

الخطة الاستراتيجية  
للهيئة العامة لشؤون القاصرين  
2030 - 2023

الهيئة العامة لشؤون القاصرين  
GENERAL AUTHORITY FOR MINORS AFFAIRS  
STATE OF QATAR | دولة قطر





نحن ماضون في جهودنا لتحقيق أهداف رؤية قطر الوطنية 2030، وإعداد الاستراتيجية الوطنية الثالثة لمدة خمس سنوات. وهذه المناسبة فإنني أؤكد على تحديد الأولويات في ضوء الاحتياجات الملحة للدولة، وأدعو جميع الجهات المعنية لإعداد استراتيجياتها القطاعية بالاستفادة من المرحلة السابقة بإخفاقاتها ونجاحاتها.

ولكن ثمة مهام كبرى تنتظرنا متعلقة بالتنمية البشرية، وكل ما يرتبط بالثروة الحقيقية في أي بلد، وهو الإنسان. فلا يمكن فصل أية رؤية أو استراتيجية وطنية عن هذه القضية، ولا الخوض في نجاحها أو فشلها دون التطرق بكل جدية إلى قضايا قيمية متعلقة بالهوية والانتماء، والالتزام بأخلاق العمل، وشعور المواطن بواجباته ومسؤولياته تجاه أسرته وجيرانه والمؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع بشكل عام.





## كلمة سعادة رئيس الهيئة العامة لشؤون القاصرين

انطلاقاً من الأهداف النبيلة التي أنشئت من أجلها الهيئة العامة لشؤون القاصرين بدولة قطر، والتي تتمثل في الإشراف على القاصرين ومن في حكمهم اجتماعياً وتربوياً وتعليمياً وصحياً، وكذلك المحافظة على أموالهم وتنميتها، وحماية حقوقهم المالية، وبما يضمن لهم حياة كريمة.

والتزاماً بتحقيق رؤية قطر الوطنية 2030، والتي تهدف إلى نقل دولة قطر إلى مصاف الدول المتقدمة، وجعلها قادرة على تحقيق التنمية المستدامة بحلول العام 2030، ومن أهمها ركيزة التنمية الاجتماعية، والتي تشارك الهيئة بتحقيق أهدافها المنشودة وترجمة فعلية لمتطلباتها، فقد قامت الهيئة بتطوير خطتها الاستراتيجية للأعوام 2023-2030 وصياغة الأهداف والمبادرات الاستراتيجية ترتبط بكافة أنشطة ومهام الهيئة المحددة بموجب القرار الأميري رقم 41 لسنة 2014 الخاص بالهيكل التنظيمي للهيئة العامة لشؤون القاصرين، وذلك حرصاً على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمشمولين برعاية الهيئة، وبما يتوافق مع مستجدات التطور التكنولوجي المعاصرة، علاوةً على إحداث نقلة نوعية في مجمل الأداء الإداري للهيئة وعلى جميع المستويات، مع التأكيد على مشاركة صانعي القرار وكافة أصحاب العلاقة المؤثرين بالبيئة الداخلية والخارجية للهيئة العامة لشؤون القاصرين.

وإننا على ثقة تامة بقدرات شبابنا الواعد وجهود القائمين والشركاء ودعم القيادة العليا على تنفيذ الخطة الاستراتيجية وتحقيق الأهداف المرجوة بعون الله تعالى.

راجين من المولى عزوجل التوفيق في خدمة الوطن والمواطن.

**سعد بن زهار بن ناصر النعيمي**



|   |                                       |    |   |
|---|---------------------------------------|----|---|
| 1 | المقدمة                               | 6  | قائمة أصحاب العلاقة                                       |
| 2 | التعريفات                             | 7  | المسح البيئي (تحليل البيئة الداخلية والخارجية)            |
| 3 | منهجية الإعداد                        | 8  | الخطة الاستراتيجية للهيئة العامة لشؤون القاصرين 2023-2030 |
| 4 | التعريف بالهيئة العامة لشؤون القاصرين | 9  | المبادرات والمشاريع الاستراتيجية                          |
| 5 | الرؤية والرسالة والقيم                | 10 | مؤشرات الأهداف المحددة                                    |

# المقدمة



تعد عملية التخطيط الاستراتيجي الأسلوب الأمثل لإحداث نقلة نوعية في مجمل أداء الهيئة، ويتطلب ذلك مشاركة صانعي القرار الفعليين في الهيئة وكافة الأطراف الرئيسية المؤثرة في تطوير أداء الهيئة، وقد وضعت الخطة الاستراتيجية للهيئة العامة لشؤون القاصرين للفترة الممتدة من 2023-2030 توافقاً مع رؤية قطر الوطنية 2030، وتضمنت الخطة الاستراتيجية مجموعة من الأهداف المحددة التي اشتقت منها المبادرات، كما تم تحديد القدرات اللازمة لتنفيذ تلك المبادرات، وجرى توزيع مشاريع الخطة على مدى سنوات الخطة الخمس بما يتوافق مع القدرات المتاحة أو تلك التي سيجري توفرها لضمان سلامة التنفيذ الناجح وتحقيق الأهداف المستهدفة.

إن عملية التخطيط الاستراتيجي تعد الإطار الكلي الجامع لعمل الهيئة، وتشمل ثلاثة محاور أساسية تتمثل في:

1. تحليل وتقييم الوضع الحالي لعمل الهيئة بالنظر إلى البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالهيئة.
2. استشراف مستقبل عمل الهيئة من حيث رؤيتها الاستراتيجية وغايات عملها وتوجهاتها وقيمها المؤسسية.
3. خارطة الطريق التي توضح كيفية انتقالها من الوضع الحالي إلى الوضع المستقبلي من خلال منظومة أهدافها الاستراتيجية.

ومن هذا المنطلق وضعت هذه الوثيقة كمرجع رئيسي لمنهجية التخطيط الاستراتيجي التي اعتمدها الهيئة خلال تطوير الخطة الاستراتيجية الجديدة، والتي تقدم شرح مفصل للسياسات والقواعد الرئيسية المنظمة لكل مرحلة من مراحل التخطيط الاستراتيجي، والإجراءات الخاصة بكيفية إعداد التحليلات بشكل منهجي منظم باستخدام معايير وآليات ونماذج تساعد المعنيين على إعداد ومراجعة وتوثيق تلك المخرجات.

# التعريفات



## التعريفات

|  |   |
|--|---|
| تشمل الاستراتيجيات بكافة مفرداتها من نتائج رئيسية ونتائج وسيطة وأهداف استراتيجية تنموية ومؤشرات أداء ومشاريع موزعة على قطاعات وركائز رؤية قطر الوطنية 2030.  | استراتيجيات التنمية الوطنية                   |
| تشمل استراتيجية الهيئة العامة لشؤون القاصرين بكافة مفرداتها من نتائج وأهداف ومؤشرات أداء وبرامج ومشاريع متعلقة باختصاصاتها المنوطة بها في قرارات إنشائها بالإضافة إلى البرامج والمشاريع التنموية وما يتعلق منه بالتوجيهات والتكليفات الصادرة من سمو الأمير، بما يضمن تحقيق ركائز رؤية قطر الوطنية 2030.  | استراتيجية الهيئة العامة لشؤون القاصرين       |
| إحدى المنهجيات العالمية المتبعة بالتخطيط الاستراتيجي والتي تعني بتحديد الأهداف الاستراتيجية والنتائج المتوقعة منها، والتي تجعل الهيئة تركز على متابعة النتائج الاستراتيجية.  | منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج |
| صورة المستقبل التي ترغب الهيئة العامة لشؤون القاصرين في التوصل إليها.  | الرؤية  |
| تحدد الطريقة وكيفية الوصول إلى الأهداف والطموحات المستقبلية.   | الرسالة                                       |
| هي مبادئ التشغيل الأساسية التي تحكم السلوك الداخلي للهيئة وكذلك علاقاتها بعملائها .  | القيم المؤسسية                                |
| إفادة طموحة تصف الوضع النهائي لحالة خارجية مرغوب فيها، وتصبح محور التركيز للهيئة، ولا تتغير على المدى المتوسط.   | النتيجة الرئيسية                              |
| عبارات تصف المتطلبات الأساسية لتحقيق النتيجة الرئيسية. ويجب أن تكون النتائج الوسيطة معرفة بشكل واضح ومختصر.  | النتائج الوسيطة                               |
| بيان لما يراد له أن يتحقق، ويجب أن يكون الهدف محدد وقابل للقياس.   | الأهداف الاستراتيجية                          |
| هي أهداف ذات معايير محددة ويمكن تذكرها بسهولة ويجب أن تكون أهداف واضحة وقابلة للقياس وواقعية ومحددة بوقت زمني ويمكن تحقيقها. (specific: محددة), (Measurable: قابل للقياس), (Achievable: قابل للتحقيق), (Relevant: ذو صلة), (Time-Bound: مقيد زمنياً)   | الأهداف الذكية (SMART)                        |
| البرامج والمشاريع التي تقوم بها الهيئة لتحقيق الأهداف المحددة بالخطة الاستراتيجية.   | المبادرات الاستراتيجية (التدخلات الرئيسية)    |
| هي العملية التي تستخدمها الشركات من أجل التعرف على أوضاعها ومستوى أدائها الحالي ومقارنته مع الأداء المتوقع، وذلك عن طريق قياس الوقت والمال والجهد العملي المبذول في أداء المهام والأعمال الحالية في الشركة ومقارنتها مع الأداء المستهدف، ويعد تحليل الفجوات عملية تستهدف التعرف على الفجوات بين حال الهيئة في الوقت الراهن وما تسعى إلى تحقيقه في المستقبل | تحليل الفجوات                                 |





