



دليل الأداء المؤسسي

إصدار
٢٠٢٠م

الفهرس

٤	<u>المادة الأولى: المنهجية والتقييم الذاتي</u>	١
٤	المنهجية:	١, ١
٤	مفهوم التقييم الذاتي المؤسسي:	١, ٢
٤	الهدف من التقييم الذاتي المؤسسي:	١, ٣
٥	قيم التقييم الذاتي المؤسسي:	١, ٤
٥	<u>المادة الثانية: معايير التقييم الذاتي المؤسسي:</u>	٢
٥	القيادة:	٢, ١
٦	السياسة والاستراتيجية:	٢, ٢
٧	الموارد البشرية:	٢, ٣
٩	الشراكة والموارد:	٢, ٤
١٠	العمليات:	٢, ٥
١١	<u>المادة الثالثة:</u>	٣
١١	مقياس الرأي:	٣, ١
١٢	مؤشرات الأداء:	٣, ٢
١٢	معايير مقياس رأي المستفيدين:	٣, ٣
١٢	الخدمات:	٣, ٤
١٢	تقديم الخدمة:	٣, ٥
١٢	الانطباع العام:	٣, ٦
١٢	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين:	٣, ٧
١٣	مقياس رأي الخدمات المساندة وشؤون الموظفين:	٣, ٨
١٤	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع:	٣, ٩
١٤	<u>المادة الرابعة:</u>	٤
١٤	مخرجات الأداء الرئيسية:	٤, ١
١٥	مؤشرات الأداء الرئيسية:	٤, ٢
١٥	المعلومات والمعرفة:	٤, ٣
١٦	<u>المادة الخامسة:</u>	٥
١٦	جدول النتائج:	٥, ١

مقدمة

يُعرف تقييم الأداء المؤسسي بأنه منظومة متكاملة لنتائج الأعمال في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية (الضعف والقوة) والخارجية (الفرص والتهديدات).

ومن هنا حرصت جمعية التنمية الأسرية "أسرتي" على التقييم الذاتي والتحول المؤسسي واعتمدت على الرقابة والمتابعة المستمرة لأعمالها وإجراءاتها، وعلى التقييم المؤسسي سواء الذاتي (من داخل الجمعية) أو الخارجي (من مؤسسات تقييم الأداء) ومشاركة بين الطرفين (من داخل الجمعية وخارجها)، وتعتمد الجمعية والمؤسسات المتخصصة على معايير دولية في تقييم (القيادة والموارد البشرية والعمليات والمالية....) ومن هنا حرصت جمعية أسرتي على تأكيد تميزها واستمرارها في التقييم الذاتي من خلال إعداد دليل للأداء المؤسسي لها.

١ المادة الأولى: المنهجية والتقييم الذاتي:

- ١.١ المنهجية:
- ١.١.١ طريقة موثقة تحدد أسلوباً محدداً وإجراءات تشغيلية للعمل، وتضمن الانسجام والتوافق في كيفية إنجاز العمليات وتقديم الخدمات وتحقيق المستهدفات.
- ١.١.١.١ مؤشرات جودة المنهجية:
- ١.١.١.١.١ أن يكون نظام موثوق ومؤسس للقيام بالعمل.
- ١.١.١.١.٢ أن يضمن النظام الاستمرارية ولا يعتمد على الأشخاص.
- ١.١.١.١.٣ أن يدعم النظام السياسة والاستراتيجية.
- ١.١.١.١.٤ أن يكون النظام شمولي ومنطقي ومرن.
- ١.١.١.١.٥ أن يركز النظام على احتياجات المستفيدين.
- ١.١.١.١.٦ أن يحتوي النظام على إجراءات ومسؤوليات محددة، ضمن برنامج زمني.
- ١.١.١.١.٧ أن يضمن النظام التنفيذ الفعال.
- ١.١.١.١.٨ أن يكون النظام قابل للقياس والمتابعة.
- ١.١.١.١.٩ أن يضمن النظام المراجعة والتحديث المستمر.
- ١.١.١.٢ أشكال المنهجية:
- ١.١.١.٢.١ نظام عمل أو تعليمات موثقة ومعتمدة من المدير التنفيذي أو أعضاء مجلس الإدارة.
- ١.١.١.٢.٢ قرار موثق من المدير التنفيذي شريطة أن يكون معزز ومقرون بإجراءات محددة تلبى كافة خصائص المنهجية.
- ١.٢ مفهوم التقييم الذاتي المؤسسي:
- ١.٢.١ مجموعة الإجراءات والأساليب الكفيلة بالكشف عن عمل الجمعية وأنظمتها بكل مكوناتها وخواصها وفعاليتها ونتائجها من أجل إصدار الأحكام عليها وفقاً لأهدافها والنواتج المرجوة التي يمكن قياسها وفقاً لمرجعيات ومعايير عالمية ومنهجية محددته تهدف لاستخلاص النتائج لتصحيح الانحرافات وتحسين الأداء وتعديل الخطط القائمة خلال فترات زمنية محددة.
- ١.٢.٢ الهدف من التقييم الذاتي المؤسسي:
- ١.٢.٢.١ تحديد مواطن القوة وفرص التحسين في الجمعية وإدارتها.
- ١.٢.٢.٢ مصدر من المصادر المهمة لوضع الأهداف وبناء الخطط الاستراتيجية.
- ١.٢.٢.٣ قياس فعالية الأدوات المستخدمة في تطبيق العمليات والبرامج.
- ١.٢.٢.٤ قياس النتائج ومقارنتها بالمستهدفات الاستراتيجية.
- ١.٢.٢.٥ تحسين وتطوير أداء ونتائج الجمعية وموظفيها.
- ١.٢.٢.٦ خلق التنافس الإيجابي بين إدارات الجمعية.

