

الخطة التشغيلية لجمعية التنمية الأهلية بحي الضباب وتوابعه

الرؤية : التميز في تقديم برامج تنموية مجتمعية لمستفيدي حي الضباب وتوابعه على مستوى منطقة عسير وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠

رسالتنا :

تقديم برامج تنموية لمجتمع حي الضباب وتوابعه تستهدف كافة شرائح المجتمع بجودة عالية وفعالية متميزة ضمن عمل مؤسسي يسهم بشكل إيجابي.

باستثمار طاقات أفراد المجتمع حسب اهتماماتهم وقدراتهم ، وتفعيل الشراكة الفاعلة في المجتمع باحترافية عالية

الأهداف الاستراتيجية للجمعية

- 1- تلمس احتياجات المجتمع المحلي والمساهمة في تلبيتها بتقديم خدمات اجتماعية وتنموية متميزة
- 2- بناء جسر من التواصل بين الأجيال (كبار السن والشباب و صغار السن)
- 3- المساهمة في دعم الموهوبين فيما يحقق الفائدة
- 4- زيادة الموارد المالية بمنهجية ومفهوم الاستدامة المالية.
- 5- توفير بيئة جاذبة لتفعيل البرامج الهادفة للمجتمع
- 6- تطوير نظام تقني معلوماتي فعال لتحسين أداء وخدمات الجمعية.
- 7- تطوير وتنمية الموارد البشرية للجمعية
- 8- إقامة شراكات متنوعة وفاعلة مع الجهات المتخصصة.

قيمنا: الإخلاص- العطاء- المسؤولية- المثابرة والإصرار- الإفصاح- التعاون والتكامل – التميز والإبداع

مفهوم الخط التشغيلية:

الخط التشغيلية هي الوسائل المناسبة والمحددة التي تتبعها الجمعية للوصول إلى أهدافها. وهي في عملية التخطيط تمثل المرحلة التي يتوجب فيها إشراك الأشخاص المعنيين بتطبيق الخطة بشكل فعال، حتى لو لم يكونوا مشتركين في المراحل المبكرة من التخطيط. وتتكون الخطط التشغيلية من العوامل الخمس التالية:

- 1) الخطوات أو الإجراءات المطلوبة.
- 2) الأشخاص الذين سيتحملون مسؤولية تنفيذ كل خطوة بشكل صحيح.
- 3) البرنامج الزمني لتنفيذ الخطوات أو الإجراءات.
- 4) الموارد التي سيتم تخصيصها للتنفيذ.
- 5) الآلية التي ستتيح لجمع المعلومات عن التقدم في كل مرحلة.

ما هو الهدف من الخطط التشغيلية؟

الهدف الأول والرئيسي من الخطط التشغيلية هو تحديد ماذا يجب أن يتم تنفيذه لتحقيق الأهداف الإستراتيجية والتفصيلية ومن الأهداف الأخرى للقيام بخطة تشغيلية هو اختبار مدى صلاحية خطتك الإستراتيجية للتنفيذ. فنحن عادة نضع اهدافنا وفقا للنتائج المرجوة من دون أن نتأكد أنها أهداف قابلة للتحقيق أساسا. وتضع الخطط التشغيلية أسس أكثر واقعية لتحديد التالي:

- 1) مدى قدرة الجمعية على تحقيق الأهداف ضمن الفترة الزمنية المتاحة.
- 2) مدى امتلاك الجمعية للمعرفة والمهارة المطلوبة لتنفيذ الخطة.
- 3) مدى القدرة على الوصول إلى المعلومات اللازمة والضرورية.
- 4) مدى وجود بدائل أخرى تحتاج إلى التركيز.