## التعريفات

|   |   |
|---|---|
| الفرص التحسينية السريعة                   | هي مجموعة أفكار أو بعض الحلول يتم تنفيذها على المدى القصير كمكاسب سريعة أو فرص تحسينية سريعة ذات إضافة فعالة لتغيير نمط أو أسلوب عمل داخل الهيئة.   |
| نموذج الحوكمة                             | يحدد نموذج الحوكمة الهيكل والأدوار والمسؤوليات والعلاقات وتحديد الصلاحيات من أجل تقديم الأداء السليم.   |
| دليل السياسات والإجراءات                  | وثيقة تفصيلية لكافة الإجراءات الخاصة بخدمات الهيئة ووصف دقيق لمراحل هذه الإجراءات وعينات من النماذج التي تستعمل فيها، وشرح لطريقة ملء هذه النماذج، بالإضافة إلى تحديد قواعد العمل وسير العمل ومصفوفة الصلاحيات والأدوار والمهام لكافة إدارات الهيئة.  |
| تقييم الوضع الحالي                        | يشمل دراسة وتقييم الوضع الحالي للهيئة بتحديد الفجوات والتحديات والتحليل الرباعي SWOT ودراسة مدى جاهزية الهيئة لتنفيذ الخطة الاستراتيجية.  |
| التحليل الرباعي SWOT Analysis             | منهجية عالمية متبعة لتقييم الوضع الحالي وذلك بتحديد نقاط القوة والضعف (الجوانب الداخلية) ونقاط الفرص والتهديدات (الجوانب الخارجية).   |
| تحليل أصحاب العلاقة (تحليل أصحاب المصلحة) | وتشمل تحديد كافة الأطراف سواء كانوا أفراد أو جهات حكومية أو شركات من القطاع الخاص أو أي جهات اعتبارية ربحية أو غير ربحية معنية بتقديم الخدمات وطبيعة عمل الهيئة العامة لشؤون القاصرين، ومن ثم تصنيفهم بمجموعات وفهم تأثير واهتمامات وأولويات أصحاب العلاقة في الإطار الاستراتيجي للهيئة من أجل تطوير استراتيجيات وخطط المشاركة والتواصل الفعال.   |
| المقارنات المعيارية                       | الاطلاع على أفضل التجارب وأحدث الممارسات العالمية للجهات المماثلة لطبيعة عمل الهيئة على مستوى المنطقة أو مستوى العالم، والتي تعتبر إحدى مصادر البيانات التي يمكن استخدامها كمرجع عند تطوير الخطة الاستراتيجية.  |
| إدارة التغيير                             | التحول لمواجهة الحالة الجديدة وإعادة ترتيب الأمور الداخلية أو الخارجية أو كلاهما، لإحداث تغيير إيجابي وتفادي السلبي، في محاولة الوصول لأعلى مستويات الجودة في العمل، من خلال القيام بذات الشيء ولكن بطريقة أفضل ويركز هذا النوع في الاغلب على زيادة الكفاءة من خلال استثمار الموارد التخطيطي التحولي: طريقة مباشرة للدخول الى المنافسة والقيام بالتغيير/التحول التوقعي: تحليل التجارب الماضية بهدف توقع العوامل المستقبلية التي قد تؤثر على الأداء. |
| سفراء التميز وصناع التغيير                | هم موظفون نشطون بإدارتهم وملتزمون بطبيعة عمل الهيئة وعلى دراية تامة بكافة الإجراءات وقواعد سير العمل وتطبيقها بكفاءة وجودة عالية، يتم ترشيحهم واختيارهم على ضوء نتائج التقييم المؤسسي وذلك بتحديد كفاءتهم ومهارات التواصل ومهارات أخرى ومدى رغبتهم للعمل كسفير لإدارة التغيير لنقل المعلومات إلى موظفي الهيئة لتقبل التغيير الجديد وتحفيزهم لتقديم مقترحات تحسينية تخدم التميز المؤسسي.   |
| إدارة الجودة الشاملة                      | هي عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام التي يجب إنجازها للحفاظ على المستوى المطلوب من التميز. ويشمل ذلك تحديد سياسة الجودة، وإنشاء وتنفيذ تخطيط وضمان الجودة، ومراقبة وتحسين الجودة بشكل مستمر.  |



## التعريفات

|                       |   |
|-----------------------|---|
| القاصر                | الصغير الذي لم يبلغ سن الرشد، ويعتبر في حكمه الحمل المستكن والمجنون وفاقد الإدراك والمعتوه وذو الغفلة، والسفيه والغائب والمفقود.  |
| المشمول برعاية الهيئة | هو القاصر والحمل المستكن الذي ليس له ولي أو وصي مختار، والمحجور عليه (المجنون، فاقد الإدراك، المعتوه، ذو الغفلة، السفيه)، والمفقود والغائب الذي لا قيم له أو وكيل له.                                 |
| الغائب                | من لا يُعرف موطنه أو محل إقامته.  |
| فاقد الأهلية          | الصغير غير المميز أو المجنون أو فاقد الإدراك أو المعتوه.  |
| القيم (القوامة)       | نوع من أنواع النيابة الشرعية يقوم فيها القيم بتمثيل المحجور عليه ورعاية أمواله وإدارتها وفقاً لأحكام القانون.   |
| الوكيل (الوكالة)      | عقد يلتزم بمقتضاه بأن يقوم بعمل قانوني لحساب الموكل   |
| أصول المشمولين        | هي الأصول المالية المملوكة للمشمولين برعاية الهيئة والتي يتم إدارتها من قبل الهيئة إلى حين تسليمها لهم عند انتفاء السبب القانوني الذي بسببه أصبحت الأصول تحت رعاية الهيئة.                            |
| التركات               | ما يتركه المتوفى من أموال وأصول ومنافع وحقوق مالية.   |
| النموذج التشغيلي      | هو الطريقة التي تقوم بها المؤسسة بأعمالها وكيفية القيام بتقديم قيمة مضافة لكل من عملائها الخارجيين (جمهور المتعاملين) و عملائها الداخليين (الموظفين).   |
| القنوات البديلة       | القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات للجمهور خارج الإطار التقليدي المتمثل في الحضور الشخصي للمتعامل إلى مبنى الهيئة للحصول على الخدمة. أمثلة لذلك: مركز الاتصال، تطبيق الجوال، الموقع الإلكتروني. |
| اتفاقية مستوى الخدمات | اتفاقية يتم من خلالها التوافق بين الأطراف المتداخلة على مستوى الخدمات / الاستجابة المتوقعة وتحديد الأوقات القياسية اللازمة لتنفيذ الخدمة/ اتخاذ الإجراء اللازم لتنفيذ هذه الخدمة.                     |