١،٤ قيم التقويم الذاتي المؤسسي:

١،٤،١	التعاون
١،٤،٢	الثقة
١،٤،٣	الأمانة
١،٤،٤	العدالة
١،٤،٥	الصدق
١،٤،٦	السرية

٢ المادة الثانية: معايير التقييم الذاتي المؤسسي:

٢،١ القيادة:

٢،١،١	تطوير الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية:
٢،١،١،١	تطوير رؤية ورسالة وقيم الجمعية وأهدافها.
٢،١،١،٢	تقديم القدوة الحسنة لدعم الثقافة المؤسسية.
٢،١،١،٣	التعريف بالرؤية والرسالة للمعنيين وحشد الجهود لتحقيقها.
٢،١،١،٤	مراجعة مستوى الأداء والمهارات القيادية وتطويرها.
٢،١،١،٥	المشاركة في المؤتمرات والندوات والمجموعات المهنية خاصة المتعلقة بالتميز والجودة.
٢،١،١،٦	المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم.
٢،١،١،٧	تشجيع روح الفريق والتعاون داخل الجمعية.
٢،١،٢	المشاركة الشخصية في وضع وتطوير أنظمة العمل:
٢،١،٢،١	وضع الهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ السياسة والاستراتيجية.
٢،١،٢،٢	ضمان إيجاد وتطبيق أنظمة فعالة لإدارة العمليات.
٢،١،٢،٣	تحديد الجهات المسؤولة عن العمليات الرئيسية.
٢،١،٢،٤	ضمان إيجاد نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير نتائج الأداء المؤسسي.
٢،١،٢،٥	ضمان إيجاد وتطبيق وتحديث أنظمة لتخطيط وتعزيز عمليات التطوير المستمر.
٢،١،٣	التعامل مع جميع الفئات المعنية:
٢،١،٣،١	التعاون مع الجهات الأخرى للقيام بمشاريع تطويرية مشتركة.
٢،١،٣،٢	المراجعة المنتظمة لأهداف وممارسات الجمعية المتعلقة باحتياجات الفئات المعنية.
٢،١،٣،٣	إيجاد قنوات اتصال فعالة ومباشرة ومنتظمة للقيادة مع جميع المعنيين.
٢،١،٣،٤	تقدير الجهود والمساهمات المتميزة للفئات المعنية.
٢،١،٣،٥	المشاركة الفعالة بمبادرات موجهة لخدمة المجتمع.