كيف تقوم بوضع الخطة التشغيلية؟

من الضروري تحديد وصياغة سلسلة من النشاطات، والتي تؤدي الى تحقيق أهدافك، ولنفترض على سبيل المثال أن هدفك هو إدخال خدمة جديدة، فإن ذلك سيتضمن عدة نشاطات كتدريب من سيقومون بتوفير هذه الخدمة، تعريف المستفيدين بالخدمة الجديدة، توفير الموارد اللازمة، جدولة جهود التطبيق، وأي نشاطات أخرى لها تأثير مباشر على تطبيق الخدمة الجديدة. ومن الطبيعي انه في حال تنفيذ هذه النشاطات بشكل صحيح، سواء منفصلة أو بشكل مترابط سيؤدي الى تحقيق أهدافك بنجاح.

1) حدد ماذا ستفعل حيال الأسئلة التالية:

- ما هي النشاطات أو النتائج التي يمكن أن تساهم في تحقيق هدفك؟
- ما هي المشاكل أو العقبات المعينة التي يجب حلها كي تستطيع تحقيق هدفك؟
- ما هو ترتيب الإجراءات التي يجب إتباعها للتغلب على هذه المشاكل أو العوائق؟
- كيف يمكن تقسيم هذه الأهداف، على أساس المدة الزمنية، الإدارة والأقسام المعنية، درجة المسؤولية؟

2) حدد ما هي مجموعة الإجراءات المناسب إتباعها لتحقيق هدفك في هذه المرحلة.

3) ترجم هذه الإجراءات الى سلسلة خطوات، مع نتيجة محددة لكل خطوة،

4) لكل خطوة تنفيذية أو إجراء حدد التالي:

- الفترة الزمنية المحددة للبدء والانتهاج من التنفيذ.
 - الوقت والموارد المطلوبة.
- * كيف ومتى ستعلم إذا كنت تسير بالإتجاه الصحيح.

ومن أهم الجوانب التي يجب مراعاتها عند اعداد الخطة التشغيلية:

1. تقدير مشاركة جميع الأطراف والمستفيدين في إعداد الخطط الفرعية والتقارير
 2. وضع جدول زمني مقبول وملائم.
 3. الاتصال والتواصل المستمر لاستعراض ما تم إنجازه مع جميع الأطراف.
 4. إجراء مقابلات مع مؤسسات المجتمع لتحديد الاحتياج كالضمان الاجتماعي -جمعية البر-جمعية رعاية الأيتام
 5. استطلاع رأي القيادات بالأقسام والإدارات
 6. ربط المبادرات بالجهات المسؤولة داخل الجمعية, مع تحديد الجهات المساندة والشراكات إذا تطلبت المبادرة ذلك.
 7. ترتيب المبادرات وفق أولويات الجمعية لهذا العام, مع مراعاة أولويات السنوات اللاحقة.
 8. تحديد المبادرات التي تحتاج دعم تمويلي والتواصل مع صندوق دعم الجمعيات لتذليل الصعوبات.
 9. مراعاة التوثيق الدقيق والمنتظم لجميع الأنشطة والفعاليات المرتبطة بتنفيذ الخطة التشغيلية.
 10. تحديد أوجه تصحيح أية انحرافات أو جوانب قصور تواجه تنفيذ المبادرات.
 11. إبراز البيانات الكمية في تطور أداء الجمعية بما يساعد في صياغة مؤشرات واضحة عند إعداد التقرير السنوي.
 12. الاعتماد على نموذج واضح ومتكامل لتوثيق أنشطة وفعاليات تنفيذ المبادرات
- وأهم المعوقات التي واجهت القائمين وكيف تم التغلب عليها.

مركزات نجاح خطة التشغيلية:

1. الدعم المستمر والمتواصل من مجلس الإدارة لتذليل كافة الصعوبات وتوفير الموارد والدعم المعنوي.
2. إيمان كافة أعضاء الجمعية بأهمية بناء خطة تشغيلية تنبثق من الخطة الاستراتيجية و تتوافق مع الإمكانيات والطموحات لجميع الأطراف والشركاء.
3. الاعتماد على منظور واقعي يأخذ في الاعتبار السياق الاجتماعي والثقافي لبيئة الجمعية ومجتمعها المحيط, بما يساعد في التوصل إلى بدائل وحلول منطقية لأية معوقات تواجه تنفيذ المبادرات.
4. التوافق حول ما توصلت إليه الخطة الإستراتيجية الأساسية للجمعية من أهداف ومبادرات تخدم أهداف واحتياجات المستفيدين.
5. انتهاج المسار المرحلي في بناء الخطة والاستفادة من جميع أنواع التغذية الراجعة من فرق الخطة على مستوى الأقسام والادارات
6. دعم مشاركة جميع الأطراف ذات الصلة والمستفيدين, بما يدعم الرؤية التوافقية التي تراعي جميع الامكانيات والموارد المتاحة.
7. الارتكاز على الواقعية في إعداد الخطة, بما يساعد في استيعاب المتغيرات المحيطة والتكيف مع المستجدات.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:
الموضوع :