# منهجية الإعداد



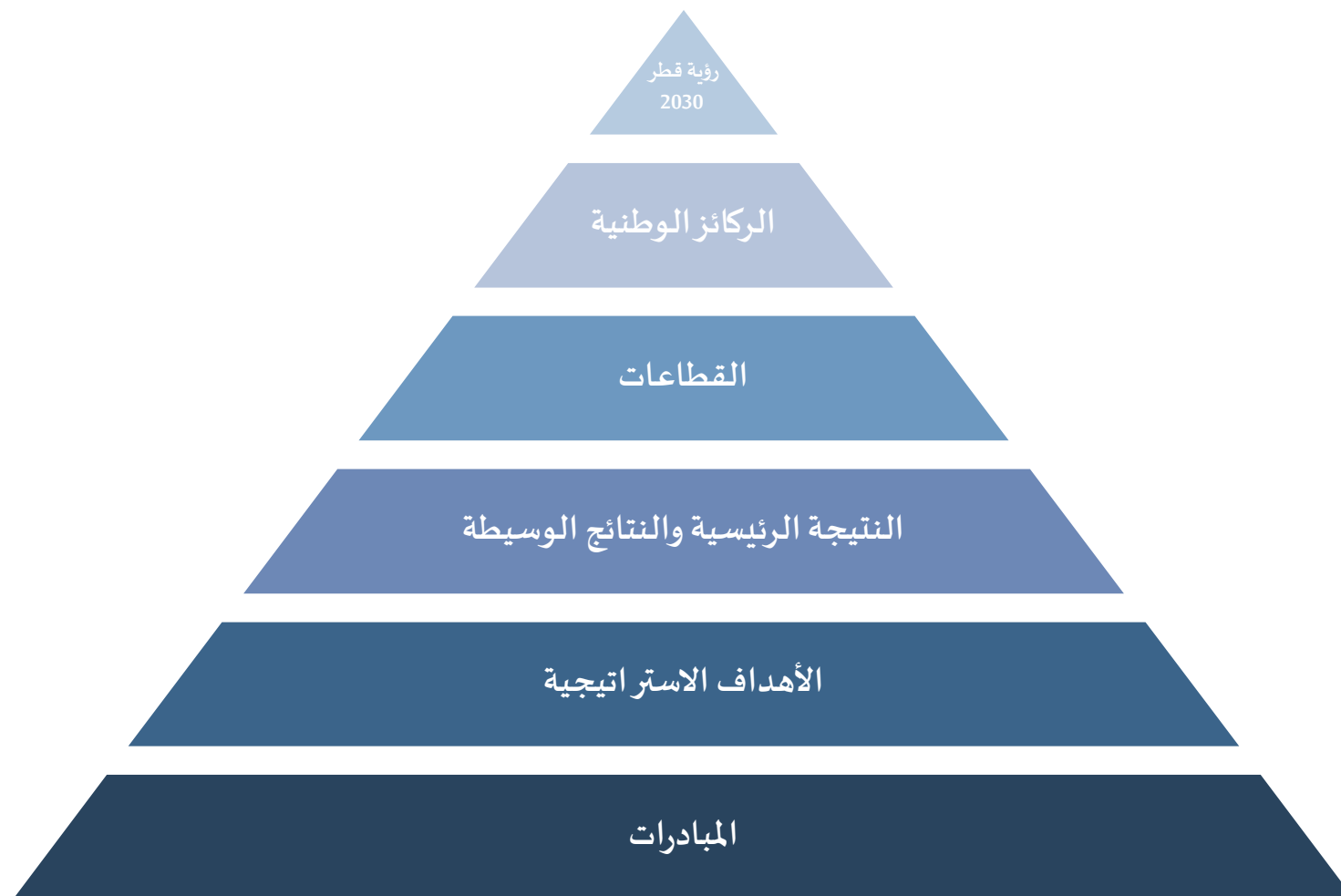
## منهجية الإعداد

اعتمدت الهيئة العامة لشؤون القاصرين منهجية التقييم الذاتي لتحديد الفجوات والتحديات ورسم خارطة الطريق لمعالجتها والارتقاء بمستوى جودة الخدمات ورضا العملاء، والتي شملت تقييم أداء الهيئة بتنفيذ الخطة الاستراتيجية السابقة وتحليل آراء أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين ودراسة وتقييم المنهجيات والممارسات العالمية بمجال التنمية البشرية والاجتماعية، والتي أرشدت الهيئة إلى وضع هيكلية استراتيجية مبنية على محاور أساسية تنظم عمل الهيئة ومبادرات استراتيجية تقود الهيئة إلى تحقيق أهدافها.

وتأكيدا على مشاركة كافة أصحاب العلاقة بإعداد الخطة الاستراتيجية، فقد تم عرض مسودة الخطة الاستراتيجية على مديري الإدارات والمسؤولين داخل الهيئة بالإضافة إلى الجهات المختصة بالدولة للمشاركة بصياغة الخطة الاستراتيجية وعكس الملاحظات والمقترحات التطويرية وصولا إلى الصيغة النهائية للخطة الاستراتيجية والتوصية بمراجعتها من قبل مديري الإدارات ليتم رفعها للاعتماد من قبل رئيس الهيئة العامة لشؤون القاصرين وإرسالها لجهاز التخطيط والإحصاء للمراجعة والاعتماد النهائي.

### سمات المنهجية

| الأولويات  | الواقعية  | الشمولية   | العمق   |
|--|---|--|---|
| تحديد أولويات الهيئة بناء على احتياجات المشمولين | صياغة استراتيجية قابلة لتحقيق الرؤية والرسالة وضمن قدرات الهيئة | أهداف استراتيجية ومبادرات شاملة لتحقيق التكامل الاستراتيجي | جمع وتحليل الفجوات والتحديات بعمق لضمان فاعلية التوجه الاستراتيجي |



منهجية تطوير الخطة الاستراتيجية هي "التخطيط المبني على النتائج"



# مراحل الإعداد

عملية التخطيط الاستراتيجي تمر بأربع مراحل أساسية:



# التعريف بالهيئة العامة لشؤون القاصرين



## الأنشطة الرئيسية للهيئة

حدد القرار الأميري رقم 41 لسنة 2014 ثلاث مهام للهيئة العامة لشؤون القاصرين:

- الوصاية على القاصرين والحمل المستكن، الذين ليس لهم ولي أو وصي مختار.
- القوامة على فاقدى وناقصي الأهلية، والوكالة عن المفقودين والغائبين، الذين لا قيم أو وكيل لهم.
- الإشراف على تصرفات الأولياء والأوصياء والقيمين والوكلاء، ومراقبتهم في أدائهم لواجباتهم وممارستهم لصلاحياتهم.
- رعاية شؤون القاصرين ومن في حكمهم، المنصوص عليهم في البندين (1) و(2) من هذه المادة، والإشراف على شؤونهم اجتماعياً وتربوياً وصحياً وتعليمياً، وتسلم أموالهم وإدارتها واستثمارها والمحافظة عليها، وفتح الحسابات المصرفية، ومسك السجلات الخاصة لكل منهم، والنيابة عنهم لدى الجهات المختصة داخل الدولة وخارجها.

### ضمان الرعاية الشاملة للمشمولين

- حصر أموال التركات التي لها وارث والإشراف على إدارتها، واتخاذ ما يلزم للمحافظة عليها، ومسك السجلات والحسابات الخاصة بها إلى حين قسمتها.

