في تحسين قدرة الاسرة المحتاجة على مواجهة الظروف الاستثنائية التي تمر بها من خلال تطوير برامج منح المعونات المالية الطارئة بكافة انواعها.
4. تقديم الدعم اللازم لبرامج دمج ابناء الاسر المنتفعة - القادرين على العمل - في سوق العمل والإنتاج.
5. تقديم الدعم اللازم لبرامج تطوير مهارات وقدرات أفراد الأسر المنتفعة من الصناديق بما يحسن من فرص تشغيلهم.
6. تحسين مستوى دقة الاستهداف بزيادة عدد مؤشرات تحديد مستويات معيشة الاسر الفقيرة وتوعية الحياة لها.

الرقم	مؤشرات قياس الاداء الاستراتيجية	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المرجعية 2015	2017	2018	2019	2020	2021	القيمة المستهدفة
1	نسبة الاسر المنتفعة من الصندوق من اجمالي الاسر التي تقع تحت خط الفقر المطلق على مستوى المملكة	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي	%45	%46	%47	%48	%60	%80	
2	نسبة الاسر المحتاجة المنتفعة من الصندوق والتي تم اخراجها من دائرة الفقر	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	%4	%5	%6	%8	10%	12%	

المؤثرات التشغيلية للهدف الاستراتيجي الاول (1)

الرقم	المؤثر	نوع المؤثر	الجهة المسؤولة	القيمة المستهدفة					
				2015	2017	2018	2019	2020	2021
1	عدد الاسر الجديدة المتفعة من المعونات الشهرية	تشغيلي	مديرية المعونات + ذرع المسوق	9365	12000	13000	10000	10000	10000
2	عدد الاسر الجديدة المتفعة من الدعم التكميلي	تشغيلي	مديرية المعونات + ذرع المسوق	0	0	0	25000	55000	85000
3	عدد الاسر المتفعة من معونات الاغاثة	تشغيلي	مديرية المعونات + ذرع المسوق	180	300	400	500	600	700
4	عدد الاسر المتفعة من المعونات الفورية	تشغيلي	مديرية المعونات + ذرع المسوق	6033	11000	12000	15000	18000	18000
5	عدد الحالات المستفيدة من برنامج ذوي الاعاقة	تشغيلي	مديرية المعونات	8928	9000	9200	9500	10000	10000
6	عدد الاسر الجديدة المتفعة من المعونات المالية الشهرية الاضافية	تشغيلي	مديرية المعونات + ذرع المسوق	جديد	40000	45000	50000	50000	50000
7	نسبة الاسر المتفعة المشمولة بالتأمين الصحي اللذي	تشغيلي	ذرع المسوق	%45	%50	%55	%60	%56	%70
8	عدد الافراد المستفيدين من برامج التدريب المهني	تشغيلي	مديرية التأهيل + ذرع المسوق	621	1000	1000	1500	2000	3000
9	عدد الافراد اللذين تم دمجهم في سوق العمل	تشغيلي	مديرية التأهيل + ذرع المسوق	421	800	1000	1500	2000	3000
10	عدد الافراد المستفيدين من برنامج التأهيل الجسدي	تشغيلي	مديرية التأهيل	497	500	600	700	800	900
11	عدد المنافع الاضافية المقدمة للاسر المتفعة	تشغيلي	م.الدراسات	4	6	7	8	9	10

بطاقات الاهداف

الهدف الوطني

خفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني وبناء نظام حماية اجتماعية فعال

الهدف الاستراتيجي

ضمان الاستدامة المالية للصندوق بما يدعم عمليات صرف المعونات المالية بكافة على مدار العام.

المبادرات الاستراتيجية:

1. تطوير منظومة تضمن الاستثمار الامثل للموارد المالية واستدامة عمليات الأتفاق على كافة اوجه نشاطات الصندوق الرئيسية.
2. تطوير نظام استهداف متكامل يتم من خلاله توجيه المعونات المالية الى الاسر الأشد فقراً وحاجة.
3. تحسين مؤشرات قياس وتحديد مستويات المعيشة وتنوعية الحياة للاسر الفقيرة والحاجة.
4. تحسين قدرة الصندوق على التعامل مع طلبات الائتفاع المتزايدة نتيجة الزيادة في عدد السكان وارتفاع نسب الفقر.
4. تطوير النظام الخاص بمتابعة ومسح الحالات المتفجرة من الصندوق.