نموذج مصفوفة أهداف ومبادرات الخطة التشغيلية

الهدف الاستراتيجي الأول: تلمس احتياجات المجتمع المحلي والمساهمة في تلبيتها لتقديم خدمات اجتماعية وتنموية متميزة

الهدف التفصيلي: تقديم خدمة اجتماعية على درجة عالية من الجودة والاعتماد وفق المتطلبات الوطنية والعالمية, من أجل تنمية القدرة التنافسية لطلاب وطالبات الثانوي و الجامعة في القدرات وتأهيلهم لسوق العمل، بما يسهم في بناء الشراكة المجتمعية.

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ	
		من	إلى			الأساسية	المساندة
عضيد	دورات في القدرات والتحصيلي لطلاب المرحلة الثانوية	2/26	12/31	عدد دورات القدرات والتحصيلي المقدمة خلال عام 2024م	2 دورة	مدير البرامج	مشرف المتابعة والتقييم المدرسين
		2/25	3/25	نسبة تحقيق المتدربين للمهارات الاساسية	85% على الأقل		
		4/4	5/4	نسبة تحقيق المتدربين للمهارات الاساسية	85% على الأقل		
		6/10	7/30	عدد الدورات المهنية المقدمة	6 دورات		
نادي تنمية المهارات والمواهب	دورة اللغة الإنجليزية	2/25	3/25	نسبة تحقيق المتدربين للمهارات الاساسية	85% على الأقل	مدير البرامج	مشرف المتابعة والتقييم المدرسين
دورة الحاسب الآلي	4/4	5/4	نسبة تحقيق المتدربين للمهارات الاساسية	85% على الأقل			
دورات مهنية	6/10	7/30	عدد الدورات المهنية المقدمة	6 دورات			
الإجراءات التنفيذية	1-دراسة وتحليل احتياجات المستفيدين من البرامج والخدمات الاجتماعية والتنموية 2-إعداد قائمة البرامج والخدمات السنوية 3 - إقامة شراكات مع الجهات ذات الاختصاص (بنك التنمية- مراكز التدريب) 4- اعداد التقارير الدورية -والنهائية						

الهدف الاستراتيجي الثاني: بناء جسر من التواصل بين الأجيال (كبار السن والشباب و صغار السن)

الهدف التفصيلي: تقديم أنشطة وفعاليات لبناء جسر التواصل بين الأجيال كالأيام الوطنية والدولية والمناسبات الموسمية (رمضان – الصيف – العيد) لزيادة الترابط بين أفراد المجتمع في حي الضباب وتوابعه

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدف	مسؤولية التنفيذ	
		من	إلى			الأساسية	المساندة
وطني الحبيب	مناسبات وطنية	1/1	12/30	عدد الفعاليات المنفذة	2 على الأقل	مشرف المتابعة والتقييم المتطوعين	مدير البرامج
مواسم وبهجة	برنامج أمسيات رمضان	3/12	4/12	عدد برنامج منفذ	6 على الأقل		
	حفلة معايدة	4/20	4/20	عدد برنامج منفذ	2 على الأقل		
	صيفنا انجاز	5/3	6/3	عدد الفعاليات المنفذة	1 على الأقل		
ملتقى واعي	فعاليات – دراسة احتياج	2/23	2/29	عدد الفعاليات المنفذة – التوصيات للدراسة – رضا المستفيد	12 على الأقل		
ديوانية تقدير واعتناء لكبار السن	الاعتناء بكبار السن - وضع برامج ترفيهية تناسب سنهم	6/1	6/15	تقديم 6 خدمات صحية لكل مشارك - زيارة منتجع سياحي - إقامة ديوانية صباحية	6 على الأقل		
الإجراءات التنفيذية	1- تفعيل دور المجتمع بتنفيذ الفعاليات 3- إقامة مسابقات ثقافية	2- طرح فرص تطوعية يشارك فيها أبناء المحافظة 4- استبانات تحديد الاحتياج التدريبي والبرامج					