### حصر أموال التركات وإدارتها

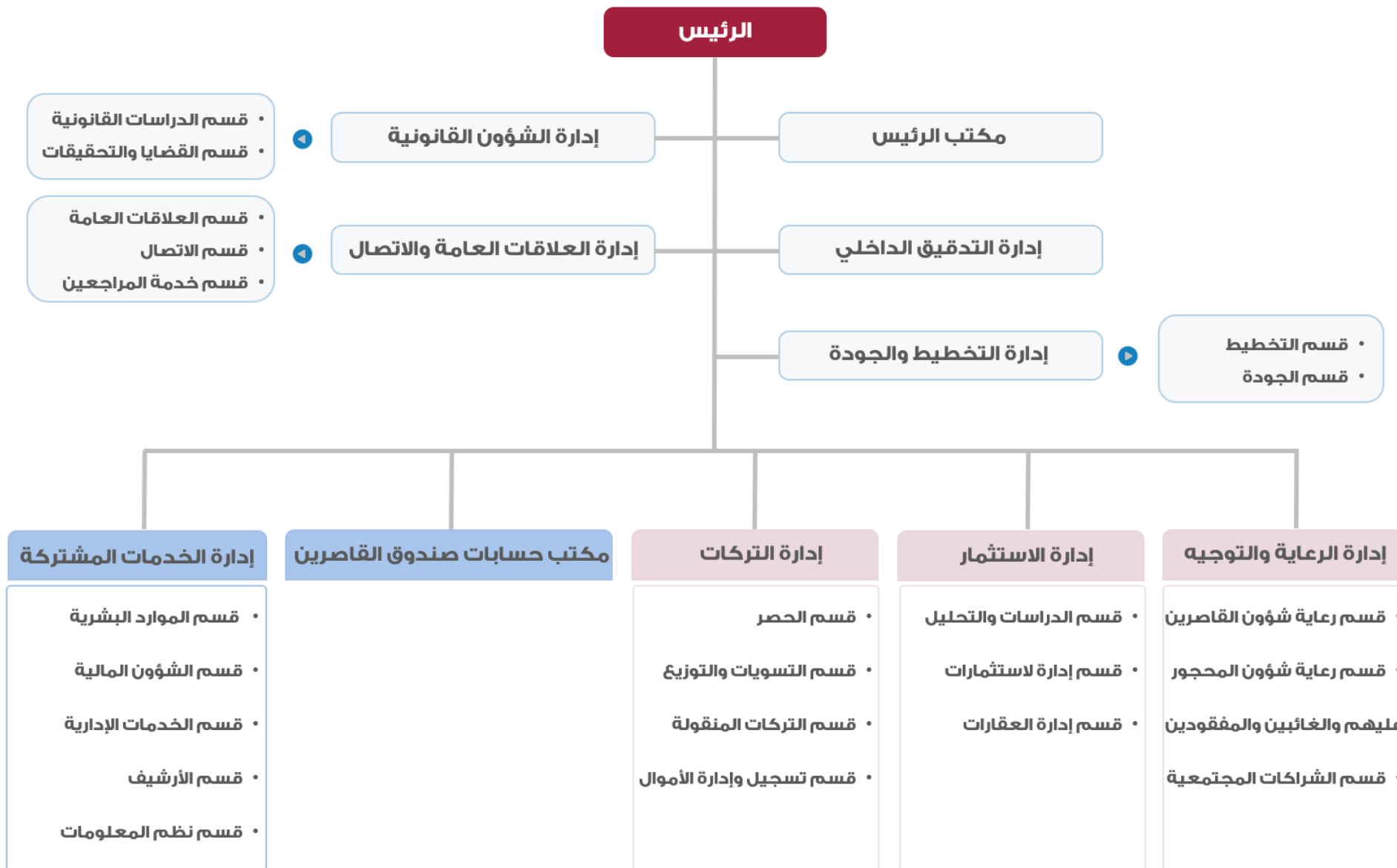
- حصر وتسلم وإدارة واستثمار أموال التركات التي لا وارث لها، وأموال التركات التي صدر قرار بقسمتها ولم يتقدم مستحقوها من الورثة لاستلامها بعد إخطارهم بكتاب مسجل، وأموال الغائبين والمفقودين الذين لا وكيل لهم، وذلك وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية وأحكام القانون.
- إعداد وتنفيذ الدراسات والخطط اللازمة لتنمية أموال القاصرين ومن في حكمهم، وغيرها من الأموال التي تديرها الهيئة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

### المحافظة على أموال المشمولين وتنميتها





# الهيكل التنظيمي للهيئة العامة لشؤون القاصرين



# الرؤية والرسالة والقيم



## الرؤية

وصاية آمنة لحياة كريمة.

## الرسالة

نسعى لوصاية آمنة للمشمولين برعايتنا في إطار منظومة خدمية واستثمارية متميزة ومتكاملة تضمن المحافظة على أموالهم وتنميتها، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، بمسؤولية مهنية عالية وشراكة فاعلة.

## القيم

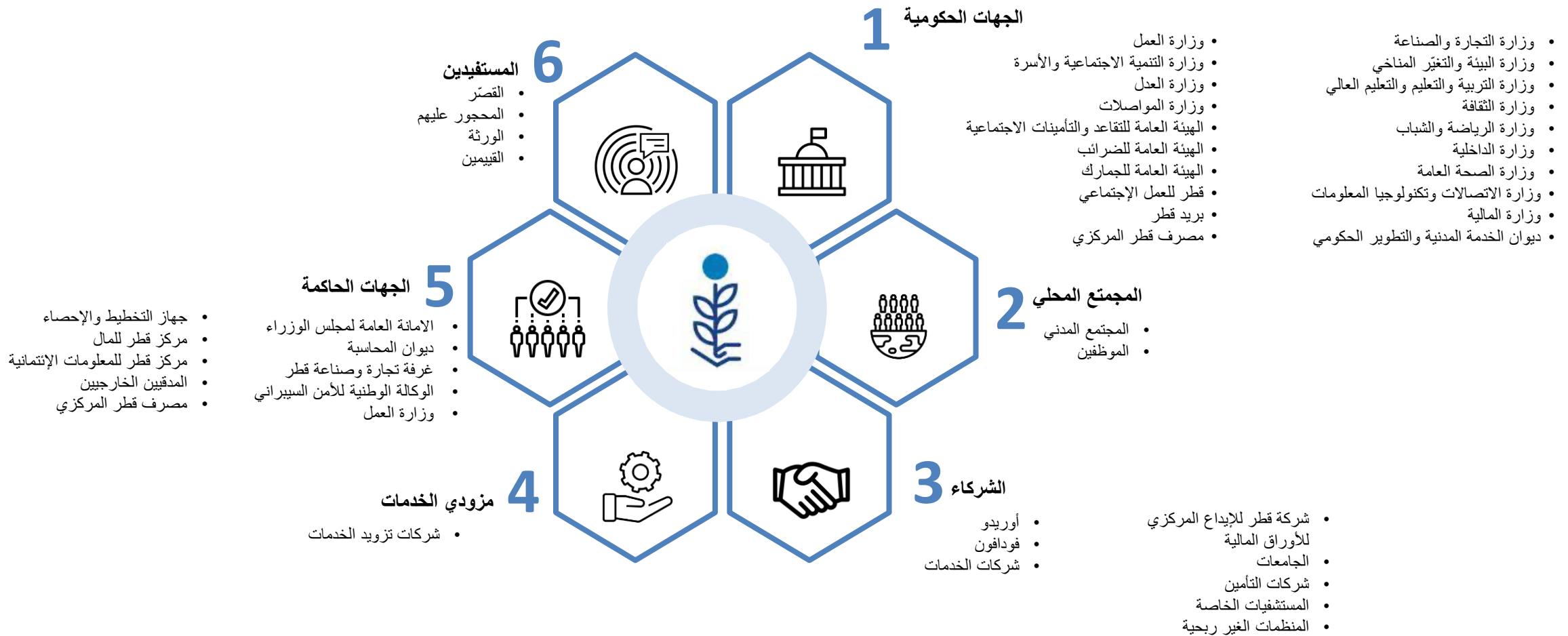
- الشفافية
- المشاركة
- الأمانة
- الشمولية
- التمكين
- التميز
- الكفاءة

