



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name Njla Zaid n alhawti اسم الطالب/ نجلاء زيد نخيلان الحوطي

Students I.D 2021202991 الرقم الجامعي

Section

Master

Date

17 / 05 / 2021.

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

إدارة مخاطر مشروع تحديث ملفات الاسر المستفيدة من برنامج الدعم المادي والتوجيه الاجتماعي بجمعية النهضة للعام 2022

مقدمة..

المخاطر هي حقيقة من حقائق الحياة، والاستعداد لها وتنمية القدرات لإدارتها هي الوسيلة لاكتساب ميزة تنافسية، تشير الدراسات في جامعة كورنيل (Cornell University) أن مايقارب 35,000 قراراً يتم اتخاذه من قبل الفرد يومياً بشكل لا إرادي، من ضمنها 226 قرار بشأن الغذاء وحده هذه القرارات تزداد تعقيداً على مستوى المنظمات أخذاً بالاعتبار العوامل المؤثرة على تحقيق الأهداف، فالاتجاهات الاقتصادية والأحداث العالمية والتقنية المتغيرة المؤثرة تجعل المنظمات أكثر عرضة للخطر من أي وقت مضى، حيث أدى انهيار بعض أكبر الشركات الخاصة خلال العقد الماضي وتداعيات الأزمات العالمية إلى تسليط الضوء على الأهمية الكبرى لإدارة المخاطر باعتبارها أداة تتيح التعامل مع المخاطر المهمة ومعالجتها بشكل فعال. وعلى الرغم من أن مجال إدارة المخاطر قد نشأ أول الأمر في القطاع الخاص إلا أن الكيانات في القطاع العام بدأت تهتم بشكل أكبر في دمج ممارسات إدارة المخاطر مع أنشطتها (دليل الإسترشادي لإدارة المخاطر، 2021)

ولكون القطاع الغير ربحي أحد اهم ركائز المؤسسات في المجتمع وقد تكون ذات حساسية أعلى تجاه المخاطر لكونها قائمة على عمل غير ربحي وأي خطر قد تواجهه سيكون ذو أثر بالغ في حال لم تتم معالجته بالطريقة الصحيحة، لذا سأسعرض في هذي الدراسة مصفوفة المخاطر الخاصة بأحد مشاريع برنامج الدعم المادي والاجتماعي لدى جمعية النهضة بالمملكة العربية السعودية وهي منظمة غير ربحية بالمملكة العربية السعودية تأسست عام 1963م تعمل على تمكين المرأة السعودية اقتصادياً واجتماعياً بتنفيذ عدد من المشاريع والبرامج التنموية الهادفة كما حصلت في عام 2019م رسمياً على الاعتماد من قبل المجلس الاقتصادي والاجتماعي في الامم المتحدة (ECOSOC) على الصفة الاستشارية كمنظمة غير حكومية.

ويعد برنامج الدعم المادي والتوجيه الاجتماعي من أهم برامج جمعية النهضة فمن خلاله يتم تمكين 350 أسرة بواقع 1,700 فرد سنوياً لتنتقل من دائرة الحاجة والعجز المادي لدائرة الاكتفاء الأساسي والسعي لنهضة أنفسهم والمجتمع.

يتم من خلال البرنامج دعم الأسر المستفيدة مادياً من خلال مشاريع دعم مباشرة مثل الغذاء والكسوة والعلاج وسداد الديون ومشاريع تمكين غير مباشر مثل دعم الايجار وشراء المنازل ودعم المواصلات وشراء السيارات والدعم الاجتماعي عن طريق خطط تنموية تطويرية لأفراد الأسر تتم متابعتها بتطبيق جلسات إرشادية فردية وجماعية.

مشروع تحديث ملفات الاسر المستفيدة في البرنامج هو مشروع سنوي يتم في الربع السنوي الأخير من كل سنة ميلادية ويقوم عليه فريق الدعم المادي الاجتماعي متمثل بالأخصائيين الاجتماعيين وبإشراف من مديرة البرنامج ومن المفترض أن يمر بمراحل المشروع التي تبدأ بمرحلة البدء وتنتهي بمرحلة التقييم يهدف لرصد الأثباتات المرتبطة بإنطباق معيار استحقاق الأسر المستفيدة للدعم المادي والاجتماعي في البرنامج الالكتروني الـ CX وحفظها فيه، المشروع متشعب لتشعب الأطراف فيه حيث أن المعنيين فيه هم الأسر المستفيدة من البرنامج وتختلف مستوياتهم التعليمية وخلفياتهم والذي يؤثر على مستوى استجابتهم وتعاونهم والتزامهم في الجدول الزمني وفي الدقة باحضار المدخلات المطلوبه وبالتالي يؤثر في الجدول

الزماني ومستوى الجودة عمل الأخصائي الاجتماعي المعني بمعالجة المدخلات والذي ينعكس على سير خطة البرنامج ككل وخطط البرامج الأخرى في المنظمة.

المنهجية..