- ٢٠١٤٤ بناء ثقافة التميز لدى الموارد البشرية؛
- ٢٠١٤٤١ تحفيز ومكافأة وتقدير إنجازات الموظفين والفرق واللجان بالأسلوب والوقت الملائم، وضمان التقييم العادل للأداء.
- ٢٠١٤٤٢ الاتصال مع الموارد البشرية والاستماع لها والتحاوومعها والاستجابة لمتطلباتها.
- ٢٠١٤٤٣ مساندة الموظفين على تحقيق خططهم وأهدافهم.
- ٢٠١٤٤٤ المساهمة الشخصية في نشاطات تنمية الموارد البشرية.
- ٢٠١٤٤٥ تشجيع وتمكين الموظفين للمشاركة في نشاطات التطوير.
- ٢٠١٤٤٦ إعداد جيل من القادة، بما في ذلك منهجية اختيارهم وتنميتهم وتدريبهم.
- ٢٠١٥٥ توفير بيئة مشجعة على الإبداع؛
- ٢٠١٥٥١ توفير الموارد اللازمة للإبداع.
- ٢٠١٥٥٢ تشجيع وتحفيز المبدعين وتبادل الآراء والنقاش البناء.
- ٢٠١٥٥٣ تقديم القدوة الحسنة في مجال الإبداع.
- ٢٠١٦٦ تبني سياسة التغيير؛
- ٢٠١٦٦١ فهم العوامل المحركة لعملية التغيير.
- ٢٠١٦٦٢ تحديد التغييرات الداخلية والخارجية الواجب إجرائها.
- ٢٠١٦٦٣ قيادة خطط التغيير.
- ٢٠١٦٦٤ تخصيص الموارد والدعم اللازمين لعملية التغيير.
- ٢٠١٦٦٥ إدارة النتائج والمخاطر المترتبة على برامج التغيير.
- ٢٠١٦٦٦ الإدارة الفعالة لعملية التغيير وإدارة تأثيراتها.
- ٢٠١٦٦٧ شرح عمليات التغيير ومبرراتها لجميع الموظفين.
- ٢٠١٦٦٨ دعم وتمكين الموارد البشرية من الإدارة الفعالة للتغيير.
- ٢٠١٦٦٩ قياس ومراجعة فاعلية التغيير وضمان مشاركتها واستفادة المعنيين من المعرفة المكتسبة الناجمة من التغيير.
- ٢٠٢٢ السياسة والاستراتيجية؛
- ٢٠٢٢١ بناء السياسة والاستراتيجية على احتياجات جميع المعنيين؛
- ٢٠٢٢١١ جمع وتحليل معلومات كافية تضمن معرفة بيئة العمل والظروف المحيطة.
- ٢٠٢٢١٢ المعرفة والاستجابة لاحتياجات وتوقعات المعنيين.
- ٢٠٢٢١٣ مراعاة وفهم التطورات المستقبلية ومدى تأثيرها على الجمعية وجميع المعنيين.
- ٢٠٢٢٢ اعتماد السياسة والاستراتيجية على معلومات دقيقة؛
- ٢٠٢٢٢١ الاستفادة من نتائج ومؤشرات الأداء المؤسسي الداخلية.
- ٢٠٢٢٢٢ الاستفادة من نتائج عملية التقييم الذاتي المؤسسي.

- ٢٠٢٠٣٣ الاطلاع والتعرف والاستفادة من نتائج المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية وما شابه.
- ٢٠٢٠٣٤ الاستفادة من المعلومات والاقتراحات المقدمة من جميع المعنيين ومن نتائج آرائهم ونظرتهم إلى الجمعية.
- ٢٠٢٠٣٥ إعداد ومراجعة وتحديث السياسة والاستراتيجية؛
- ٢٠٢٠٣٥١ إعداد سياسة واستراتيجية تتوافق مع الرؤية والرسالة للجمعية.
- ٢٠٢٠٣٥٢ وضع بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة للمواد المتغيرة.
- ٢٠٢٠٣٥٣ تتضمن الاستراتيجية تحديداً لعوامل النجاح.
- ٢٠٢٠٣٥٤ تتضمن الاستراتيجية تحديداً للفرص الحالية والمستقبلية.
- ٢٠٢٠٣٥٥ تتوافق السياسة والاستراتيجية مع الرؤية والتوجه المستقبلي.
- ٢٠٢٠٣٥٦ تجسد السياسة والاستراتيجية مفاهيم التميز وأفضل الممارسات.
- ٢٠٢٠٣٥٧ تحديد المسؤولين عن إعداد ومراجعة وتحديث السياسة والاستراتيجية.
- ٢٠٢٠٣٥٨ المراجعة المنتظمة للسياسة والاستراتيجية للتأكد من مدى ملاءمتها وفعاليتها.
- ٢٠٢٠٣٥٩ الشفافية في إعداد ومراجعة وتحديث السياسة والاستراتيجية.
- ٢٠٢٠٣٥٤ شرح وإيصال السياسة والاستراتيجية؛
- ٢٠٢٠٣٥١ تحديد شرح الإطار العام المتضمن لسلسلة العمليات الرئيسية اللازمة لتطبيق السياسة والاستراتيجية.
- ٢٠٢٠٣٥٢ شرح السياسة والاستراتيجية لجميع المستويات الوظيفية والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الجمعية وتقييم مدى معرفتهم بها.
- ٢٠٢٠٣٥٣ اعتماد السياسة والاستراتيجية كأساس لتخطيط النشاطات وتحديد الأهداف لجميع المستويات.
- ٢٠٢٠٣٥٤ المواءمة وتحديد الأولويات والاتفاق على إيصال الخطط والأهداف لجميع المستويات.
- ٢٠٢٠٣٥٥ إعداد آلية متكاملة للتقارير ومتابعة تحقيق الإنجازات.
- ٢٠٣ الموارد البشرية؛
- ٢٠٣٠١ تخطيط وإدارة الموارد البشرية؛
- ٢٠٣٠١١ المناهج والأساليب المطبقة لتحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية.
- ٢٠٣٠١٢ ضمان توافق ومواءمة خطط الموارد البشرية مع متطلبات التطبيق الفعال للسياسة والاستراتيجية والهيكل التنظيمي.
- ٢٠٣٠١٣ ضمان اختيار وتوظيف أكثر المتقدمين كفاءة وملاءمة للعمل.