# قائمة أصحاب العلاقة



# قائمة أصحاب العلاقة

يعرف أصحاب العلاقة بالجهات أو الأشخاص الذين لهم علاقة بخدمات وأنشطة الهيئة العامة لشؤون القاصرين, حيث تم تصنيف أصحاب العلاقة على 6 مجموعات بحسب دور الجهة واهتماماتها وعلاقتها بالهيئة:



# المسح البيئي

## (تحليل البيئة الداخلية والخارجية)



# تحليل البيئة الداخلية من خلال استخدام منهجية التحليل الرباعي SWOT Analysis

- سعت الهيئة العامة لشؤون القاصرين بتقييم بيئتها الداخلية وتحديد أبرز نقاط القوة والضعف واستنتاج التحديات والعقبات وذلك بمشاركة كافة مديري الإدارات ورؤساء الأقسام ونخبة من موظفي الهيئة باتباع منهجية التحليل الرباعي SWOT, نتائج هذا التحليل كانت على النحو التالي:

## النقاط الداخلية

T 

### نقاط التهديدات

- تذبذب أسعار الفائدة على الودائع المصرفية وزيادة معدلات التضخم قد تؤثر سلبا على معدل العائد على الاستثمار, بالإضافة الى التغيرات والتقلبات الاقتصادية الاخرى التي قد تواجهها الدولة والتي تؤثر أيضا سلبا على التحول الاستراتيجي للهيئة.

O 

### نقاط الفرص

- تعزيز العائد على الاستثمار من خلال تكوين شراكات فعالة مع مقدمي الخدمات و تنوع الاستثمار في القطاعات المبتكرة والمربحة, بالإضافة الى تعزيز التحول الرقمي وتحسين الكفاءة وجودة الخدمات والتواصل, والاستفادة الاتفاقيات الحكومية مع كبرى الشركات المتخصصة في حلول تقنية المعلومات.

## النقاط الداخلية

W 

### نقاط الضعف

- عانت الهيئة خلال فترة جائحة كورونا وعوامل اخرى من تأخر وتيرة العمل وتنفيذ المبادرات الاستراتيجية, والتي كان من المفترض ان يتم التعامل مع هذه الأحداث بشكل أفضل وذلك من خلال إعادة تقييم الخطة ووضع أهداف محددة ذات أولوية وتعزيز إدارة المخاطر والحوكمة, بالإضافة إلى آلية الرصد والمتابعة للخطة الاستراتيجية وإدارة التغيير.

S 

### نقاط القوة

- تتمتع الهيئة بإدارة حكيمة لاستثماراتها والحفاظ على معدل العائد وذلك من خلال اتباع سياسة استثمار منخفضة الخطورة, بالإضافة الى الالتزام المؤسسي بتقديم افضل الخدمات ضمن مستوى خدمة عالي الجودة وذلك من خلال توفر أنظمة الكترونية متقدمة ساعدت على ضبط الإجراءات وحوكمتها.



# تحليل البيئة الخارجية من خلال استخدام منهجية تحليل PESTLE Analysis

- قامت الهيئة العامة لشؤون القاصرين بدراسة المؤثرات الخارجية المحيطة بطبيعة عمل الهيئة ومدى تأثيرها على صناعة القرار، وتمثل عناصر البحث الخارجي في العوامل التالية:

| E                   | L    | T    | S    | E   | P   |
|--|---|---|---|--|--|
| العامل البيئي  | العامل القانوني   | العامل التكنولوجي   | العامل الاجتماعي  | العامل الاقتصادي   | العامل السياسي   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>العوامل البيئية المتعلقة بالأنظمة البيئية وحيثياتها.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>التشريعات القانونية التي تنصها الدولة (اتفاقيات، معاهدات، عقود، قوانين... إلخ).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>أنواع التكنولوجيا المستخدمة والتي قد تؤثر على حجم الموارد البشرية ونوعيتها وأثرها على برامج التدريب (معدل تقدم التقنيات).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>تشمل كافة الجوانب التي تشكل بيئة اجتماعية وثقافية وتعكس أهمية الثقافات الفرعية وأثرها (مثل: تغير نمط الحياة، ديموغرافيا السكان... إلخ).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>كافة العوامل والأوضاع الاقتصادية الخارجية المحيطة بالهيئة والتي تؤثر على تنمية الأنشطة الاقتصادية.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>كافة العوامل المتعلقة ببيئة الهيئة العامة لشؤون القاصرين على المستوى السياسي والمؤثرة على طبيعة عملها.</li></ul> |





P



العامل السياسي

| # | العامل                       | الوصف  | التأثير على الهيئة العامة لشؤون القاصرين  |
|---|------------------------------|--|---|
| 1 | رؤية قطر 2030                | تشارك الهيئة العامة لشؤون القاصرين بتحقيق أهداف قطاع "الحماية الاجتماعية" والركيزة الأساسية "التنمية البشرية" وذلك من خلال استراتيجيتها التي تهتم بالقاصر من ناحية الرعاية الاجتماعية بكافة أوجهها.  | لا يمكن لقطر أن تطور اقتصادها ومجتمعها دون رأسمالها البشري ومواردها البشرية، لذلك يمكن للهيئة العامة لشؤون القاصرين اقتراح وتطبيق العديد من المبادرات التي تصب في عجلة تطوير القطاعين.  |
| 2 | الاستقرار السياسي في المنطقة | خلقت الأزمات الحالية التي تشهدها المنطقة العربية منعطفات سياسية وأزمات عاصفة وحروب مكلفة أدت إلى اضطرابات سياسية واقتصادية واجتماعية. وتتمتع دولة قطر بسياسة خارجية حكيمة ومتوازنة وأيضا بشبكة صداقة وعلاقات واسعة، تهدف إلى الاستفادة من هذه الصداقة منها بطريقة إيجابية. | ستمكن سياسة دولة قطر الحكيمة الهيئة العامة لشؤون القاصرين من الاستفادة من توقيع الاتفاقيات والشراكات الدولية والتي تصب بمصلحة المستفيدين التي تتعامل معهم الهيئة العامة لشؤون القاصرين. |



E



## العامل الاقتصادي

| # | العامل   | الوصف   | التأثير على الهيئة العامة لشؤون القاصرين  |
|---|--|---|---|
| 1 | تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص                               | يهدف القانون (12) لسنة 2020 بشأن الشراكات بين القطاعين العام والخاص إلى تنمية قدرة القطاع الخاص القطري وتشجيع المنافسة وزيادة دور المشاركة للقطاع الخاص في تنمية الاقتصاد المحلي.   | سيساهم هذا القانون إلى زيادة توقيع اتفاقيات وعقود مع القطاع الخاص، والذي سيزيد الجهد على إدارة العقود بالهيئة، لذلك يتطلب العمل على تدريب وتأهيل موظفي إدارة الشؤون القانونية لضمان الكفاءة المطلوبة.     |
| 2 | زيادة القوة العاملة ذات الكفاءات العالية والسعي لتحقيق النمو الاقتصادي | يتوجب بناء القدرات والخبرات الاقتصادية والاستثمار، وذلك لضمان كفاءة الكوادر بالهيئة.  | بحسب مهام إدارات الهيئة العامة لشؤون القاصرين، فإنه يتطلب تدريب وتأهيل موظفي الهيئة وذلك لتطوير قدراتهم ومهاراتهم العملية وذلك لتحقيق الأهداف الخاصة بالتنمية الاقتصادية.                                 |
| 3 | الاقتصاد القطري  | يعد الاقتصاد القطري أحد أقوى الاقتصادات الإقليمية ومن بين أكثر الاقتصادات الواعدة على الصعيد العالم، إذ حافظت دولة قطر على معدلات نمو متوازنة على الرغم من مختلف التحديات الإقليمية والعالمية بالإضافة إلى تداعيات جائحة كورونا، وصنفت قطر كصاحبة أعلى درجة في مؤشر التعافي الاقتصادي من تداعيات الجائحة. | ارتفاع معدلات نمو الاقتصاد القطري يؤدي إلى تلبية الاحتياجات وتحسين بيئة الأعمال للهيئة العامة لشؤون القاصرين والتي تحددها الهيئة بخطةها الاستراتيجية من مشاريع ومبادرات استراتيجية وما يصحبها من موازنات. |