الهدف الاستراتيجي الثالث: المساهمة في دعم الموهوبين فيما يحقق الفائدة

الهدف التفصيلي: اكتشاف الموهوبين من أبناء المحافظة وتنمية قدراتهم ومواهبهم ودعمهم وإبراز منجزاتهم

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ	
		من	إلى			الأساسية	المساندة
رواد النهضة	لقاءات دورية للشباب	2/2	11/30	عدد الموهوبين الذين تم اكتشافهم	20 على الأقل	مشرف	
مبادرون للمتطوعين	دورات مهارية	4/4	11/30	عدد الدورات المنفذة خلال العام	6 دورات	مدير البرامج المتابعة والتقييم المتطوعين	
الإجراءات التنفيذية	1-اجراء بحث عن طريق استبانة بحث وتقصي 2-التنسيق مع الجهات المهمة بتدريب الموهوبين 3-تكريم الموهوبين						

الهدف الاستراتيجي الرابع: زيادة الموارد المالية بمنهجية ومفهوم الاستدامة المالية.

الهدف التفصيلي: تنفيذ برامج مجتمعية ذات ربح مستدام للجمعية (الاسر المنتجة - الدورات التدريبية بالشراكة مع مراكز تدريب ذات كفاءة عالية

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ		
		من	إلى			الأساسية	المساندة	
انتاجي	للأسر المنتجة	3/2	12/2	عدد الاسر المستفيدة من البرامج	50 أسرة منتجة	مدير البرامج	مشرف المتابعة والتقييم والمتطوعين	
البرنامج الصيفي- تدريب المجتمع	دورات في الإسعافات الأولية	7/5	7/5	عدد المتدربين نسبة الإيرادات المالية عن طريق الدورة	100 متدرب 50% لبرامج الجمعية			
	دورات في القيادة	8/1	8/30	عدد المستفيدين من الدورات والارباح العائدة للجمعية	85% إيرادات تخدم المصاريف التشغيلية			
	برنامج صيفنا بكم يحلو	6/12	7/12	عدد المشاركين في البرنامج الصيفي	100 مستفيد			
<p>1-تسويق مشاريع وأنشطة الجمعية عبر المتجر 2- شراء عقار استثماري للجمعية 3-تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية بتنفيذ زيارات متنوعة لرجال الأعمال والمؤسسات والشركات ودعوتهم لزيارة الجمعية</p>								الإجراءات التنفيذية

الهدف الاستراتيجي الخامس: توفير بيئة جاذبة لتفعيل البرامج الهادفة للمجتمع

الهدف التفصيلي: تدريب وتأهيل عدد (50 شاب وفتاة) من الخريجين لسوق العمل من خلال الدورات التدريبية والتأهيلية والإدارية والتقنية وتنمية مهارات الذات

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ	
		من	إلى			الأساسية	المساندة
برنامج تاهيل وتمكين الخريجين (مكين)	دورات مهارية وحرفية	4/16	12/20	عدد الدورات المهارية والحرفية المنفذة	6دورات	مشرف المتابعة والتقييم - المديرين - المتطوعين	مدير البرامج
	دورات إدارية			عدد المتدربين في المجال الإداري	30مستفيد/ة		
	دورات الانجليزي			عدد المشاركات بالدورة	50 مشارك/ة		
	دورة حاسب آلي			عدد المشاركات بالدورة	50 مشارك/ة		
الإجراءات التنفيذية	1-دراسة وتحليل احتياجات المستفيدين من الدورات والبرامج التي تؤهلهم لسوق العمل 2-التسويق لدعم البرنامج والتسويق للسير الذاتية للمتدربين 3- رفع التقارير نهاية البرنامج						