من خلال a risk probability/impact matrix سيتم التعرف على المخاطر المحتملة للمشروع

Impact	probability	Type of risk
Medium	Medium	حمل أحد الأخصائيات الاجتماعيات أثناء فترة المشروع
High	low	تمتع أحد الأخصائيات الاجتماعيات بإجازة إمومة أو مرضية طويلة أثناء فترة المشروع
Medium	low	تعطل برنامج الـ CX مؤقتاً أثناء رصد البيانات
Medium	High	تعرش عدد من الأسر المستفيدة في احضار الاثباتات المطلوبة بنسبه تتجاوز الـ 10%
High	low	استقالة أحد الأخصائيات الاجتماعيات أثناء فترة المشروع
High	low	تعطل وحدة التكيف المركزي في مكاتب العمل أثناء فترة المشروع وفي فترة الصيف الحار
low	High	اجتماعات طارئة مع فريق برنامج الدعم المادي والاجتماعي من قبل البرامج الأخرى بما لا يتجاوز اجتماعين في الشهر

Risk analysis

Description of response	indicators or triggers	Description of impact	Type of risk
التعاقد مع متطوعه للمساعدة في المهام تقديم الدعم النفسي لها من قبل مديرة البرنامج والتشجيع حتى تحاول رفع جودة انتاجيتها	شعور الأخصائية بالإرهاق الجسدي والنفسي	تعثر في الجدول الزمني للتنفيذ	حمل أحد الأخصائيات الاجتماعيات اثناء فترة المشروع
التعاقد مع اخصائية اجتماعية بديله بعقد مؤقت وبأجر مقطوع	حمل الأخصائية الاجتماعية نهاية السنة	تعثر كبير في الجدول الزمني والانتاجية والميزانية	تمتع أحد الأخصائيات الاجتماعيات بإجازة إمومة أو مرضية طويلة اثناء فترة المشروع
رفع ايميل للدعم الفني وطلب الإصلاح الفوري	انقطاعات متكررة للنظام أو بطء عمله	تعثر في الجدول الزمني	تعطل برنامج ال-CX بما لا يتجاوز اسبوع عمل اثناء رصد البيانات
متابعة سير عملية التواصل مع الأسر والأخصائيين الاجتماعيين فرض عقوبات للمتعترين	تكرر تعثر الأسر في احضار الاثباتات	تعثر بالجدول الزمني	تعثر عدد من الأسر المستفيدة في احضار الاثباتات المطلوبة بنسبه تتجاوز الـ10%
توظيف اخصائية اجتماعية بديلة توفير عرض وظيفي أفضل لترغيبها للاستمرار في العمل	حدوث مشكلة كبيرة أو مفاجئ أو حصولها على عرض وظيفي أفضل	تعثر بالجدول الزمني والجودة	حصول أحد الأخصائيات الاجتماعيات على عرض وظيفي أفضل في جهة أخرى
تغيير مكاتب العمل لبديلة بالمنظمة وفي حال لم تتوفر اقرار العمل عن بعد ولضرورة يتم استئجار مكاتب عمل مؤقتاً	تكرر تعطل التكييف أو انخفاض درجة الحرارة	تأثر جودة العمل وتعطل الجدول الزمني وتأثر الميزانية	تعطل وحدة التكييف المركزي في مكاتب العمل اثناء فترة المشروع وفي فترة الصيف الحار
السعي لتغطية جميع جوانب الاجتماع بأقل وقت ممكن	ايميل بالرغبة في الاجتماع	تأثر الجدول الزمني	اجتماعات طارئة مع فريق برنامج الدعم المادي والاجتماعي من قبل البرامج الأخرى بما لا يتجاوز اجتماعين في الشهر

المراجع..

- الدليل الاسترشادي لإدارة المخاطر، الإدارة العامة للحكومة والمخاطر والإلتزام، وكالة مركز التواصل والإعلام، وزارة المالية، 2021.

ملحق..

Implementation schedule

2022Jan15 to 2021Oct1

type of communication	owner	Average days per week	end date	start date	tasks
Email	Program Manager	—	1 Oct	1 Oct	تنبيه البرامج الأخرى في الجمعية ببدء مشروع التحديث
Message &Audio recording WhatsApp	Social Workers Team	—	2 Oct	1 Oct	إرسال الرسائل المتضمنة للاثباتات المطلوبة وآلية إحضارها والتوقيت الخاص بها لجميع الأسر المستفيدة من الجمعية 77 أسرة
Email, Message WhatsApp, Paper delivery	Social Workers & Family & External support	4Day a week	Dec 15	7 Oct	استقبال الاثباتات مع تدقيقها
Contact phone & Live video call	Social Workers & Family	4Day a week	Jan10	7 oct	الاتصال مع الأسرة ورصد اثباتات الاستحقاق للدعم الخاص بها في نظام الـ CX مع تحديث حقول البيانات
Meeting face to face or online	Social Workers Team & Program Manage	1Day a week	Jan10	7 oct	الاجتماع لرصد المنجز والمتعثر والمستجدات
Email	Social Workers Team & Coordinators	Day 4	Nov14	Nov10	عمل قائمة بالمتعثرين في إحضار الإثباتات او تعثر التواصل معهم وإرساله لمنسقي البرنامج بغرض إيقاف الدعم المادي لبطاقة التغذية الشهرية حتى يتم التواصل من قبلهم