

الجمعية العامة لخدمة الحجاج والمعتمرين

HAMAH TO SERVE PILGRIMS AND UMRAH PERFORMERS

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 1000688400



الخطة الإستراتيجية للجمعية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتويات الخطة

- | | | | |
|---|---|----|--------------------------------------|
| 1 | الرؤية والرسالة والقيم | 8 | تنمية الموارد المالية والاستدامة |
| 2 | تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT) | 9 | إدارة الشراكات والعلاقات الخارجية |
| 3 | الأهداف الإستراتيجية | 10 | إدارة الجودة وقياس الأثر |
| 4 | مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) | 11 | إدارة المخاطر والاستجابة للطوارئ |
| 5 | الخطط التشغيلية والمبادرات التفصيلية | 12 | الجدول الزمني التفصيلي |
| 6 | الهيكل التنظيمي والإداري وتعزيز الحوكمة | 13 | الموازنة التقديرية والموارد المطلوبة |
| 7 | خطة الموارد البشرية والتدريب | 14 | آلية المراجعة والتطوير المستمر |



مقدمة

تسعى جمعية هامة لخدمة ضيوف الرحمن إلى أن تكون نموذجاً رائداً في تقديم خدمات نوعية ومستدامة للحجاج والمعتمرين، بما يسهم في رفع مستوى تجربتهم الروحية والخدمية في مكة المكرمة. ومن خلال شراكات مستدامة ومشاريع فاعلة، تلتزم الجمعية بتقديم باقة متكاملة من الخدمات تشمل الإرشاد والتوجيه والدعم والإغاثة والتوعية التنظيمية، بالإضافة إلى التسهيلات الضرورية لتيسير رحلة الإيمان. نؤمن بأن تحقيق أعلى معايير الجودة والاحترام والشفافية والابتكار، وبناء جسور التعاون مع الجهات الحكومية والخيرية والقطاع الخاص، هو السبيل لجعل رحلة الحج والعمرة تجربة روحانية لا تُنسى.



الرؤية

نسعى أن نكون نموذجاً رائداً في تقديم خدمات نوعية ومستدامة للحجاج والمعتمرين ، تسهم في رفع مستوى تجربتهم الروحية والخدمية والثقافية بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030م

الرسالة

تسعى الجمعية عبر شراكات مستدامة ومشاريع فاعلة إلى تقديم خدمات متنوعة تعكس تراث المملكة الأصيل ، مع التزامها بأعلى معايير الجودة ، كما تعمل على بناء جسور التعاون مع الجهات الحكومية والخيرية والقطاع الخاص لتيسير رحلة الإيمان وخدمة ضيوف الرحمن .

القيم

الشفافية والمساءلة



إدارة الموارد والمشاريع بنزاهة ومصادقية ، وتقديم تقارير واضحة للجهات المعنية.

التعاون والتكامل



تنسيق الجهود مع الجهات ذات العلاقة لضمان تكامل الخدمات.

الجودة



الالتزام بتقديم خدمات تضيء التطوعات وتلبى الاحتياجات الفعلية.

الاحترام



تقدير التنوع الثقافي واللغوي للحجاج والمعتمرين وخدمتهم دون تمييز.

الإخلاص



تكريس الجهود لرضا الله عبر خدمة ضيوف البيت الحرام

تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT)

2

نقاط القوة (Strengths)

- الموقع الجغرافي الاستراتيجي حيث تعد محافظة الجبوم البوابة الشمالية لمنطقة مكة المكرمة ، قرب أماكن أداء المناسك .
- توفر رغبة مجتمعية ومؤسسية قوية لدعم الحج والعمرة .
- التوجه الحكومي المشجع للعمل الخيري في خدمة ضيوف الرحمن .
- دعم مجتمعي ورغبة المتبرعين بالمساهمة .

نقاط الضعف (Weaknesses)

- حداثة عهد الجمعية ، ما يعني نقص الخبرة المؤسسية المتراكمة .
- محدودية الموارد البشرية المؤهلة في المراحل الأولى .
- غياب البنية التحتية التقنية المتكاملة مع بداية التأسيس .
- عدم وجود نظام داخلي متكامل لحوكمة المشاريع ومراقبة الأداء عند البداية .



تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT)

2

الفرص (Opportunities)

- اهتمام المملكة حفظها الله المتزايد بتحسين تجربة الحاج والمعتمر.
- دعم حكومي متواصل وتشريعات تسهل عمل القطاع غير الربحي.
- إمكانية بناء شراكات مع جهات حكومية، خاصة، وخيرية.
- تزايد الوعي بأهمية الخدمات المساعدة للحجاج (توعية، إرشاد).

التهديدات (Threats)

- تذبذب مصادر التمويل الخيري وعدم استقراره على المدى البعيد.
- منافسة قوية من جمعيات وجهات أخرى تقدم خدمات مماثلة.
- ارتفاع التكاليف التشغيلية
- أزمات صحية عالمية مثل انتشار أوبئة قد تؤثر على تدفق الحجاج.



الأهداف الإستراتيجية (2025 - 2029)

3

1

**تعزيز البنية
التنظيمية والإدارية
للجمعية**

وضع هيكل تنظيمي احترافي،
وسياسات ولوائح داخلية
واضحة، واعتماد حوكمة فاعلة
تدعم الشفافية واتخاذ القرار
المدرّوس.

2

**تقديم خدمات نوعية
وتحسينية للحجاج
والمعتمرين**

تصميم وتنفيذ مجموعة من
البرامج الخدمية والإرشادية
عالية الجودة، والاستفادة من
التقنيات الحديثة لتحسين
تجربة الضيف، ورفع مستوى
الرضا عن الخدمات.

3

**تعزيز
الشراكات والتعاون
المحلي**

بناء علاقات إستراتيجية مع جهات
حكومية و جمعيات القطاع الغير
ربحي والقطاع الخاص، وتوقيع
مذكرات تفاهم تفتح آفاق تبادل
الخبرات والموارد وتطوير
الخدمات.

4

**رفع مستوى
كفاءة واستدامة
التمويل**

تنويع مصادر الدخل وتنمية
الوقف الاستثماري لإيجاد
مصادر مستدامة، وضمان
استمرارية تقديم الخدمات
بجودة عالية وتحقيق نمو مالي
سنوي.

5

**تطوير قدرات
الكوادر البشرية
والمتطوعين**

تدريب الموظفين والمتطوعين
وتأهيلهم بالمهارات اللازمة
لإدارة الحشود وتقديم خدمات
احترافية، وبناء قاعدة
متطوعين نشطة ومحفزة.

6

**قياس الأثر
وتحسين الجودة**

تصميم واعتماد آليات واضحة
لقياس الأداء ورضا
المستفيدين، واستخدام نتائج
التقييم في عملية التحسين
المستمر وضمان الكفاءة
والفاعلية.



مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

4

التمويل والاستدامة

- زيادة إجمالي الموارد المالية سنوياً بنسبة 5، 7% على الأقل.
- إنشاء وقف استثماري مستدام يدعم 30% من مصروفات العمليات بحلول 2029.

تطوير الكوادر والمتطوعين

- عقد دورتين تدريبيتين سنوياً لموظفي الجمعية والمتطوعين.
- زيادة عدد المتطوعين المسجلين والفاعلين بنسبة 10% سنوياً.

قياس الأثر والجودة

- إجراء تقييم شامل للخدمات مرتين سنوياً.
- نشر تقرير سنوي عن الأداء والإنجازات متاح للشركاء والجهات المانحة.

الحوكمة والبنية التنظيمية

- الانتهاء من الهيكل التنظيمي ووثائق الحوكمة بنسبة 100% بنهاية 2025.
- تطبيق نظام إدارة مشاريع (PMO) فعال بنسبة 90% في توثيق وتبويب المشاريع بحلول 2026.

الخدمات المقدمة

- تحقيق نسبة رضا للحجاج والمعتمرين عن الخدمات لا تقل عن 65% بحلول 2027، وترتفع إلى 90% بحلول 2029.
- إطلاق برنامج خدمي نوعي سنوياً على الأقل، مع تحقيق معدل نمو سنوي 5% في أعداد المستفيدين.