- ٢٠٣،١،٤ وجود سياسات واستراتيجيات وأنظمة عمل متكاملة لإدارة الموارد البشرية ومعرفة الموظفين بحقوقهم وواجباتهم.
- ٢٠٣،١،٥ الاستفادة من استبيانات رأي الموظفين ومن المعلومات والآراء الواردة منهم بتحسين سياسات واستراتيجيات وخطط الموارد البشرية.
- ٢٠٣،١،٦ تطبيق منهجيات لرسم المسار الوظيفي للموارد البشرية.
- ٢٠٣،١،٧ تطبيق منهجيات تتسم بالإبداع لتحسين طرق عمل الموارد البشرية.
- ٢٠٣،٢ تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية؛
- ٢٠٣،٢،١ تحديد وتصنيف معارف وقدرات الموظفين ووضعها في أماكن العمل الملائمة.
- ٢٠٣،٢،٢ منهجية تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين.
- ٢٠٣،٢،٣ إعداد الخطط التدريبية لتمكين الموظفين من مواجهة المتطلبات الحالية والمستقبلية للجمعية.
- ٢٠٣،٢،٤ تطوير وتفعيل فرص التعلم المستمر.
- ٢٠٣،٢،٥ قياس فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموظفين.
- ٢٠٣،٢،٦ توفير الظروف الملائمة لتشجيع الموظفين على الارتقاء بمستوى تحصيلهم الأكاديمي.
- ٢٠٣،٢،٧ تقييم أداء الموظفين وربط التقدم الوظيفي بنتائج التقييم.
- ٢٠٣،٣ تمكين ومشاركة الموارد البشرية والتعامل معها بشفافية؛
- ٢٠٣،٣،١ تشجيع ومساندة الموظفين للمشاركة في عمليات التحسين والتطوير.
- ٢٠٣،٣،٢ تشجيع مشاركة الموظفين في النشاطات والمناسبات الرسمية وغير الرسمية.
- ٢٠٣،٣،٣ توفير الفرص وبيئة العمل الملائمة لتشجيع الموظفين على المبادرة والأبداع.
- ٢٠٣،٣،٤ تفويض الصلاحيات لتمكين الموظفين من إنجاز المهام المناطة بهم.
- ٢٠٣،٣،٥ تشجيع روح الفريق والجهود التعاونية المشتركة.
- ٢٠٣،٣،٦ الشفافية في إعداد أنظمة الموارد البشرية والتعريف بها.
- ٢٠٣،٣،٧ الشفافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموظفين (ترقيات، تدريب، نقل).
- ٢٠٣،٤ الاتصال والحوار مع الموارد البشرية؛
- ٢٠٣،٤،١ تحديد احتياجات ومتطلبات التواصل الفعال مع الموظفين وتفعيلها.
- ٢٠٣،٤،٢ تطبيق استراتيجيات وسياسات تسمح بالاتصال والحوار الإيجابي وإبداء الرأي البناء.
- ٢٠٣،٤،٣ تطبيق استراتيجيات ودراسات تسمح بالتعلم والتعرف على الإنجازات للموظفين واللجان والفرق.
- ٢٠٣،٤،٤ التطبيق الفعال لنظام التظلم الوظيفي.
- ٢٠٣،٤،٥ الاهتمام بالمكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية.