الرقم	مؤشرات قياس الاداء الاستراتيجية	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المستهدفة					
				2015	2017	2018	2019	2020	2021
1	نسبة عدد حالات الائتفاع السنوية من المعونات الشهرية من اجمالي عدد طلبات الائتفاع	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	%85	%90	%93	%96	%99	%100
2	نسبة عدد حالات الائتفاع السنوية من المعونات الطارئة بكافة انواعها من اجمالي عدد طلبات الائتفاع	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	%94	%98	%99	%100	%100	%100
3	نسبة عدد حالات الائتفاع السنوية من الدعم التكميلي من اجمالي عدد طلبات الائتفاع	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	-	-	-	%20	%40	%60

المؤشرات التشغيلية للهدف الاستراتيجي الثاني (2)

الرقم	المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المرجعية					القيمة المستهدفة							
			2015	2017	2018	2019	2020	2021	2020	2019	2018	2017			
1	العدد الاجمالي للحالات المنتفحة من المعونات الشهريه المتكررة والمؤقتة	مديرية المعونات + فروع الصندوق	88879	92500	95000	100000	105000	105000	105000	105000	105000	105000	105000	105000	105000
2	العائد على الاستثمار في مشاريع المسح والمتابعة	م. التطوير المؤسسي	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9	%99.9
3	عدد المؤشرات الرئيسة المستخدمة في تحديد مستوى معيشة الاسر المحتاجة	م. التطوير المؤسسي + م. الدراسات	جديد	13	19	25	57	60	60	60	60	60	60	60	60
4	عدد الاسر المنتفحة التي تم تقليص فجوة فقرها من خلال (زيادة مستحقاتها)	مديرية المعونات + فروع الصندوق	2716	4000	6000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000
5	عدد حالات الايقاف عن الحالات غير المستحقة للمعونة	مديرية المعونات + فروع الصندوق	9384	9000	9000	9000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000
6	عدد حالات التخفيض عن الاسر المنتفحة وفقاً لاستحقاقها المقدر	مديرية المعونات + فروع الصندوق	8112	8500	9000	9500	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000
7	نسبة تحقيق الايرادات الداخلية الى المقدرة	م. الشؤون المالية	%95	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100
8	نسبة تحصيلات القروض	م. الشؤون المالية	%76.8	%79	%83	%86	%89	%92	%92	%92	%92	%92	%92	%92	%92
9	عدد الاسر المنتفحة في الفئات المستحدثة	م. المعلومات	5000	6000	7000	25000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000

الهدف الوطني

حكومة ذات كفاءة وفعالية

الهدف الاستراتيجي "3"

استخدام أفضل الممارسات في مجال تقنية المعلومات لدعم ومساندة تنفيذ أنشطة الصندوق المختلفة.

المبادرات الاستراتيجية:

1. تعزيز التحول نحو الخدمات الالكترونية والذكية.
2. إنشاء مركز تدريب اقليمي يختص بتدريب الباحثين الاجتماعيين على المستوى المحلي والاقليمي.
3. تفعيل وزيادة مستوى التنسيق مع المؤسسات الشريكة.
4. تطوير وتحديث شبكة المعلومات الداخلية.
5. تطوير آليات تسليم المعونات الشهورية للمتفعين من الصندوق من خلال البنوك والمخافض الالكترونية.
6. إدارة وتفعيل الموقع الالكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي.
7. تطبيق مشروع نظام إدارة الوثائق المؤرشفة (DMS).
8. اتمتة عمليات وخدمات الصندوق.

القيمة المستهدفة					القيمة المرجعة				
2021	2020	2019	2018	2017	2015				
					الجهة المسؤولة	نوع المؤشر	مؤشرات قياس الاداء الاستراتيجية	الرقم	
8	7	6	5	4	2	م.التطوير المؤسسي	استراتيجي	عدد الخدمات الالكترونية المقدمة	1
%100	%100	%99	%97	%95	%93.7	م.التطوير المؤسسي	استراتيجي	المستوى العام للجاهزية الالكترونية (نسبة)	2
%100	%100	%99.9	%95	%90	%85.8	م.التطوير المؤسسي	استراتيجي	كفاءة الاداء العام (نسبة)	3

المؤشرات التشغيلية للهدف الاستراتيجي الثالث (3)

