دليل معايير التقويم الذاتي المؤسسي والدليل التفسيري للمعايير

الكتاب الثاني / الإصدار الأول ١٤٣٩ هـ
بسم الله الرحمن الرحيم

إعداد
إدارة الجودة الشاملة
بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة
الاستاذ فهد بن محمد العربي
<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4</td>
<td>مكونات نموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>1- المفاهيم الأساسية لنموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>2- معايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>علاقة الممكنات (الوسائل) مع النتائج</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>فهرس معايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>المعايير التفصيلية لمعايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>3- أداة تقييم نموذج التقويم الذاتي المؤسسي باستخدام منهج الرادار (RADAR)</td>
</tr>
<tr>
<td>25</td>
<td>ملخص درجات معايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
<tr>
<td>36</td>
<td>الدليل التفسيري لمعايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي</td>
</tr>
</tbody>
</table>
نصائح للتعامل مع معايير التقييم الذاتي المؤسسي

1. فهم واضح ودقيق لعمق الأهداف التي ستتحقق للمؤسسة عند تطبيق نموذج التقييم الذاتي.
2. فهم ودراسة أثر كل معيار على المعيار الأخر.
3. تحديد الفريق الذي سينفذ التقييم الذاتي واختياره بدقة وعناية.
4. التعرف على المنهجات والممارسات التي يجب أن تنفذ وتعد لكل المعايير.
5. تعزيز ممارسات التقييم الذاتي لجميع الأفراد في المؤسسة.
6. نشر ثقافة الشفافية والوضوح.
7. تحديد الهدف من التقييم وأنه مخصص للبدء في رحلة لتحسين وتجويد الأداء.

الهدف من منهجية الأوزان للمعايير الفرعية

في الطريق الذي تتبعه المؤسسة لتحقيق نتائج أداء عالية تحقق التميز ، لا يهم تحقيق درجات عالية أو متقدمة وليس هناك درجات نجاح أو فشل ، بل أن ما يهم بالدرجة الأولى هو أن تكون هناك محاولات جادة وحقيقية للسعي نحو تحقيق الجودة في الأداء والرغبة الحثيثة لتحقيق التميز.

فالأوزان الواقعة ضمن المعايير الفرعية يجب أن تعطي أكبر مساحة لتغطية أكبر قدر من الممارسات المطلوبة وليس فقط الاستدلال بالأرقام ، لكي يتحقق للجميع فرص للتعلم والإبداع.

والتاكيد ، فالأوزان منهجية مهمة في الاستدلال على التطبيق وليس الهدف. ينبغي أن تسعي المؤسسة لتحقيق فرص للتعلم والإبداع والتغديد والتطوير.


## مكونات نموذج التقويم الذاتي المؤسسي

اعتمدت الإدارة العامة للجودة الشاملة في برنامج التقييم الذاتي على النموذج الأوروبي (EFQM) لإدارة الجودة ويتكون نموذج التقييم الذاتي المؤسسي من ثلاثة مكونات:

1. المفاهيم الأساسية لنموذج التقييم الذاتي المؤسسي.
2. معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي.
3. أداة تقييم نموذج التقييم الذاتي المؤسسي باستخدام منهج الرادار (Radar).

### 1 - المفاهيم الأساسية لنموذج التقييم الذاتي المؤسسي

تعد المفاهيم الأساسية لنموذج التقييم الذاتي المؤسسي، القاعدة الضرورية اللازمة لتحقيق تميز مستدام لأية إدارة، ويمكن استخدامها كأساس لوصف خصائص الثقافة المؤسسية المتميزة، كما يتم تداولها كليفة مشتركة على مستوى الإدارة العليا.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المفاهيم الأساسية لنموذج التقييم الذاتي المؤسسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. أحدث قيمة مصاحبة للمستفيدين.</td>
</tr>
<tr>
<td>2. بناء مستقبل مستدام للإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>3. تنمية القدرات المؤسسية.</td>
</tr>
<tr>
<td>4. تعزيز الإبداع وتسعير الابتكار.</td>
</tr>
<tr>
<td>5. القيادة من خلال رؤية، والهام، والقدوة الحسنة.</td>
</tr>
<tr>
<td>6. الإدارة بالكفاءة وسرعة التكيف مع التغيير.</td>
</tr>
<tr>
<td>7. النجاح من خلال موهب، وقدرات الاعمال.</td>
</tr>
<tr>
<td>8. استدامة تحقيق نتائج باهرة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
نموذج التقييم الذاتي المؤسسي يُعد إطار عمل غير توصيفي مبني على نسبه (٩) معايير.