- ٢،٣،٤،٦ تشجيع ومكافأة الإنجازات المتميزة على جميع المستويات وربطها مع سياسة واستراتيجية الجمعية.
- ٢،٣،٤،٧ زيادة الوعي والمشاركة في المواضيع المتعلقة بالسلامة والصحة والمهنية والقضايا المجتمعية.
- ٢،٣،٤،٨ توفير بيئة عمل تضمن الولاء للجمعية والشعور بالانتماء.
- ٢،٤ الشراكة والموارد:
- ٢،٤،١ إدارة الشراكة:
- ٢،٤،١،١ تحديد الشركاء الرئيسيين وفرص الشراكة الاستراتيجية بما يتوافق مع استراتيجية الجمعية.
- ٢،٤،١،٢ رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة.
- ٢،٤،١،٣ ضمان تبادل المعرفة والتوافق الثقافي مع الشركاء.
- ٢،٤،١،٤ دعم ومساندة جهود التطوير المؤسسي للجمعية وشركائها.
- ٢،٤،١،٥ نشر وتعميم مفاهيم وتطبيقات الإبداع والتفكير الابتكاري من خلال الشراكة البناءة.
- ٢،٤،١،٦ العمل المشترك لتحسين أداء العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير خدمات المستفيدين.
- ٢،٤،١،٧ الشفافية في نشر وتقييم اختيار الموردين والشركاء.
- ٢،٤،١،٨ الشفافية في نشر وتقييم منهجية التعامل مع الموردين والشركاء.
- ٢،٤،٢ إدارة الموارد المالية:
- ٢،٤،٢،١ تطوير وتطبيق استراتيجية مالية لضمان استعمال الموارد المالية في دعم السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٤،٢،٢ برامج لتنمية الإيرادات وترشيد النفقات.
- ٢،٤،٢،٣ منهجية تحديد الاحتياجات المالية.
- ٢،٤،٢،٤ إعداد وتطبيق نظام للتقارير المالية.
- ٢،٤،٢،٥ دراسة الانعكاسات المالية للمشاريع والتحليل لاختيار الملائم منها.
- ٢،٤،٢،٦ تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.
- ٢،٤،٢،٧ إعداد وتطبيق عمليات تقييم وقياس رئيسية على كافة المستويات التي تتطلب ذلك.
- ٢،٤،٣ إدارة الممتلكات:
- ٢،٤،٣،١ تطوير وتطبيق استراتيجية لإدارة الممتلكات لدعم السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٤،٣،٢ الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق.