S



## العامل الاجتماعي

| # | العامل             | الوصف   | التأثير على الهيئة العامة لشؤون القاصرين  |
|---|--------------------|---|---|
| 1 | التنمية الاجتماعية | وهي إحدى الركائز الأساسية في رؤية قطر 2030، والتي تشارك الهيئة العامة لشؤون القاصرين بتحقيق أهدافها.  | تشارك الهيئة العامة لشؤون القاصرين بتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية وذلك من خلال اختصاصات إدارتها والخدمات التي تقدمها الهيئة للمشمولين من رعاية اجتماعية واقتصادية وتعليمية..إلخ.                                   |
| 2 | زيادة فرص العمل    | شهد قطاع التعليم في دولة قطر نمو مزدهر واتساق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل والتي ساهمت في بناء قوة عمل وطنية كفؤة، والتي ستدر نفعاً على الكوادر الوطنية بزيادة فرص العمل على القطاعين العام والخاص. | تحرص الهيئة العامة لشؤون القاصرين على توظيف الكفاءات الوطنية وتمكينهم، كما تحرص على توفير كامل الدعم الفني والتدريبي لموظفيها والمنضمين تحت مظلتها؛ للارتقاء بالمنظومة الإدارية في سبيل خدمة المتعاملين والمنتفعين. |
| 3 | العمل التطوعي      | تُعد دولة قطر رائدة في تنمية المجتمع وإحداث التغيير الإيجابي ونشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع في دولة قطر.  | ستحرص الهيئة العامة لشؤون القاصرين على وضع مبادرات بعمل شركات مع منظمات المجتمع المدني وأخرى لتحفيز وزيادة عدد المقبلين على العمل التطوعي والتي تخدم الفئة المستهدفة من القاصرين تحت رعاية الهيئة.                  |



T



## العامل التكنولوجي

| # | العامل  | الوصف  | التأثير على الهيئة العامة لشؤون القاصرين   |
|---|---|--|--|
| 1 | النمو التكنولوجي                                | شملت رؤية قطر 2030 التحول الرقمي ضمن الأولويات الوطنية من أجل توفير وتعزيز تقديم الخدمات الحكومية من خلال أحدث التقنيات. | شملت الخطة الاستراتيجية الخاصة بالهيئة العامة لشؤون القاصرين أهداف استراتيجية ومبادرات ومشاريع تساهم في تحقيق هدف الرؤية الوطنية الخاص بالتحول الرقمي، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي من خلال أتمتة الخدمات وضمان أمن وسرية البيانات للمتعاملين. |
| 2 | البنية التحتية في مجال الاتصالات وشبكة الإنترنت | صنفت دولة قطر في المركز الأول في مؤشر نسبة مستخدمي الإنترنت وذلك لجودة وصلابة البنية التحتية الخاصة بخدمات الإنترنت.     | يؤثر هذا العامل على جودة وتوافر خدمات الهيئة العامة لشؤون القاصرين للمتعاملين، حيث تساعد سرعة التواصل مع المتعاملين في الوقت المطلوب جودة اتخاذ القرارات وتحسين التدخلات لخدمة المتعاملين.   |



L



## العامل القانوني

| # | العامل                 | الوصف   | التأثير على الهيئة العامة لشؤون القاصرين  |
|---|------------------------|---|---|
| 1 | إصدار القوانين الجديدة | يتم سن تشريعات وقوانين وقرارات أميرية بشكل مستمر وذلك لتحسين أو تطوير مختلف قطاعات الدولة.                | من اختصاصات الهيئة العامة لشؤون القاصرين مواكبة التغييرات التي تشهدها البلاد، لذلك استوجب على الهيئة تدريب وتأهيل الموظفين على القرارات والقوانين والتشريعات الجديدة بشكل مستمر وذلك لضمان الكفاءة التشغيلية المطلوبة.  |
| 2 | ضمان استمرارية الأعمال | تحديد الوقت المستغرق لاستكمال وتنفيذ الخدمات بين الهيئة والجهات الحكومية الأخرى (Service Level Agreement) | توفير اتفاقية مستوى الخدمة بين الهيئة والجهات الحكومية (Service Level Agreement) تضمن تنفيذ الخدمات ضمن فترة زمنية محددة ومستوى جودة متفق عليها بين كافة الأطراف، والتي من شأنها تساهم في تسريع تنفيذ الأعمال بالوقت المحدد، ويؤدي ذلك إلى تعزيز العلاقة بين الجهات المختلفة وتوحيد الجهود. |



E



العامل البيئي

| # | العامل  | الوصف   | التأثير على الهيئة العامة لشؤون القاصرين  |
|---|---|---|---|
| 1 | القوانين والمعاهدات الدولية المتعلقة بالاستدامة البيئية | التنمية البيئية واستدامتها هي إحدى الركائز الوطنية الخاصة برؤية قطر 2030، وتشارك دولة قطر في اتفاقيات دولية (مثل اتفاقية باريس لتغيير المناخ) والتي تهدف إلى حفظ البيئة واستدامتها. | من اختصاص الهيئة العامة لشؤون القاصرين تنمية أصول المشمولين وتشمل بناء العقارات والمباني، لذا استوجب على الهيئة الأخذ بعين الاعتبار كافة التأثيرات على البيئة واستدامتها، والحرص على استخدام مواد صديقة للبيئة قدر الإمكان. |

الخطة الاستراتيجية للهيئة العامة لشؤون القاصرين

2030-2023

(النتيجة الرئيسية، النتائج الوسيطة، الأهداف المحددة)



## التوجهات الاستراتيجية الرئيسية

على ضوء نتائج تحليل الوضع الحالي للهيئة وتحديد الفجوات, والفهم العميق لمكامن القوة والفرص لاستثمارها بالشكل الصحيح , ومواطن الضعف والتحديات للتغلب عليها وفق منظور استراتيجي تنموي مستدام, والأخذ بالدروس المستفادة ومكتسبات الخطة الاستراتيجية ما بين 2018-2022, فقد تم استخلاص التوجهات الاستراتيجية الرئيسية التالية:

### تميز الخدمات

1

تقدم الهيئة خدمات للمشمولين بما يخص النفقة والمصاريف السريعة, ومع هذا ينبغي العمل على إعداد حزم من الخدمات الرعوية شاملة جميع النواحي التي أشار إليها قانون إنشاء الهيئة تلي احتياجات المشمولين.

4

حققت الهيئة عوائد مالية جيدة خلال السنوات السابقة, إلا أنه يتوجب تنويع الاستثمارات وتعظيم الانتفاع مبينة على أسس وخطط وشراكات استراتيجية.

### الكفاءة التشغيلية

6

تمتلك الهيئة لوائح وسياسات وإجراءات موثقة, ومع هذا ينبغي العمل على تحسينها وتطويرها بما يتوافق مع الإطار المؤسسي المحكوم.

### الجاهزية التنظيمية

2

حققت الهيئة بعض الشراكات المتنوعة, إلا أنه يتوجب إعادة النظر بالشراكات على ضوء احتياجات المشمولين.

5

يتوجب العمل على تحسين جودة الخدمات ضمن أفضل المعايير المؤسسية الشاملة.

7

طورت الهيئة البنية التحتية والبرامج التي تخدم الفئات المتعاملة, إلا أنه يجب مواكبة الأنظمة الجديدة وتغييراتها المتسارعة.

3

يتوجب العمل على تعزيز مكانة الهيئة من خلال نشر الوعي لأفراد المجتمع عن دور الهيئة والخدمات التي تقدمها.

8

تمتلك الهيئة خبرات متراكمة ومهارات متنوعة, غير أنها بحاجة إلى تطوير إدارة الأداء وقياسه ورفع الإنتاجية.





## النتيجة الرئيسية

تم صياغة النتيجة الرئيسية بما يتوافق مع طبيعة الخدمات التي تقدمها الهيئة وبمرجعية استراتيجية التنمية الوطنية ورؤية قطر 2030 والهيكل التنظيمي للهيئة العامة لشؤون القاصرين.