الشراكات والتعاون

- توقيع 5 شراكات ومذكرات تفاهم جديدة بحلول 2027، و10 بحلول 2029.
- المشاركة سنوياً في ملتقيات ومؤتمرات بهدف تبادل الخبرات وتبني أفضل الممارسات.



الخطط التشغيلية والمبادرات التفصيلية

5

البنية التنظيمية والإدارية (2025 - 2026)

- إعداد الهيكل التنظيمي التفصيلي وتوصيف مهام كل قسم ووظيفة.
- إنشاء إدارة مختصة للموارد البشرية، إدارة الجودة، إدارة تنمية الموارد المالية.
- تطوير لوائح داخلية للعمليات، الشراء، المراقبة المالية، وإدارة المشاريع، التبرعات.... إلخ.
- اعتماد نظام تقني داخلي لإدارة العمليات اليومية وحفظ الوثائق.

تقديم خدمات نوعية (2025 - 2029)

- إنشاء مقر متكامل لاستقبال الحجاج والزوار في مركز حجز النوارية.
- إنشاء مركز متكامل لتفويج الحجاج في مركز النقطة 40 على طريق المدينة.
- برنامج توعية تثقيفية للحجاج في المناطق المركزية والفنادق لمساعدتهم في فهم وتطبيق الآلية التنظيمية المعدة من قبل وزارة الحج والعمرة (مثل على ذلك التوعية بأهمية بطاقة نسك)



الخطط التشغيلية والمبادرات التفصيلية

5

رفع مستوى التمويل والاستدامة (2025 - 2029)

- حملات تبرع إلكترونية متكررة ، خصوصاً في المواسم .
- تنظيم فعاليات لعرض مشاريع الجمعية وجذب المانحين .
- دراسة جدوى وإنشاء وقف استثماري (عقاري أو تجاري) لدعم مصروفات الجمعية على المدى الطويل .
- عقد شراكات مع القطاع الخاص (رعاة ، متبرعين كبار) لتأمين دعم مالي مستمر .

قياس الأثر وتحسين الجودة (2025 - 2029)

- جمع بيانات موسمية حول رضى الحجاج ، وإجراء مقارنات سنوية .



الهيكل التنظيمي والإداري وتعزيز الحوكمة

- لجان متخصصة (لجنة التدقيق ، لجنة الحوكمة ، لجنة المشاريع) ترفع التقارير لمجلس الإدارة .
- إدارة تنفيذية يقودها (المدير التنفيذي) يتمتع بصلاحيات واضحة ومدعومة من السياسات الداخلية .
- وضع نظام إجراءات عمل لكل إدارة لضمان سلاسة العمليات وتجنب الازدواجية .

خطة الموارد البشرية والتدريب

- تحديد احتياجات الكوادر: موظفون متخصصون في الإدارة ، اللوجستيك ، التقنية ، الإرشاد ، التدريب .
- وضع خطة استقطاب تدريجية تراعي تطور الجمعية ونموها .
- تدريب الكوادر دورياً عبر ورش عمل ودورات متخصصة .
- بناء مسارات وظيفية للترقية والتحفيز ، وبرامج تبادل خبرات مع جهات مشابهة .

تنمية الموارد المالية والاستدامة

8

- تنويع مصادر الدخل :
- تبرعات الأفراد (حملات موسمية) ،
- شركات استراتيجية مع القطاع الخاص ،
- منح وتمويل من جهات مانحة محلية .
- استثمار فوائض مالية في مشاريع وقفية طويلة الأجل .
- إعداد دراسات جدوى دورية لفرص استثمارية آمنة تحقق عوائد مستدامة.
- تطوير تقنيات جمع التبرعات (منصات إلكترونية ، تطبيقات هاتفية ، الدفع الإلكتروني) .

إدارة الشراكات والعلاقات الخارجية

9

- تحديد مسئول خاص بالعلاقات الخارجية يُعنى بالتواصل مع وزارة الحج والعمرة ، والجهات الخيرية .
- تكوين شبكة علاقات مع مقدمي الخدمات المساندة (نقل ، إ طعام ، إسعاف) لتحقيق تكامل الخدمات .
- حضور مؤتمرات معنية بالحج والعمل الخيري لتبادل الخبرات ونقل أفضل الممارسات .