- يتكون نموذج التقييم الذاتي المؤسسي من عناصر جزئية رئيسية وهم:

  **(Results)**

- **Enablers (الوسائِل):** تتكون من خمسة (٥) معايير:

  - **(Enablers):** تتكون من خمسة (٥) معايير:

- **(Results):** تتكون من أربعة (٤) معايير:

- تغطي جميع الإجراءات والأساليب التي تتبعها الإدارة للوصول إلى النتائج المرغوبة.

- النتيجة النهائية تتكون من المتكافئ (الوسائِل).

- يتم تحسين المتكافئ (الوسائِل) من خلال التدريب والاتصال له دور كبير في تحقيق المتكافئ مما يؤدي بدوره إلى تحقيق نتائج أفضل.

- المعيار الرئيسي يمكن أن يكون من عدة معايير الفرعية.

- كل معيار فرعي يمكن أن يكون من عدة متكافئ التوجيهية.

**نتائج التقييم الذاتي المؤسسي**

- **(Results):** تتكون من أربعة (٤) معايير:

  - **Enablers (الوسائِل):** تتكون من خمسة (٥) معايير:

- تغطي جميع الإجراءات والأساليب التي تتبعها الإدارة للوصول إلى النتائج المرغوبة.

- النتيجة النهائية تتكون من المتكافئ (الوسائِل).

- يتم تحسين المتكافئ (الوسائِل) من خلال التدريب والاتصال له دور كبير في تحقيق المتكافئ مما يؤدي بدوره إلى تحقيق نتائج أفضل.

- المعيار الرئيسي يمكن أن يكون من عدة معايير الفرعية.

- كل معيار فرعي يمكن أن يكون من عدة متكافئ التوجيهية.
2 - معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

- تعمل معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي على فهم العلاقة بين السبب - التأثير (الممكنات - الوسائل) و النتائج التي تحرزها.
- وعلى ذلك تم الربط بين كل ممكن بمعياره الرئيسي ومعاييره الفرعية مع النتائج التي تحرزها تلك المعايير.

- تعتمد منهجية تقويم المعايير الرادار (RADAR) في معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي على الربط بين الممكنات (الوسائل) ومعاييرها الرئيسي والمعايير الفرعية مع النتائج التي حققتها تلك المعايير.

الجدول التالي يوضح علاقة الممكنات (الوسائل) مع النتائج في معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي.