- ٢،٤،٣،٣ الصيانة الفعالة للممتلكات خاصة الوقائية.
- ٢،٤،٣،٤ إدارة أمن الممتلكات.
- ٢،٤،٣،٥ التخزين الأمثل للمواد.
- ٢،٤،٣،٦ تقليل المستهلك والفاقد بما في ذلك إعادة استخدام بعض المواد.
- ٢،٤،٣،٧ المحافظة على الموارد غير المتجددة.
- ٢،٤،٣،٨ تقليل الآثار السلبية الناجمة عن المنتجات والمواد واستخدامها.
- ٢،٤،٤ إدارة الموارد التقنية:
- ٢،٤،٤،١ تطوير وتطبيق استراتيجية لإدارة الموارد التقنية لدعم السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٤،٤،٢ منهجية تحديد واختيار وتقييم الموارد التقنية البديلة والحديثة بما يتماشى مع السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٤،٤،٣ الاستغلال الأمثل للموارد التقنية المتاحة.
- ٢،٤،٤،٤ تكريس التقنيات لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر.
- ٢،٤،٤،٥ إدارة المعلومات والمعرفة:
- ٢،٤،٥،١ تطوير وتطبيق استراتيجية لإدارة المعلومات والمعرفة لدعم السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٤،٥،٢ تجميع وتصنيف وإدارة المعلومات والمعارف للمعينين داخلياً وخارجياً.
- ٢،٤،٥،٣ ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل وأمن المعلومات والمعارف.
- ٢،٤،٥،٤ الاستفادة القصوى من المعارف والمعلومات.
- ٢،٤،٥،٥ زيادة الإبداع والتفكير الابتكاري في الجمعية من خلال الاستخدام الأمثل لموارد المعلومات.
- ٢،٥ العمليات:
- ٢،٥،١ منهجية تصميم وإدارة العمليات:
- ٢،٥،١،١ تحديد وتصميم العمليات الأتمتة لتنفيذ السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٥،١،٢ إيجاد نظام لإدارة العمليات وتوثيق أنظمة وأدلة العمل ومراجعتها وتحسين المعلومات.
- ٢،٥،١،٣ تطبيق نظم إدارة العمليات والجودة ضمن مواصفات قياسية عالمية.
- ٢،٥،١،٤ تطبيق مقاييس للعمليات وتحديد أهداف الأداء.
- ٢،٥،١،٥ معالجة التداخلات والازدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات.
- ٢،٥،١،٦ مراجعة مدة فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق السياسة والاستراتيجية.
- ٢،٥،٢ تحسين العمليات بطرق إبداعية:
- ٢،٥،٢،١ تحديد أساليب وأولويات وفرص التحسين والتطوير بشكل مرحلي أو جذري.
- ٢،٥،٢،٢ الاستفادة من آراء المستفيدين لتحديد أولويات وأهداف وطرق التحسن لإداء الخدمات على أكمل وجه.

- ٢٠٥،٢،٣ استعمال أساليب جديدة وتقنيات حديثة وخدمات متطورة لتبسيط وتسهيل الإجراءات على المستخدمين.
- ٢٠٥،٢،٤ تطبيق طرق ملائمة لتغيير العمليات.
- ٢٠٥،٢،٥ ضمان تدريب الموظفين قبل القيام بتطبيق العمليات الجديدة أو المعدلة.
- ٢٠٥،٢،٦ تقييم تأثير العمليات المعدلة على الأداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج.
- ٢٠٥،٣ تصميم وتطوير وتقييم الخدمات؛
- ٢٠٥،٢،١ الاستفادة من نتائج الدراسات واستبيانات المستخدمين لتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية والتعرف على آرائهم بالخدمات المقدمة حالياً.
- ٢٠٥،٢،٢ تحديد التحسينات الرامية إلى تطوير الخدمات المقدمة بما يتفق مع احتياجات وتوقعات المستخدمين.
- ٢٠٥،٢،٣ تصميم وتطوير وتقديم خدمات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المستخدمين.
- ٢٠٥،٢،٤ الإبداع والمبادرة لتطوير وتوفير خدمات تقدم قيمة مضافة للمستخدمين.
- ٢٠٥،٣،٥ التوعية والتعريف والترويج للخدمات المقدمة للمستخدمين.
- ٢٠٥،٤ إدارة وتقوية علاقات المستخدمين؛
- ٢٠٥،٤،١ تحديد متطلبات الاتصال المنتظم مع المستخدمين والاستجابة الفعالة للمعلومات الواردة من هذا الاتصال.
- ٢٠٥،٤،٢ المبادرة للاتصال والحوار مع المستخدمين ومناقشتهم والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.
- ٢٠٥،٤،٣ متابعة عمليات تقديم الخدمة للتعرف على مستوى الرضى عن الخدمة المقدمة ومكان تقديمها.
- ٢٠٥،٤،٤ الالتزام بروح الإبداع والمبادرة في إدارة علاقات المستخدمين.
- ٢٠٥،٤،٥ استعمال الاستبيانات أو وسائل فعالة أخرى بانتظام لجمع البيانات من المستخدمين لتعزيز مستويات رضاهم.
- ٢٠٥،٤،٦ تصميم وتطبيق منهجية لدراسة وتحليل ومعالجة شكاوى واقتراحات المستخدمين.
- ٢٠٥،٤،٧ تطبيق منهجية لمراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي للمستخدمين.

٣ المادة الثالثة:

- ٢،١ مقاييس الرأي؛
- ٢،١،١ مقاييس رأي الجهات ذات العلاقة لتوضيح النتائج وأثر المنهجيات والإجراءات المتخذة، ويتم تحديدها بشكل ربع سنوي أو سنوي من خلال استبيانات رأي أو مجموعات نقاش. مثل استبيانات الرضى عن الخدمة المقدمة، الانطباع العام لتلقي الخدمة.