وصاية آمنة وخدمات شاملة ومتميزة للمشمولين برعاية الهيئة لضمان حياة كريمة تضمن المحافظة على أموالهم وتنميتها.

إدارة التركات بكفاءة عالية

توفير كافة أوجه الرعاية والوصاية الشاملة

المحافظة على الأصول وتنميتها



تم تحديد 6 نتائج وسيطة لتحقيق النتيجة الرئيسية للهيئة العامة لشؤون القاصرين:

|   |  |
|---|--|
| 1 | تحسين جودة حياة المشمولين برعاية الهيئة                      |
| 2 | ضمان الاستدامة لإدارة أصول القاصرين والمشمولين برعاية الهيئة |
| 3 | حصر وتقسيم التركات بدقة عالية والالتزام بأعلى معايير الجودة  |
| 4 | تعزيز مكانة الهيئة وتحسين منظور العملاء لها                  |
| 5 | تعزيز التحول الرقمي للهيئة                                   |
| 6 | السعي لتحقيق التميز المؤسسي                                  |



## الأهداف المحددة

تمت صياغة 8 أهداف محددة لتحقيق النتائج الوسيطة لاستراتيجية الهيئة العامة لشؤون القاصرين:



## تقديم أفضل الرعاية للقاصرين والمشمولين برعاية الهيئة

### الجاهزية التنظيمية

### الكفاءة التشغيلية

### تميز الخدمات

6

السعي لتحقيق التميز  
المؤسسي

5

تعزيز التحول الرقمي للهيئة

4

تعزيز مكانة الهيئة وتحسين  
منظور العملاء لها

3

المحافظة على التراكب وإدارتها  
بكفاءة ونزاهة وسلاسة حتى  
يتم تقسيمها

2

ضمان الاستدامة لإدارة  
أصول القاصرين والمشمولين  
برعاية الهيئة

1

تحسين جودة حياة  
المشمولين برعاية الهيئة

النتائج الوسيطة

4

رفع رضا العملاء عن خدمات حصر وتقسيم  
التراكب بدقة عالية والالتزام بأعلى معايير  
الجودة من 75% بنهاية عام 2022 إلى 92%  
بنهاية عام 2030

3

الحفاظ على العوائد المالية وتنميتها من  
خلال التميز في خدمات إدارة الاستثمار  
بنسبة لا تقل عن 4% أو أعلى بشكل سنوي  
ابتداءً من عام 2023 إلى نهاية عام 2030

2

رفع رضا العملاء من المشمولين برعاية  
الهيئة من 70% بنهاية 2022 إلى 97% بنهاية  
عام 2030

1

رفع الوعي برسالة ودور الهيئة للمتعاملين  
من 55% بنهاية عام 2022 إلى 85% بنهاية  
عام 2030

الخارجية

8

رفع نسبة الكفاءة لدى الموظفين لتحسين  
بيئة العمل وتطوير التميز المؤسسي  
باستخدام أساليب ابتكارية وثقافة الالتزام  
وتعزيز الأداء من 87% إلى 95% عام 2030

7

رفع نسبة قدرات ومهارات الموظفين وفقاً  
للاحتياجات التدريبية من 73% إلى 93%  
بنهاية عام 2030

6

رصد ومتابعة مكونات الخطة الاستراتيجية  
من أهداف ومؤشرات أداء ومشاريع من  
خلال نظام آلي بنسبة 100% بنهاية عام  
2030

5

رفع نسبة القيمة المضافة لأتمتة الإجراءات  
لتحسين التميز في الخدمات وكفاءة  
العمليات الداخلية من 68% بنهاية عام  
2022 إلى 97% بنهاية عام 2030

التمكينية

الأهداف المحددة

# المبادرات والمشاريع الاستراتيجية



# المبادرات والمشاريع على مستوى استراتيجية الهيئة العامة لشؤون القاصرين

| المبادرات والمشاريع  | النتائج الوسيطة  | الترتيب |
|--|--|---------|
| 1.1 مبادرة "تمكين المشمولين" الشاملة لاحتياجات المشمولين برعاية الهيئة<br>1.2 بناء شراكات اجتماعية جديدة   | تحسين جودة حياة المشمولين برعاية الهيئة                            | 1       |
| 2.1 وضع خطة استراتيجية لإدارة الاستثمار<br>2.2 الإستمرار في بناء شراكات مع مقدّمي خدمات الاستثمار  | ضمان الاستدامة لإدارة أصول القاصرين والمشمولين برعاية الهيئة       | 2       |
| 3.1 بناء الشراكات مع مقدمي خدمات التثمين وتقييم أصول الشركات   | المحافظة على الشركات وإدارتها بكفاءة ونزاهة وسلاسة حتى يتم تقسيمها | 3       |
| 4.1 حملات توعوية للتعريف بدور الهيئة والخدمات التي تقدمها وتعزيز هويتها.   | تعزيز مكانة الهيئة وتحسين منظور العملاء لها                        | 4       |
| 5.1 تحسين وتطوير البنية التحتية<br>5.2 تطوير الحلول التفاعلية الذكية وتوسيعها  | تعزيز التحوّل الرقمي للهيئة  | 5       |
| 6.1 بناء إطار تنفيذ الاستراتيجية (إطار الرصد والمتابعة والتقييم ونموذج الحوكمة)<br>6.2 توسيع آليات متابعة إدارة المشاريع لتشمل أعمال تحليل الأداء وإدارة التغيير<br>6.3 إعداد وتنفيذ الخطة التدريبية للموظفين<br>6.4 تطوير آليات لاستقطاب الكفاءات<br>6.5 التعاون والشراكة مع الجهات المعنية<br>6.6 إعداد معايير جودة الأداء المؤسسي | السعي لتحقيق التميّز المؤسسي                                       | 6       |



التدخلات / المشاريع

1.2 بناء شراكات اجتماعية جديدة

1.1 مبادرة "تمكين المشمولين" الشاملة لاحتياجات المشمولين برعاية الهيئة

النتيجة الوسيطة الأولى

تحسين جودة حياة المشمولين برعاية الهيئة



رفع رضا العملاء من المشمولين برعاية الهيئة من 70% بنهاية 2022 إلى 97% بنهاية عام 2030

الأهداف المحددة

التدخلات / المشاريع

2.2 الإستمرار في بناء شراكات مع مقدّمي خدمات الاستثمار

2.1 وضع خطة استراتيجية لإدارة الاستثمار

النتيجة الوسيطة الثانية

ضمان الاستدامة لإدارة أصول القاصرين والمشمولين برعاية الهيئة



الحفاظ على العوائد المالية وتنميتها من خلال التميّز في خدمات إدارة الاستثمار بنسبة لا تقل عن 4% أو أعلى بشكل سنوي ابتداءً من عام 2023 إلى نهاية عام 2030

الأهداف المحددة



التدخلات / المشاريع

3.1 بناء الشراكات مع مقدمي خدمات التثمين وتقييم أصول الشركات

النتيجة الوسيطة الثالثة

المحافظة على الشركات وإدارتها بكفاءة ونزاهة وسلاسة حتى يتم تقسيمها



رفع رضا العملاء عن خدمات حصر وتقسيم الشركات بدقة عالية والالتزام بأعلى معايير الجودة من 75% بنهاية عام 2022 إلى 92% بنهاية عام 2030

الأهداف المحددة

التدخلات / المشاريع

4.1 حملات توعوية للتعريف بدور الهيئة والخدمات التي تقدمها وتعزيز هويتها.