- المعايير الرئيسة: (6) معايير رئيسي.
- معايير الممكنات (الوسائل): (5) معايير.
- معايير النتائج: (4) معايير.
- المعايير الفرعية: (32) معيار.
- النقاط التوجيهية لكل معيار فرعي: (100) نقطة توجيهية.
- كل نقطة توجيهية ب (10) درجات = المجموع (1000) درجة.
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تحقيق رؤية المنشأة 2020</td>
<td>ترتيب هذه المعايير بنتائج</td>
<td>3/5</td>
</tr>
<tr>
<td>متابعة ورصد وتوجيه التحسينات الخاصة بالنظام الإداري والإدارة المؤسسية</td>
<td>2/1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التفاعل وتعزيز العلاقة مع كافة المعنيين (المستفيدين)</td>
<td>1/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>دعم ثقافة الفجوة والتميز والإبداع</td>
<td>4/1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>الإدارة الفعالة تعمليات التغيير وإدارة المخاطر والأزمات</td>
<td>5/1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط</td>
<td>2/1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط وفق تحليل حاجات المستفيدين والبيئة الخارجية</td>
<td>1/2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط وفق تحليل أداء الإدارة وتقريرها الذاتية</td>
<td>2/7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بناء البنية التشغيلية وتعزيزها</td>
<td>3/6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعة وتطوير وتحديث الخطة التشغيلية</td>
<td>4/2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تقوم بتصور الموارد البشرية</td>
<td>3/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>لجنة الموارد البشرية</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط للموارد البشرية</td>
<td>1/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تطوير المعرفة وقدرات الموارد البشرية</td>
<td>2/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بيئة العمل وإشراف ومشكّك الموارد البشرية</td>
<td>2/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تواصل ومشاركة المعايير بما يعيشها في الإدارة</td>
<td>4/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تقوم الأداء والتقدير</td>
<td>5/3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معايير رؤية الشركات والموارد</td>
<td>4/8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>الإدارة الفعالة</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معايير رؤية الشركات والموارد</td>
<td>4/8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة الشتادات الرامية إلى شراء والموارد</td>
<td>1/4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المشاريع المصرفية</td>
<td>2/4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المشاريع المصرفية والمنتجات</td>
<td>3/4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة البنية الضيقة للأعمال وال นอกจากنها</td>
<td>4/4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المعلومات والمعالجة</td>
<td>5/4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معايير مراقبة المعاملات والخدمات</td>
<td>6/8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تقييم المعايير والخدمات</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معايير مراقبة المعاملات والخدمات</td>
<td>1/4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تقديم المعاليم والخدمات وتقويمها وقياسها</td>
<td>1/5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تطوير المعاليم والخدمات</td>
<td>2/5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تقويم وتطوير الخدمات بما يتوافق مع متطلبات المستفيدين</td>
<td>3/5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة وتسويق الخدمات والمنتجات</td>
<td>4/5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة العلاقة مع المستفيدين</td>
<td>5/5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>الوزن</td>
<td>المعيار</td>
<td>الفهرس المعياري</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>--------</td>
<td>----------------</td>
</tr>
<tr>
<td>1/1</td>
<td>تحقق رؤية المملكة 2030</td>
<td>المعيار الرئيسي الأول</td>
</tr>
<tr>
<td>2/1</td>
<td>متواجد وإدارة وتوحيد النستشفيات الخاصة بالتنظيم الإداري والاداء المؤسس</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/1</td>
<td>تفاعل وتوزيع العلاقة مع كافة المعنيين (المستفيدين)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/1</td>
<td>اتخاذ قرارات ومباشرة والإد</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5/1</td>
<td>الإدارة الفعلية لعمليات التغيير وإدارة المخاطر والأزمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>التخطيط وفق تحليل مراحل المستفيدين والبيئة الخارجية</td>
<td>المعيار الرئيسي الثاني</td>
</tr>
<tr>
<td>1/2</td>
<td>التخطيط وفق تحليل أداء الإدارة وقدرتها الذاتية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/2</td>
<td>بناء الخطة التشغيلية وتعليمها</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/2</td>
<td>مراجعة وتطوير وإعداد الخطة التشغيلية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/2</td>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>المعيار الرئيسي الثالث</td>
</tr>
<tr>
<td>1/3</td>
<td>التخطيط للموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/3</td>
<td>تطوير وتوفير الموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/3</td>
<td>بناء العمل وإشراك وتعزيز الموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/3</td>
<td>تواصل ومشاركة المعلمين بفعالية في الإدارة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5/3</td>
<td>تقييم الأداء وتقدير</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>شراكات وموارد</td>
<td>المعيار الرئيسي الرابع</td>
</tr>
<tr>
<td>1/4</td>
<td>إدارة الشراكات والموارد الخارجي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/4</td>
<td>إدارة الموارد المالية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/4</td>
<td>إدارة الموارد الاستراتيجية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/4</td>
<td>إدارة تنفيذية لدعم تحقيق الخطة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5/4</td>
<td>إدارة المعلومات والاتصالات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>العمليات والخدمات</td>
<td>المعيار الرئيسي الخامس</td>
</tr>
<tr>
<td>1/5</td>
<td>تصميم المنتجات والخدمات وادارة وتقييمها</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/5</td>
<td>تطوير المنتجات والخدمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/5</td>
<td>تقديم وتطوير المنتجات والخدمات بما يتوقف مع متطلبات المستفيدين</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/5</td>
<td>إدارة ومتابعة المنتجات والخدمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5/5</td>
<td>إدارة العلاقة مع المستفيدين</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**مجمع نقاط معايير المعنوان**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي السادس</th>
<th>1/6</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مؤشرات رؤية المعلمين (المستفيدين)</td>
<td>2/6</td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي السابع</td>
<td>3/7</td>
</tr>
<tr>
<td>نماذج الموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مقياس رؤية الموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مسحة الموارد البشرية المرتبطة بالموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي الثامن</td>
<td>4/8</td>
</tr>
<tr>
<td>نماذج المشاريع والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مقياس رؤية الموارد والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مسحة الموارد المرتبطة بالمشاريع والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي التاسع</td>
<td>5/9</td>
</tr>
<tr>
<td>نماذج المشاريع والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مسحة الموارد المرتبطة بالمشاريع والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي العاشر</td>
<td>6/10</td>
</tr>
<tr>
<td>نماذج المشاريع والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مسحة الموارد المرتبطة بالمشاريع والمشاريع</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
المؤسسة التدريبية لمؤشرات التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>القيادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/1</td>
<td>تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال الرسالة والتخطيط والمناصب</td>
<td>1/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1/1</td>
<td>تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة.</td>
<td>2/1/1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي 20