- ٣،٢ مؤشرات الأداء:
- ٣،٢،١ مقاييس أداء داخلية لمراقبة وفهم وتحديد التنبؤ بالأداء، وتتم مراجعتها بشكل دوري يومي، أو أسبوعي أو شهري، لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة كالتشكاوي والوقت اللازم لتقديم الخدمة.
- ٣،٣ معايير مقياس رأي المستفيدين:
- ٣،٣،١ الشفافية.
- ٣،٣،١،١ سهولة الوصول للمعلومات.
- ٣،٣،١،٢ شفافية متطلبات الحصول على الخدمة.
- ٣،٣،١،٣ شفافية إجراءات الإنجاز.
- ٣،٤ الخدمات:
- ٣،٤،١ الجودة والتنوعية.
- ٣،٤،٢ درجة الاعتمادية.
- ٣،٤،٣ الإبداع في التصميم.
- ٣،٤،٤ مدى ملائمة الخدمة.
- ٣،٥ تقييم الخدمة:
- ٣،٥،١ سلوك وكفاءة الموظفين ومدة استجابتهم.
- ٣،٥،٢ الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات.
- ٣،٥،٣ معالجة شكاوي المستفيدين.
- ٣،٥،٤ تدريب المستفيدين على كيفية الحصول على الخدمة.
- ٣،٦ الانطباع العام:
- ٣،٦،١ الاتصال.
- ٣،٦،٢ المرونة.
- ٣،٦،٣ المبادرة والاستجابة.
- ٣،٦،٤ العدل والاهتمام والتفهم.
- ٣،٧ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين:
- ٣،٧،١ نسبة الأخطاء.
- ٣،٧،٢ نسبة الشكاوي.
- ٣،٧،٣ الإبداع في الخدمة.
- ٣،٧،٤ معالجة الشكاوي.
- ٣،٧،٥ الوقت اللازم لتقديم الخدمات.
- ٣،٧،٦ الوقت اللازم لتطوير الخدمات الجديدة.

٣،٨	مقياس رأي الخدمات المساندة وشؤون الموظفين:
٣،٨،١	التحفيز:
٣،٨،١،١	فرص التطور الوظيفي.
٣،٨،١،٢	القيادة والاتصال والمشاركة.
٣،٨،١،٣	التمكين الوظيفي والتدريب والتنمية.
٣،٨،١،٤	فرص التعلم والإنجاز.
٣،٨،١،٥	التقدير والتقييم العادل للأداء.
٣،٨،٢	الرضى الوظيفي:
٣،٨،٢،١	النظام الإداري وشروط وظروف العمل.
٣،٨،٢،٢	الخدمات وبيئة الأمن والسلامة وسياسة البيئة.
٣،٨،٢،٣	الأمان الوظيفي والأجور والمزايا.
٣،٨،٢،٤	علاقات الزمالة والعلاقات الإنسانية.
٣،٨،٢،٥	إدارة التغيير والدور المجتمعي للجمعية.
٣،٨،٣	الشفافية:
٣،٨،٣،١	شفافية أنظمة وإجراءات الخدمات المساندة وشؤون الموظفين.
٣،٨،٣،٢	شفافية القرارات المتعلقة بالخدمات المساندة وشؤون الموظفين.
٣،٨،٤	مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات المساندة وشؤون الموظفين:
٣،٨،٤،١	التحفيز والمشاركة:
٣،٨،٤،١،١	المشاركة في فرق التحسين.
٣،٨،٤،١،٢	المشاركة في برامج التدريب والتطوير.
٣،٨،٤،١،٣	تقدير جهود الموظفين وفرق العمل.
٣،٨،٤،١،٤	نسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي.
٣،٨،٤،٢	مستويات الرضى:
٣،٨،٤،٢،١	مستويات الغياب
٣،٨،٤،٢،٢	مستويات الإجازات المرضية.
٣،٨،٤،٢،٣	نسبة حوادث العمل.
٣،٨،٤،٢،٤	التظلمات.
٣،٨،٤،٢،٥	معدل دورات العمل.
٣،٨،٤،٣	الخدمات المقدمة من الخدمات المساندة وشؤون الموظفين.
٣،٨،٤،٣،١	سرعة الاستجابة للاستفسارات والطلبات.