إدارة المخاطر والاستجابة للطوارئ

11

- وضع خطة إدارة مخاطر تشمل :
 - المخاطر المالية (تقلب مصادر التمويل) ،
 - المخاطر التنظيمية (استحداث قوانين) ،
 - المخاطر التشغيلية (انقطاع الخدمات ، كوارث صحية) ،
 - المخاطر التقنية (اختراق المنصات الرقمية) .
- استراتيجيات التعامل مع الطوارئ :
- إنشاء صندوق احتياطي للطوارئ ،
- تجهيز حلول تقنية بديلة (نسخ احتياطية ، أنظمة سحابية) .

الجدول الزمني التفصيلي

الهدف الاستراتيجي	المبادرة الرئيسية	2025	2026	2027	2028	2029	المسؤوليات الرئيسية	مؤشرات الأداء (KPIs)
تعزيز البنية التنظيمية والإدارية	إعداد هيكل تنظيمي وسياسات حوكمة واضحة	إعداد الهيكل واعتماد الوائح	مراجعة وتحديث سياسات الحوكمة	تنفيذ نظام PMO وربطه بالمعاملات	مراجعة الهيكل بما يتوافق مع النمو	تقييم الهيكل وتحديثه وفق المستجدات	مجلس الإدارة، إدارة الموارد البشرية، إدارة الجودة	الالتزام من الهيكل بنسبة ١٠٠٪ بنهاية ٢٠٢٥، تحقيق نظام PMO بنسبة ٩٠٪ بحلول ٢٠٢٦
	تطوير نظم داعية لإدارة الوثائق والعمليات	اعتماد نظام إدارة الوثائق	تدريب الكوادر على النظام	ربط النظام بجميع الأقسام	تحديث قاعدة البيانات الداعية	تقييم كفاءة النظام وتحسينه	إدارة تقنية المعلومات	نسبة تقليل الأخطاء الإدارية ٢٠٪ سنوياً، سرعة الوصول للبيانات ١٠٠٪ تحسن سنوي
تقديم خدمات نوعية	إطلاق برنامج نوعي في أحد مستهدفات الجهة المشرقة برنامج سنوياً	العمل على برنامج نوعي في نشاط (الإرشاد) والنوعية	العمل على برنامج نوعي في نشاط (الإرشاد) والنوعية	العمل على برنامج نوعي في مجال (النوعية)	العمل على برنامج نوعي في نشاط كبار السن	الوصول إلى عدد ٣ برامج نوعية	إدارة العمليات وإدارة المشاريع	نسبة رضا المستفيدين ٨٥٪ بحلول ٢٠٢٧، و ٩٠٪ بحلول ٢٠٢٩
	الأنشطة والبرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية	العمل على ٦ مشاريع	العمل على ٧ مشاريع مختلفة (نوعي)	تحسين المشاريع وجوبها بناء على التقييم النهائي	العمل على ٨ مشاريع مختلفة (نوعي)	العمل على ٩ مشاريع مختلفة (نوعي)	إدارة المشاريع، إدارة الخدمات	زيادة عدد المشاريع المنفذة بنسبة ٢٥٪ سنوياً - تحقيق ٦٥٪ رضا عن الخدمات والمشاريع وترتفع إلى ٩٠٪ بحلول ٢٠٢٩ - تحقيق معدل نمو سنوي ١٠٪ في أعداد المستفيدين