الرقم	المؤشر	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المستهدفة					القيمة المرجعية 2015	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات
				2017	2018	2019	2020	2021		
1	حجم المعلومات المتوفرة على قاعدة البيانات المركزية للصندوق بـ (GB)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	11000	11500	12000	15000	20000	10500	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات
2	عدد المؤسسات المرتبطة إلكترونياً	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	7	10	15	60	65	3	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات
3	نسبة المتفاعلين الذين يستلمون معوناتهم عن طريق البنوك والحفاظ الالكترونية	تشغيلي	م. الموارد البشرية + م. المعونات المالية	10%	30%	60%	100%	100%	جديد	م. الموارد البشرية + م. المعونات المالية
4	نسبة توفر اجهزة الحاسوب وملحقاتها	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	95%	97%	100%	100%	100%	94%	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات
5	عدد المواضيع التي تم ارشفتها إلكترونياً	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات	4	6	8	10	12	2	م. التطوير المؤسسي م. الدراسات
6	عدد الباحثين الملحقين بمركز التدريب الاقليمي	تشغيلي	م. الموارد البشرية	50	150	300	400	500	جديد	م. الموارد البشرية
7	عدد البرامج الفنية الحوسبسية	تشغيلي	م. المعلومات	5	5	6	7	8	4	م. المعلومات
8	عدد اجهزة الحاسوب التي تم استبدالها.	تشغيلي	م. المعلومات	20	50	70	300	400	10	م. المعلومات
9	نسبة توفر النماذج الالكترونية للطباعة	تشغيلي	م. المعلومات	90%	92%	95%	100%	100%	87.5%	م. المعلومات
10	نسبة الباحثين الذين اجتازوا اختبار العمل على نظام الاستهداف الجديد	تشغيلي	م. المعلومات	85%	90%	95%	100%	100%	جديد	م. المعلومات

الهدف الوطني

حكومة ذات كفاءة وشفافية

الهدف الاستراتيجي "

الارتقاء بمستوى الاداء المؤسسي في الصندوق من خلال الاستثمار في ثقافة التميز.

المبادرات الاستراتيجية:

1. تلبية متطلبات المشاركة الفعالة في جوائز التميز على المستوى الوطني وخاصة جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية.
2. تطوير آليات وادوات الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في الصندوق.
3. تحقيق متطلبات نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة (2016).

الرقم	مؤشرات قياس الاداء الاستراتيجية	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المرجعية 2015	2017	2018	2019	2020	2021
1	تحقيق متطلبات الحصول على "المرحلة الذهبية" لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز	استراتيجي	جميع وحدات الصندوق	ختم التميز	المرحلة الفضية	/	المرحلة الفضية	/	المرحلة الفضية
2	تحقيق متطلبات حصول فروع الصندوق في جائزة الخدمة الحكومية المتميزة	استراتيجي	جميع وحدات الصندوق	نجمة	نجمين	/	ثلاث نجوم	/	ثلاث نجوم
3	نتائج التقرير التقسيمي لجائزة الملك عبدالله	استراتيجي	جميع وحدات الصندوق	المركز الاول للدورة السابعة	المركز الاول	/	المركز الاول	/	المركز الاول

مؤشرات الاداء التشغيلية للهدف الاستراتيجي الرابع (4)

يتبع

الرقم	المؤشر	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المرغوبة					القيمة المستهدفة
				2015	2017	2018	2019	2020	
1	توفير وتطوير بطاقات الخدمة (عدد مرات المراجعة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	2	2	3	3	3	3
2	قياس صوت متلقي الخدمة (عدد مرات القياس)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	2	2	2	2	2	2
3	تطوير آلية إدارة الشكاوي (عدد مرات المراجعة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	1	2	2	2	2	2
4	عدد قاعات خدمة الجمهور النموذجية في الفروع.	تشغيلي	م. الشؤون المالية + م. الشؤون الادارية	5	10	15	20	25	30
6	نسبة إشغال الوظائف على الهيكل التنظيمي	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي + م. الموارد البشرية	%69	%75	%80	%85	%90	%95
7	نسبة نتائج قياس المستوى العام لمؤشرات الشغافية في اعمال الصندوق	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%92.9	%93	%94	%95	%96	%97
8	نسبة مستوى المعرفة عند الموظفين	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%89.7	%90	%92	%95	%96	%97
9	نسبة كفاءة سير عمليات المعونات المتكررة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%81.6	%90	%95	%100	%100	%100
10	نسبة كفاءة سير عمليات الدعم التكميلي	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	-	-	-	%95	%100	%100