دقة خدمات شؤون الموظفين	٣،٨،٤،٣،٢
فعالية الاتصال.	٣،٨،٤،٣،٣
تقييم التدريب.	٣،٨،٤،٣،٤
الإنجازات:	٣،٨،٤،٤
الإنتاجية	٣،٨،٤،٤،١
الكفاءات المطلوبة مقارنة بالمتوفرة.	٣،٨،٤،٤،٢
مستويات نجاح برامج التدريب والتنمية لتحقيق الأهداف المنشودة.	٣،٨،٤،٤،٣
مقياس رأي المجتمع:	٣،٨،٥
الالتزام بالعمل كمؤسسة مسؤولة في المجتمع:	٣،٨،٥،١
توفير ونشر المعلومات ذات العلاقة بالمجتمع.	٣،٨،٥،١،١
المساواة في مجال التعامل والخدمات المقدمة للمجتمع.	٣،٨،٥،١،٢
طبيعة العلاقة والتعاون مع الجهات الأخرى.	٣،٨،٥،١،٣
المشاركة في النشاطات المجتمعية:	٣،٨،٥،٢
المشاركة في التدريب والتعليم.	٣،٨،٥،٢،١
دعم الفعاليات والنشاطات الثقافية.	٣،٨،٥،٢،٢
الجهود والمبادرات التطوعية والإنسانية.	٣،٨،٥،٢،٣
الشفافية:	٣،٨،٥،٣
سهولة الوصول للمعلومات.	٣،٨،٥،٣،١
مستوى تعريف الجمعية بإنجازاتها المجتمعية.	٣،٨،٥،٣،٢
مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع:	٣،٩
عدد المبادرات المجتمعية.	٣،٩،١
حجم الموارد المخصصة لخدمة المجتمع	٣،٩،٢
تأثيرات المبادرات المجتمعية.	٣،٩،٣

٤ المادة الرابعة:

٤،١ مخرجات الأداء الرئيسية:

٤،١،١ النتائج المالية:

٤،١،١،١ درجة الالتزام بالموازنة.

٤،١،١،٢ ترشيد النفقات.

٤،١،١،٣ الفائض.

٤،١،١،٤ العائد على الاستثمار.

٤،١،٢	النتائج غير المالية:
٤،١،٢،١	الوقت اللازم لتقديم خدمة وإطلاق مشروع أو مبادرة.
٤،١،٢،٢	نسب النجاح في تحقيق الأهداف المتعلقة بالرؤية والرسالة والاستراتيجية.
٤،١،٢،٣	نتائج التطبيقات الإلكترونية كالمعاملات المنجزة، والخدمات المقدمة، والاقتراحات الواردة.
٤،١،٢،٤	قياس معدلات الإبداع والمشاركة كعدد المشاريع الجديدة، نسبة الاقتراحات المطبقة.
٤،٢	مؤشرات الأداء الرئيسية:
٤،٢،١	العمليات:
٤،٢،١،١	الوقت اللازم للإنجاز.
٤،٢،١،٢	نسبة الأخطاء.
٤،٢،١،٣	الإنتاجية.
٤،٢،١،٤	الإبداع والتحسين.
٤،٢،٢	الموارد الخارجية:
٤،٢،٢،١	أداء الموردين وأسعارهم.
٤،٢،٢،٢	عدد الشركاء والقيمة المضافة من الشركاء.
٤،٢،٣	المباني والأجهزة والمواد:
٤،٢،٣،١	نسبة الأخطاء.
٤،٢،٣،٢	كفاءة الاستعمال.
٤،٢،٣،٣	معدل دوران وتبادل المخزون.
٤،٢،٣،٤	تكاليف الصيانة.
٤،٣	المعلومات والمعرفة:
٤،٣،١	سهولة الوصول للمعلومات والمعرفة.
٤،٣،٢	دقة المعلومات وملائمتها.
٤،٣،٣	توفر المعلومات في الوقت الملائم.
٤،٣،٤	المشاركة وتبادل المعرفة.

٥ المادة الخامسة:

٥.١ جدول النتائج:

م	المعايير الرئيسية	النقاط المكتسبة
١	القيادة	٢٠
٢	السياسة والاستراتيجية	٢٠
٣	الموارد البشرية	٢٠
٤	الشراكات والموارد	٢٠
٥	العمليات والمنتجات والخدمات	٢٠
	المجموع الكلي لدرجة التقييم الذاتي المؤسسي	١٠٠