تعزيز الشراكات	توقيع مذكرات تفاهم مع جهات حكومية وخيرية	توقيع أول مذكره مع وزارة الحج والعمرة	توقيع مذكره مع جهة خيرية محلية	إضافة ٢ شراكات مع الجهات ذات العلاقة	توسيع الشراكات إلى ٥ جهات إضافية	الوصول إلى ١٠ شراكات موثوقة	إدارة العلاقات العامة، المدير العام	عدد ٥ شراكات ومذكرات تفاهم جديدة بحلول ٢٠٢٧، و ١٠ بحلول ٢٠٢٩
	المشاركة في منصات ومؤتمرات	حضور ملتقى (١)	حضور ملتقى سنوياً	تبادل الخبرات مع ٣ جهات	حضور ملتقى وتقديم ورقة عمل	توسيع شبكة العلاقات	إدارة العلاقات الخارجية	المشاركة في مؤتمر واحد سنوياً على الأقل
رفع مستوى كفاءة واستدامة التمويل	تنوع مصادر الدخل وإطلاق حملات تبرع	إطلاق حملة تبرع رمضان ٢٠٢٥	جنتان سنوياً (رمضان وموسم الحج)	دراسة فرص استثمارية مع شركاء	بدء تنفيذ مشروع الوقف الاستثماري	زيادة إيرادات الوقف لتغطية ٣٠٪ من المصروفات	إدارة تنمية الموارد المالية	زيادة الموارد المالية ١٠٪ سنوياً، إنشاء وقف استثماري بحلول ٢٠٢٩
	بناء وقف استثماري مستدام	دراسة جدوى الوقف	تخصيص الموارد الأولية للقف	بدء الاستثمار بعوائد محدودة	تنمية الأصول الاستثمارية	زيادة العوائد لتغطية جزء من النفقات	إدارة المشاريع والاستثمار، إدارة المالية	مساهمة الوقف بـ ٣٠٪ من المصروفات بحلول ٢٠٢٩
تطوير قدرات الكوادر البشرية والمتمتعين	دورات تدريبية في إدارة الحدود والتواصل	تنظيم دورة تدريبية أولى	دورتان تدريبيتان سنوياً	إضافة ورش عمل متخصصة في التقنية	تحسين المحتوى التدريبي بناءً على التقييم	تنوع الدورات وشهادات تخصصية	إدارة الموارد البشرية، خبراء التدريب	دورتان سنوياً، شراكة ٨٠٪ من الكوادر، تحسن ١٠٪ بالأداء سنوياً
	بناء قاعدة بيانات للمتمتعين وتحفيزهم	إنشاء قاعدة بيانات إلكترونية	إضافة نظام نقاط تحفيزي للمتمتعين	استقطاب متمتعين	تطوير برامج تحفيزية وجوائز تقديرية	مساهمة عدد المتمتعين النشطين سنوياً	إدارة الموارد البشرية، إدارة العلاقات العامة	زيادة المتمتعين ٢٠٪ سنوياً، رفع مستوى الاحتفاظ بالمتمتعين
قياس الأثر وتحسين الجودة	نظام تقييم رضا الحجاج والختمون	توزيع استبيانات موسمية	تحليل البيانات ونشر تقرير نصف سنوي	ربط تحسين البرامج بنتائج التقييم	اعتماد جهات خارجية للتقييم الدوري	إصدار تقرير أداء سنوي شامل	إدارة الجودة	الوصول إلى نسبة رضا ٨٠٪ في ٢٠٢٧، و ٩٠٪ في ٢٠٢٩
	تقرير نصف سنوي لجهات المانحة	إصدار تقرير نصف سنوي ٢٠٢٥	استمرار إصدار تقارير نصف سنوية	تضمين مؤشرات جديدة للأداء	تحسين شفافية التقارير ونشرها علناً	التفاعل مع ملاحظات المانحين	إدارة الجودة، الإدارة التنفيذية	تقرير نصف سنوي منظم، رضا المانحين ٩٠٪

