

الخطة التشغيلية لجمعية اعتناء لإكرام الموتى

لمنظور	الهدف الاستراتيجي	المبادرات / الإجراءات / الوسائل	عدد مرات التنفيذ	شهر التنفيذ
العملاء والمستفيدين	تقديم الخدمات الأساسية والتوعوية لإكرام الموتى وأهاليهم.	إعداد خريطة رحلة المستفيد من البلاغ حتى الدفن توحيد نماذج استقبال البلاغات إعداد دليل إرشادي لذوي المتوفي (ورقي ورقمي) توفير رقم موحد لخدمة المستفيدين تخصيص متطوع مرافق للحالات	مستمر	طوال العام
	تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات.	تصميم استبانة رضا المستفيدين توزيع الاستبانة بعد تقديم الخدمة تحليل النتائج بشكل ربع سنوي إعداد تقارير تحسين الخدمة تنفيذ إجراءات تصحيحية بناءً على الملاحظات حصص المساجد والمغاسل ذات العلاقة توقيع مذكرات تفاهم عقد لقاءات تعريفية دورية إعداد دليل تنسيق مشترك إشراك الأئمة والمؤذنين في التنسيق	4	مارس - يونيو - سبتمبر ديسمبر
العمليات الداخلية	تحسين كفاءة العمليات.	إعداد وتوثيق أدلة الإجراءات التشغيلية (SOPs) تدريب الفرق التشغيلية متابعة الالتزام بالإجراءات مراجعة وتحديث سنوي للإجراءات تخصيص رقم جوال لاستقبال الطلبات والحالات إعداد جدول مناوبات للفرق إنشاء سجل إلكتروني للبلاغات تحديد زمن استجابة لا يتجاوز ٣٠ دقيقة مراجعة البلاغات وتحليلها شهرياً تعبئة نموذج الإفصاح تجهيز متطلبات الحكومة لعام ٢٠٢٥ بناء وتحديث السياسات واللوائح رفع متطلبات الحكومة على الموقع الإلكتروني رفع تقييم الحكومة	مستمر	طوال العام
	تأهيل الكوادر والكفاءات العاملة في مراكز إكرام الموتى.	دراسة وتحليل الاحتياج التدريبي تنفيذ دورات تأهيل للمغسلين والمغسلات تقييم المتدربين عملياً ونظرياً إصدار شهادات اجتياز تحديث قاعدة بيانات المؤهلين التسجيل والتفعيل في منصة العمل التطوعي بناء الفرق التطوعية تدريب المتطوعين وتأهيلهم رفع الفرص التطوعية عبر المنصة بشكل أسبوعي توزيع المتطوعين حسب الاحتياج قياس الأثر التطوعي وإعداد تقارير	مرات 3	أبريل - يوليو - أكتوبر
المالي	زيادة وتنوع الإيرادات.	التسجيل في المنصات والجهات المانحة إعداد وبناء المبادرات والمشاريع تقديم ومتابعة طلبات الدعم إدارة علاقات الجهات الداعمة التسجيل في المنصات (إحسان، وقف، جود، وغيرها) تأسيس متجر إلكتروني رفع فرص التبرع في المتجر والمنصات تنفيذ الحملات التسويقية الترويج والتسويق الإلكتروني إعداد الموازنة التقديرية لعام ٢٠٢٦ مراقبة الصرف شهرياً استثمار المبادرات الوطنية مثل التوظيف بالاستثمار استثمار المتطوعين في تنفيذ الأعمال لخفض التكاليف التشغيلية رفع التقارير الدورية	مرة واحدة	يناير
			مستمر	طوال العام
			مرة 12	شهري