مؤشرات الاداء التشغيلية للهدف الاستراتيجي الرابع (4)

دفع

الرقم	المؤشر	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المستهدفة					القيمة المرجعية
				2017	2018	2019	2020	2021	
11	نسبة كفاءة سير عمليات المعونات الطارئة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%100	%100	%100	%100	%100	%129
12	نسبة كفاءة سير عمليات معونة التأهيل جسماني	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%90	%95	%100	%100	%100	%62
13	نسبة كفاءة سير عمليات دعم برامج التدريب المهني للمتقاعدين	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%90	%95	%100	%100	%100	%62.1
14	نسبة كفاءة سير العمليات معونة التشغيل (يوم)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%70	%80	%90	%95	%100	%42.1
15	معدل الوقت اللازم لانجاز معاملة المعونات المتكررة (يوم)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	35	30	25	20	15	41
16	معدل الوقت اللازم لانجاز معاملة المعونة الطارئة العادية (يوم)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	-	-	10	20	15	-
17	معدل الوقت اللازم لانجاز معاملة معونات التأهيل جسماني (يوم)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	17	13	10	7	4	21
18	معدل الوقت اللازم لانجاز معاملة معونات التدريب مهني (يوم)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	25	20	15	10	5	30

مؤشرات الاداء التشغيلية للهدف الاستراتيجي الرابع (4)

يتبع

الرقم	المؤشر	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المستهدفة					القيمة المرجعية 2015	الجهة المسؤولة	نوع المؤشر	المؤشر	الرقم
				2021	2020	2019	2018	2017					
19	معدل الوقت اللازم لانجاز معاملة معونات التشغيل	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	5	10	15	20	25	30	م. التطوير المؤسسي	تشغيلي	معدل الوقت اللازم لانجاز معاملة معونات التشغيل	19
20	نسبة نمو الإيرادات الذاتية	تشغيلي	م. الموارد المالية	%16	%15	%14	%13	%12	%11.75	م. الموارد البشرية	تشغيلي	نسبة نمو الإيرادات الذاتية	20
21	المعدل العام لتقسيم اداء الموظفين	تشغيلي	م. الموارد البشرية	95	94	93	92	91	89.3	م. الموارد البشرية	تشغيلي	المعدل العام لتقسيم اداء الموظفين	21
22	نسبة الترشيد في النفقات الجارية	تشغيلي	م. الموارد المالية	%3.5	%3	%2.5	%2	%1.5	%1.2	م. الموارد المالية	تشغيلي	نسبة الترشيد في النفقات الجارية	22
23	نسبة الترشيد في النفقات الراسمالية	تشغيلي	م. الموارد المالية	%7	%6	%5	%4	%4	%3.9	م. الموارد المالية	تشغيلي	نسبة الترشيد في النفقات الراسمالية	23
24	نسبة الالتزام بالموازنة	تشغيلي	م. الموارد المالية	%100	%100	%100	%99.5	%99	%98.9	م. الموارد المالية	تشغيلي	نسبة الالتزام بالموازنة	24
25	عدد حالات الوقوع في الاخطاء قبل تقديم الخدمة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	700	750	800	850	900	989	م. التطوير المؤسسي	تشغيلي	عدد حالات الوقوع في الاخطاء قبل تقديم الخدمة	25
26	المستوى العام لكفاءة فرق العمل (نسبة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%100	%99	%99	%98	%97	%96.4	م. التطوير المؤسسي	تشغيلي	المستوى العام لكفاءة فرق العمل (نسبة)	26
27	المستوى العام لكفاءة الموردين	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	%98	%97	%96	%94	%92	%90	م. التطوير المؤسسي	تشغيلي	المستوى العام لكفاءة الموردين	27

الهدف الوطني

حكومة ذات كفاءة وفاعلية

الهدف الاستراتيجي "

رفع نسبة رضا متلقي الخدمة والشركاء والمجتمع المحلي والموظفين.

المبادرات الاستراتيجية:

1. زيادة عدد المنافع الاضافية التي يقدمها الصندوق للمتعاملين معه.
2. تطوير منظومة اداء الباحثين الاجتماعيين.
3. تحسين بيئة العمل.
3. تفعيل التواصل الداخلي والخارجي.
4. تعزيز تفاعل الموظفين بالمشاركة المعرفية.
5. زيادة فعالية وكفاءة الموارد البشرية العاملة في الصندوق.