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:
الموضوع :

الهدف الاستراتيجي السادس: تطوير نظام تقني معلوماتي فعال لتحسين أداء وخدمات الجمعية

الهدف التفصيلي: وضع نظام تقني اداري لمتابعة وتحسين خدمات الجمعية لمواكبة التحول الرقمي

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ	
		من	إلى			الأساسية	المساندة
تقني	تفعيل نظام يربط جميع الإدارات والاقسام لتنفيذ خدمات جيدة للجمعية	1/1	12/30	نسبة المعاملات التقنية المؤتمتة	95% على الأقل	المدير التنفيذي	مسؤول العلاقات العامة
الإجراءات التنفيذية	التحول الرقمي للجمعية						

الهدف الاستراتيجي السابع: تطوير وتنمية الموارد البشرية للجمعية

الهدف التفصيلي: استقطاب وتطوير الموارد البشرية

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ	
		من	إلى			الأساسية	المساندة
دورات نمو مهني قدرات-تك	دورات مهنية لتطوير الكادر	1/1	12/25	نسبة توظيف العاملين بناء على الاحتياج	80% على الأقل	مجلس الإدارة	المدير التنفيذي
				عدد البرامج التدريبية للموظفين	10 دورات		
جائزة التميز	اعلان جائزة التميز	11/1	12/10	متوسط نسبة أداء العاملين	2 إعلان		
		12/25	12/29	عدد جوائز التميز للمرشحين	5 جوائز		
الإجراءات التنفيذية	1- تحديد احتياج الموظفين للدورات	2- تدريب الموظفين وقياس رضاهم		5- حصر عدد الطلاب والطالبات المتفوقين لعام 2024			
	3- تحديد عدد اسر شهداء الواجب وتكريمهم	4- ترشيح الفائزين وإقامة حفل تكريم					

الهدف الاستراتيجي الثامن: إقامة شركات متنوعة وفاعلة

الهدف التفصيلي: تنفيذ برامج مجتمعية ذات ربح مستدام للجمعية (الاسر المنتجة – الدورات التدريبية بالشراكة مع مراكز تدريب ذات كفأه عالية

المبادرات	أنشطة التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدفات	مسؤولية التنفيذ		
		من	إلى			الأساسية	المساندة	
شركاء النجاح	تفعيل الشركات المناسبة لاحتياج البرامج	1/1	11/30	عدد الشركات المراد إقامتها سنوياً	4 شركات متنوعة	مسؤول العلاقات العامة	إدارة البرامج	
مشروع تيسير الزواج على الشباب	مشروع يدعم الشباب على تيسير مصاريف الزواج وتأهيلهم قبل الزواج بالدورات المناسبة			-إعانة الشباب على الزواج -تأهيل توعية الشباب بالزواج والفقہ فيه والاقتصاد في النفقات والتكاليف - تحقيق التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع	50 شاب على الأقل 50 شاب وفتاة			
<p>1-تحديد احتياج الجمعية من الشركات 2-إعداد معايير وآليات بناء الشركات 3-إعداد برامج وخطط تسويقية لعقد الشركات</p>							الإجراءات التنفيذية	

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:
الموضوع :

المتابعة والتقييم

جدول ينظم العلاقة بين الأهداف والنتائج والمخرجات والأنشطة:
النشاط الشخص المسؤول وقت التنفيذ المخرجات مؤشرات التحقق

الهدف العام				
النتيجة المتوقعة (1)				
النشاط	الشخص المسؤول	وقت التنفيذ	المخرجات	مؤشرات التحقق
النتيجة المتوقعة (2)				

المملكة العربية السعودية
 جمعية التنمية الأهلية بحي الضباب وتوابعه
 مسجلة برقم (4389)

الرقم :
 التاريخ :
 المشفوعات:
 الموضوع :

الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			التكلفة المالية	المكلف بالتنفيذ	البداية الانتهاء	الخطوات الاجرائية	ت	
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
													-	فريق العمل	1/28	إعداد خطة دراسة البرنامج - الإعتاد	1
													-	فريق العمل	2/15	إعداد استبانات الاحتياج التنموي	2
													-	فريق العمل	2/7	اعداد فريق العمل	3
													-	فريق العمل		البداية في رفع الاحتياج التطوعي	4
														فريق العمل	1	تصميم الفرص التطوعية	5
													-	فريق العمل	2/22 2/25	ملتقى واعي - منهجية لزيادة وعي المجتمع ودراسة إحتياجهم	6
													-	فريق العمل		التقارير والتوثيق	7

المملكة العربية السعودية
 جمعية التنمية الأهلية بحي الضباب وتوابعه
 مسجلة برقم (4389)

الرقم :
 التاريخ :
 المشفوعات:
 الموضوع :

ت	الخطوات الاجرائية	المكلف بالتنفيذ	التكلفة المالية	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث	الأسبوع الرابع
1	اعتماد خطة برنامج ليالي رمضانية	فريق العمل	-				
2	الإعلان	فريق العمل	-				
3	جمع بيانات المشاركين	فريق العمل	-				
4	اللقاء الأول (تثقيفي) بعنوان (نعم لا تهدر) + السفر الرمضانية	فريق العمل	-				
5	انطلاق مسابقة قراءة كتاب الأكسير	فريق العمل					
6	اللقاء الثاني (توعوي) بعنوان (رمضان تجارة مع الله)	فريق العمل	-				
7	إقامة مسابقات للأطفال مسابقة حفظ الأذكار مسابقة حفظ منظومة	فريق العمل	-				
8	اللقاء الثالث (تثقيفي) بعنوان (شاركنا عطائك) للمتقاعدين	فريق العمل	-				
9	اللقاء الرابع (صحي) بعنوان (صحتي والسكري)	فريق العمل					
10	السحوبات	فريق العمل	-				

المملكة العربية السعودية
 جمعية التنمية الأهلية بحي الضباب وتوابعه
 مسجلة برقم (4389)

الرقم :
 التاريخ :
 المشفوعات:
 الموضوع :

الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			التكلفة المالية	المكلف بالتنفيذ	البداية الانتهاء	الخطوات الاجرائية	ت	
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
													-	فريق العمل	1/1 1/25	إعداد الخطة العامة للبرنامج - الاعتماد	1
													-	فريق العمل	2/18	ديوانية تقدير واعتناء - لكبار السن	2
													-	فريق العمل	2/25	جمع بيانات المشاركين	3
													-	فريق العمل	1	رفع البيانات على الدرايف	4
														فريق العمل	1	تنفيذ شراكات	5
													-	فريق العمل	1	الزيارات	6
													-	فريق العمل	1	التقرير النهائي - حفل الختام	7

المملكة العربية السعودية
 جمعية التنمية الأهلية بحي الضباب وتوابعه
 مسجلة برقم (4389)

الرقم :
 التاريخ :
 المشفوعات:
 الموضوع :

الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			التكلفة المالية	المكلف بالتنفيذ	البداية الانتهاء	الخطوات الاجرائية	ت	
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
													-	فريق العمل	1/1 1/25	إعداد الخطة العامة للبرنامج - الاعتماد	1
													-	فريق العمل	2/18	جمع بيانات المشاركات	2
													-	فريق العمل	2/25	إعداد استبانات الاحتياج	3
													-	فريق العمل	1	رفع البيانات على الدرايف	4
														فريق العمل	9/22 10/31	تأهيل وتمكين الأسر المنتجة (انتاجي)	5
													-	فريق العمل	1	البداية التنسيق مع المدربات	6
													-	فريق العمل	1	عرض المنتجات في بازار	7
													-	فريق العمل	1	اجراء قياس رضا المستفيدين	8
													-	فريق العمل	1	التقرير النهائي - حفل الختام	9