الموازنة التقديرية والموارد المطلوبة

13

- تحديد ميزانية تأسيسية للسنة الأولى تشمل :
 - الإنفاق على الهيكل التنظيمي والتقني (نظم معلومات ، برمجيات) .
 - تكاليف التدريب الأولية .
 - تخصيص ميزانية سنوية تتزايد تدريجياً مع نمو المشاريع والشراكات .
 - وضع بنود محددة للوقف الاستثماري والخطط الاستثمارية ، مع إيرادات سنوية متوقعة تساهم في تغطية جزء من مصروفات العمليات .

آلية المراجعة والتطوير المستمر

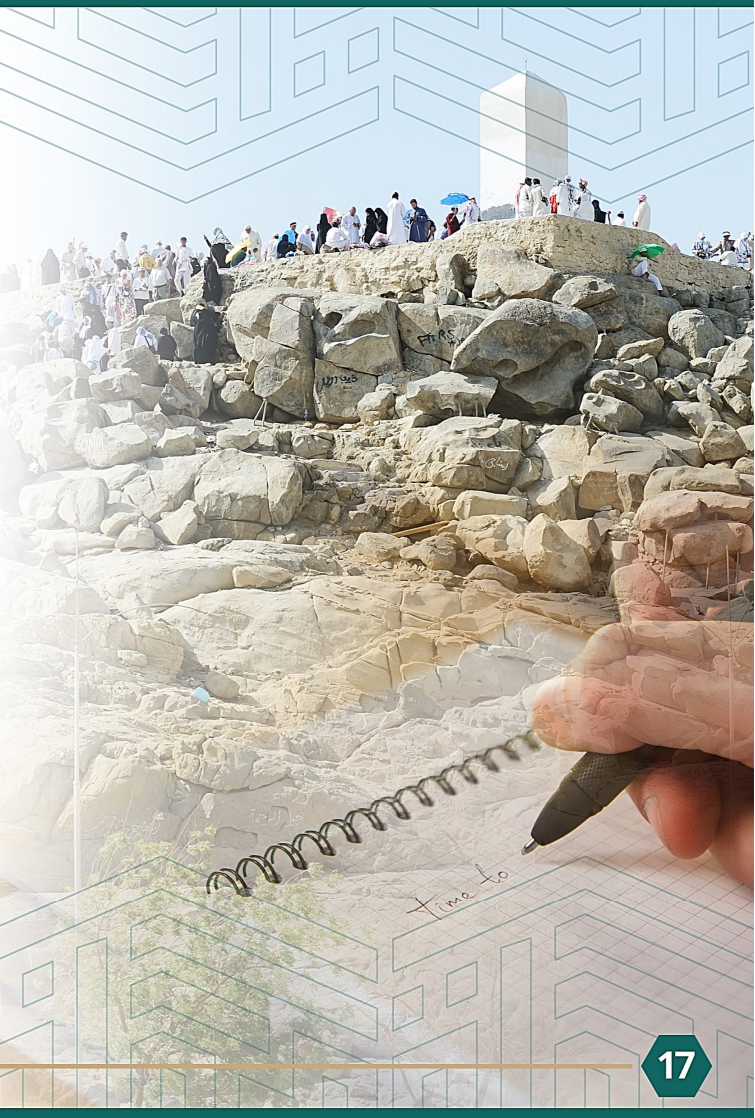
14

- مراجعة الخطة الإستراتيجية سنوياً من قبل لجنة متخصصة بمجلس الإدارة .
- تعديل الأهداف والمبادرات بناءً على التحديات والفرص المستجدة .
- الاستفادة من التغذية الراجعة للحجاج والمعتمرين في إجراء تحسينات مستمرة .
- رفع تقارير نصف سنوية للجهات الرقابية وللمتبرعين الرئيسيين لعرض الإنجازات وأوجه القصور وسبل التحسين .



الخلاصة

هذه الخطة الإستراتيجية التفصيلية تمثل خارطة طريق شاملة للجمعية خلال خمس سنوات، وتركز على بناء أساس مؤسسي قوي، وتطوير خدمات فعّالة، وتعزيز الشراكات، وتنمية الموارد، والاستثمار في الكوادر البشرية، وإدارة الجودة والمخاطر. نسعى بإذن الله إلى الالتزام بهذه الخطة، مع المرونة في التكيف مع المتغيرات، بما يضمن بإذن الله تحقيق رؤية الجمعية في أن تكون نموذجا رائدا ومؤثرا في خدمة ضيوف الرحمن لنصنع أثرا يدوم





جمعية هامته لخدمتنا للحج والمعتمرين

HAMH TO SERVE PILGRIMS AND UMRAH PERFORMERS

مسجلة لدى المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم 1000688400

موقع الجمعية

www.hamh.org.sa



جوال الجمعية

0555083868



عنوان الجمعية

منطقة مكة المكرمة - محافظة الجموم



مركز التسجيل
Registration Center



رقم حساب الجمعية SA5980000

3 2 4 6 0 8 0 1 0 3 5 0 5 1 9