الرقم	مؤشرات قياس الاداء الاستراتيجية	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المرجعية 2015	2017	2018	2019	2020	2021
1	مستوى رضا متلقي الخدمة (نسبة)	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي	%92.6	%93.5	%94	%94.5	%95	%95.5
2	مستوى رضا الشركاء (نسبة)	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي	%89	%91	%93	%95	%95.5	%96
3	مستوى رضا الموظفين (نسبة)	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي	%84.5	%86	%87	%90	%93	%96
4	مستوى رضا المجتمعات المحلية (نسبة)	استراتيجي	م. التطوير المؤسسي	%86.7	%88	%90	%92	%94	%96

مؤشرات الاداء التشغيلية للهدف الاستراتيجي الخامس (5)

الرقم	المؤشر	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المستهدفة					القيمة المرجعية 2015	التطوير المؤسسي
				2017	2018	2019	2020	2021		
1	عدد الخدمات المقدمة للمنتفعين	تشغيلي	التطوير المؤسسي	10	11	12	13	14	7	التطوير المؤسسي
2	معدل الدوران الوظيفي (نسبة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	7%	8%	9%	10%	11%	5%	م. التطوير المؤسسي
3	نسبة التحسين في زمن تقديم الخدمة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	10%	20%	70%	80%	90%	5%	م. التطوير المؤسسي
4	عدد الحالات المنتفحة عن طريق مركز الاستجابة السريعة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	500	1000	1500	2000	2500	166	م. التطوير المؤسسي
5	نسبة رضا الموظفين عن الجوائز المقدمة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	82%	85%	88%	91%	94%	79.7%	م. التطوير المؤسسي
6	معدل عدد الساعات التدريبية للموظف	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	30	40	50	55	60	20	م. التطوير المؤسسي
7	مشاركة الموظفين بالججان و فرق العمل (نسبة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	11%	13%	15%	17%	19%	10%	م. التطوير المؤسسي
8	شكاوي وتظلمات الموظفين (نسبة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	0.01%	0.01%	0%	0%	0%	0.01%	م. التطوير المؤسسي
9	انخفاض عدد الشكاوي المقدمة من متلقي الخدمة (نسبة)	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	73%	83%	93%	95%	97%	63%	م. التطوير المؤسسي
10	نسبة مستوى وعي الموظفين بفاهيم المعرفة	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	91%	93%	95%	97%	99%	89.7%	م. التطوير المؤسسي

مؤشرات الاداء التشغيلية للهدف الاستراتيجي الخامس (5)

الرقم	المؤشر	نوع المؤشر	الجهة المسؤولة	القيمة المرجعية					القيمة المستهدفة				
				2015	2017	2018	2019	2020	2021	2020	2019	2018	2017
11	عدد فروع الصندوق التي تم تطويرها وفقاً لنظام تطوير الخدمات الحكومية	تشغيلي	م. التطوير المؤسسي	6	13	16	20	30	40				
12	تحسين الظروف المعيشية للموظفين (نسبة الزيادة في مكافآت ومستحقات الموظفين)	تشغيلي	م. الموارد المالية	%0	%5	%10	%15	%20	%25				
13	نسبة رضا الموظفين عن الجوائز المقدمة	تشغيلي	م. الموارد المالية	-	%90	%92	%93	%94	%95				
14	نسبة الابنية المطورة والمستحثة	تشغيلي	م. الشؤون الادارية	%30	%40	%50	%60	%70	%80				
15	نسبة الانتشار الجغرافي لوحدات الصندوق	تشغيلي	م. الشؤون الادارية	%99	%100	%100	%100	%100	%100				
16	نسبة المنجز من خطة المسؤولية المجتمعية	تشغيلي	لجنة المسؤولية المجتمعية	%90	%100	%100	%100	%100	%100				
17	عدد المبادرات الاضافية الموجهة للمجتمعات المحلية	تشغيلي	لجنة المسؤولية المجتمعية	12	15	20	25	25	25				
18	نسبة الاسر المنتفعة التي ترأسها امرأة	تشغيلي	م. الدراسات	%44	%46	%47	%48	%49	%50				
19	عدد زوار الموقع الالكتروني للصندوق	تشغيلي	م. المعلومات	19500	30000	40000	50000	400000	500000				
20	عدد الرسائل الالكترونية التي تم الرد	تشغيلي	م. المعلومات	14	200	300	50000	100000	150000				