النتيجة الوسيطة الرابعة

تعزيز مكانة الهيئة وتحسين منظور العملاء لها



رفع الوعي برسالة ودور الهيئة للمتعاملين من 55% بنهاية عام 2022 إلى 90% بنهاية عام 2030

الأهداف المحددة





التدخلات / المشاريع

5.2 تطوير الحلول التفاعلية  
الذكية وتوسيعها

5.1 تحسين وتطوير البنية التحتية

النتيجة الوسيطة الخامسة

تعزيز التحوّل الرقمي للهيئة



رفع نسبة القيمة المضافة لأتمتة الإجراءات  
لتحسين التميز في الخدمات وكفاءة العمليات  
الداخلية من 68% بنهاية عام 2022 إلى 97% بنهاية  
عام 2030

الأهداف المحددة



## التدخلات / المشاريع

|                                      |  |                                   |   |   |   |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---|---|---|
| 6.6 إعداد معايير جودة الأداء المؤسسي | 6.5 التعاون والشراكة مع الجهات المعنية | 6.4 تطوير آليات لاستقطاب الكفاءات | 6.3 إعداد وتنفيذ الخطة التدريبية للموظفين | 6.2 توسيع آليات متابعة إدارة المشاريع لتشمل أعمال تحليل الأداء وإدارة التغيير | 6.1 بناء إطار تنفيذ الاستراتيجية (إطار الرصد والمتابعة والتقييم ونموذج الحوكمة) |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---|---|---|

## النتيجة الوسيطة السادسة

### السعي لتحقيق التميز المؤسسي



رصد ومتابعة مكونات الخطة الاستراتيجية من أهداف ومؤشرات أداء ومشاريع من خلال نظام آلي بنسبة 100% بنهاية عام 2030

رفع نسبة قدرات ومهارات الموظفين وفقا للاحتياجات التدريبية من 73% إلى 93% بنهاية عام 2030

رفع نسبة الكفاءة لدى الموظفين لتحسين بيئة العمل وتطوير التميز المؤسسي باستخدام أساليب ابتكارية وثقافة الالتزام من 87% إلى 95% عام 2030

### الأهداف المحددة



| 2030 | 2029 | 2028 | 2027 | 2026 | 2025 | 2024 | 2023 |                        |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------------------------|
|      |      |      |      |      |      |      |      | إدارة الرعاية والتوجيه |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      | إدارة الخدمات المشتركة |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      | إدارة العلاقات العامة  |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |
|      |      |      |      |      |      |      |      |                        |

مبادرة "تمكين المشمولين" الشاملة لاحتياجات المشمولين برعاية الهيئة  
(الربع الأول 2023 – الربع الرابع 2030)

مبادرة بناء شراكات اجتماعية جديدة  
(الربع الأول 2023 – الربع الأول 2028)

مبادرة تحسين وتطوير البنية التحتية  
(الربع الأول 2023 – الربع الرابع 2024)

مبادرة تطوير الحلول التفاعلية الذكية وتوسيعها  
(الربع الثاني 2023 – الربع الثالث 2030)

48

التعاون والشراكة مع الجهات المعنية  
(الربع الثاني 2023 – الربع الأول 2026)

إعداد وتنفيذ الخطة التدريبية للموظفين  
(الربع الثالث 2023 – الربع الرابع 2030)

تطوير آليات لاستقطاب الكفاءات  
(الربع الرابع 2023 – الربع الرابع 2030)

حملات توعوية للتعريف بدور الهيئة والخدمات التي تقدمها وتعزيز هويتها.  
(الربع الثاني 2023 – الربع الرابع 2030)



| 2030 | 2029 | 2028 | 2027 | 2026 | 2025 | 2024 | 2023   |                       |
|------|------|------|------|------|------|------|--|-----------------------|
|      |      |      |      |      |      |      |  | إدارة التركات         |
|      |      |      |      |      |      |      | بناء الشراكات مع مقدمي خدمات التثمين<br>وتقييم أصول التركات<br>(الربع الرابع 2023 – الربع الثاني 2025) |                       |
|      |      |      |      |      |      |      | الاستمرار في بناء شراكات مع مقدمي خدمات الاستثمار<br>(الربع الأول 2023 – الربع الرابع 2030)            | إدارة الاستثمار       |
|      |      |      |      |      |      |      | وضع خطة استراتيجية<br>لإدارة الاستثمار<br>(الربع الرابع 2023 –<br>الربع الثاني 2024)                   |                       |
|      |      |      |      |      |      |      | إعداد معايير جودة الأداء المؤسسي<br>(الربع الأول 2023 – الربع الرابع 2024)                             | إدارة التخطيط والجودة |
|      |      |      |      |      |      |      | اطار حوكمة خاص بالرصد<br>والمتابعة والتقييم<br>(الربع الثاني 2023 –<br>الربع الثاني 2024)              |                       |
|      |      |      |      |      |      |      | توسيع آليات متابعة إدارة المشاريع<br>(الربع الأول 2024 – الربع الثاني 2025)                            |                       |

# مؤشرات الأهداف المحددة



# مؤشرات الأهداف المحددة على مستوى استراتيجية الهيئة العامة لشؤون القاصرين

المستهدف  
2030



## مؤشرات الأداء الرئيسية

|               |   |
|---------------|---|
| 90%           | نسبة (%) معرفة رسالة الهيئة من خلال استبيان رضا العملاء                     |
| 97%           | مؤشر رضا العملاء (استطلاع رأي العملاء)                                      |
| 20            | عدد الشراكات الجديدة التي تهدف إلى زيادة الكفاءة وجودة الخدمات              |
| 4%            | متوسط العوائد الاستثمارية   |
| لا يقل عن 85% | مؤشر تغطية النقدية لإجمالي المطلوبات المتداولة                              |
| 100%          | مؤشر النقد وشبه النقد إلى المطلوبات المتداولة                               |
| 92%           | مؤشر رضا العملاء عن جودة الخدمات  |
| 85%           | نسبة (%) المعاملات المقدمة من خلال القنوات الرقمية                          |
| 97%           | نسبة (%) العمليات والإجراءات المؤتمتة                                       |
| 87%           | مؤشر رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية للهيئة                              |
| 95%           | نسبة (%) إنجاز الأهداف الاستراتيجية   |
| 100%          | نسبة مر اقبة مكونات الخطة الاستراتيجية إلكترونيا                            |
| 95%           | نسبة الالتزام بالخطة التدريبية للموظفين                                     |
| 93%           | نسبة تغطية المهارات والكفاءات   |
| 75%           | نسبة رضا الموظفين فيما يخص رفع القدرة المؤسسية وتعزيز ثقافة التميز والإبداع |
| 95%           | نسبة الالتزام بمستوى الخدمة (SLA) للإجراءات المتبعة                         |



## الأهداف المحددة

|   |   |
|---|---|
| 1 | رفع الوعي برسالة ودور الهيئة للمتعاملين من 55% بنهاية عام 2022 إلى 90% بنهاية عام 2030  |
| 2 | رفع رضا العملاء من المشمولين برعاية الهيئة من 70% بنهاية 2022 إلى 97% بنهاية عام 2030   |
| 3 | الحفاظ على العوائد المالية وتنميتها من خلال التميز في خدمات إدارة الاستثمار بنسبة لا تقل عن 4% أو أعلى بشكل سنوي ابتداءً من عام 2023 إلى نهاية عام 2030 |
| 4 | رفع رضا العملاء عن خدمات حصر وتقسيم التركات بدقة عالية والالتزام بأعلى معايير الجودة من 75% بنهاية عام 2022 إلى 92% بنهاية عام 2030                     |
| 5 | رفع نسبة القيمة المضافة لأتمتة الإجراءات لتحسين التميز في الخدمات وكفاءة العمليات الداخلية من 68% بنهاية عام 2022 إلى 97% بنهاية عام 2030               |
| 6 | رصد ومتابعة مكونات الخطة الاستراتيجية من أهداف ومؤشرات أداء ومشاريع من خلال نظام آلي بنسبة 100% بنهاية عام 2030   |
| 7 | رفع نسبة قدرات ومهارات الموظفين وفقا للاحتياجات التدريبية من 73% إلى 93% بنهاية عام 2030  |
| 8 | رفع نسبة الكفاءة لدى الموظفين لتحسين بيئة العمل وتطوير التميز المؤسسي باستخدام أساليب ابتكارية وثقافة الالتزام وتعزيز الأداء من 87% إلى 95% عام 2030    |

وشكرا....