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>القيادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/1</td>
<td>متابعة ومراعاة وتوجيه التحسينات الخاصة بالمنسوبي في النظام الإداري والأداء المؤسسي</td>
<td>2/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>بناء منهجية لل ผม الإداري يعتمد على هيكل تنظيمي وفق الأهداف ونظام</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>قياس وتدقيق العلامة وهذا يحدد المسؤوليات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/1</td>
<td>بناء نظام قياس ومراعاة وتوجيه التحسينات الأداء المؤسسي والربط بين السبب (المكونات - الرسائل) في تحقيق النتائج.</td>
<td>2/1/1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي 20

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>القيادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3/1</td>
<td>التفاعل وتعزيز العلاقة مع كافة المعنيين (المستفيدين).</td>
<td>3/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>بناء منهجية للتعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية لكافة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المعنيين (المستفيدين) والاستجابة لها.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/1</td>
<td>بناء منهجية تعمل على تحقيق التواصل الفعال والمشاركة جمع المعنيين</td>
<td>3/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>(المستفيدين) في تحسين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي 20

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>القيادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4/1</td>
<td>دعم ثقافة الجودة والتميز والإبداع</td>
<td>4/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>بناء منهجية لتثقيف ثقافة الجودة والتميز والإبداع في الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/1</td>
<td>تشجيع التميز والإبداع والإبداع والإبداع والإبداع والإبداع في الإدارة.</td>
<td>4/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>وتوجيه ورعاية المبدعين والمبتكر.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي 20

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>القيادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5/1</td>
<td>الإدارة الفعالة لعمليات التغيير وإدارة المخاطر والأزمات</td>
<td>5/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>بناء منهجية لإدارة التغيير المؤسسي الحال وإدارة المخاطر والأزمات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المبنية على المعلومات والنتائج والهادفة إلى عمليات التحسين المستمر.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### المعايير التفصيلية لمعايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط وفق تحليل حاجات المستفيدين والبيئة الخارجية</td>
<td>1/2</td>
</tr>
<tr>
<td>التعرف على احتياجات وتوفرات المستفيدين وعلى المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية وتطبيقها لعملية التحسين والتطوير</td>
<td>1/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط لتحقيق احتياجات وتوفرات المستفيدين والتأثير على المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية لتحقيق وتطوير أداء الإدارة</td>
<td>2/1/1</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع نقاط المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

| المعيار الفرعي |
| التحليل وفق تحليل أداء الإدارة وقراراتها الذاتية |
| استخدام التحليل الرباعي (SWOT) في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في أداء الإدارة | 1/2/2 |
| التخطيط لتحقيق تحسين وتطوير أداء الإدارة بناء على تحليل نتائج (SWOT). | 2/2/2 |
| المجموع نقاط المعيار الفرعي |
| 20 |

| المعيار الفرعي |
| بناء الخطة التشغيلية وتمييزها |
| تحديد الأهداف التشغيلية التي تحقق رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف العامة للإدارة | 1/3/2 |
| بناء المبادرات والبرامج والعمليات ودفنتها زمنيا والتي تحقق الأهداف التشغيلية للإدارة. | 2/3/2 |
| تحديد المستهدفات (النوعية - الرقمية) وربطها بالأهداف التشغيلية والبرامج والمشاريع. | 3/3/2 |
| تطبيق أليات فعالة لتحقيق نقاط قوة الإدارة والإنجازات وبرامج مؤشرات الأداء | 4/3/2 |
| التنفيذ الخطة التشغيلية. | |
| المجموع نقاط المعيار الفرعي |
| 40 |

| المعيار الفرعي |
| مراجعة وتطوير وتحديث الخطة التشغيلية |
| بناء خطة للمراجعة الدورية للخطة التشغيلية وقياس النتائج ومقارنتها مع المستهدفات. | 1/4/2 |
المعايير التفصيلية لمعايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي

الموضوع: معايير نموذج التقويم الذاتي المؤسسي

المقدمة:

1. تعديل الخطة التشغيلية وتحديدها بناءً على نتائج المراجعة الدورية.
2. مجموع نقاط المعيار الفرعي.
3. المجموع الكلي لنقاط المعيار الرئيس.

الشريطة:

<table>
<thead>
<tr>
<th>- الدرجة</th>
<th>البرامج البشرية</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/1/3</td>
<td>تطوير الهيكل التنظيمي وتحليل وتصنيف و تقديم الوظائف والوظائف التنفيذية، وتحديد أهداف الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/1/3</td>
<td>إدارة عمليات الموارد البشرية من التنظيف والتطوير المهني والتدريب، التدريب والتنقلات، وتخطيط الاستخدامات، وادارة الموارد و الموارد، والمحافظة على الموارد البشرية بما يحقق الخطط والمصطلحات، وتفادي الفجوات.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3/2 تطوير المعرفة و فكر الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>1/2/3 تحديد المهارات والكفاءات ومستويات الأداء الضرورية والاحتياجات التدريبية لتحقيق أهداف التخطيط الفعال تطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.</td>
</tr>
<tr>
<td>2/2/3 قياس أثر التدريب ودور التدريب والتطوير في تحقيق أهداف الموارد البشرية والإدارة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3/2 بناء العمل واشارتك وتفعيل الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>1/3/3 التخطيط والتابعة لتحسين بيئة العمل المؤثر تحسين الموارد البشرية بما يشمل الصحة المهنية والسلامة، والمساعدة في إيجاد بيئة جيدة للعمل، وتزويدي نموذج الاحتياجات الخاصة.</td>
</tr>
<tr>
<td>2/3/3 التخطيط والتابعة لإشراف الموارد البشرية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والإبداع.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4/2 تواصل ومشاركة-patterns</td>
</tr>
<tr>
<td>1/4/3 التخطيط والتابعة لتنسيجية للاتصال الفعال بين الموارد البشرية والإدارة العليا من خلال تحديد احتياجات التواصل وتقديمها، وتطوير قنواتها واساليبها الحديثة بشكل دوري، وتطوير وتطوري اليات استطالة وقياس رضا العاملين والاستفادة منها في التحسين والتطوير.</td>
</tr>
<tr>
<td>2/4/3 التخطيط والتابعة لتنسيجية عمليات تبادل المعلومات والمعرفة وتشجيع أفضل</td>
</tr>
</tbody>
</table>
المعايير والدليل التفسيري

<table>
<thead>
<tr>
<th>الممارسات في التواصل وإشراف العاملين بصورة مستمرة في مراجعة وتحسين الخدمات وكفاءة وفاعلية العمليات.</th>
<th>مجموع نقاط المعيار الفرعي 20</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تطوير نظام دوري لتقييم آداء العاملين بشكل عادل ووفق الجداول الوظيفية، ويغرس مدى تحقيق العاملين لأهداف الإدارة واتلاعهم على نتائج التقييم والخطط المقترحة لتحسن الأداء مستقبلاً</td>
<td>1 / 5 / 2</td>
</tr>
<tr>
<td>بناء أليات التقويم والمعايير والمكافآت التشجيعية لجهود العاملين المتميزة على المستوى الفردي والجماعي.</td>
<td>2 / 5 / 3</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع الكلي لنقاط المعيار الرئيس 100</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

### معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

#### المعايير التفصيلية لمعايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4 / شركات والموارد</td>
<td><strong>4 / إدارة الشركات والموارد</strong></td>
<td><strong>4 / إدارة الشركات والموارد</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>1 / إدارة الشركات والموارد 내</td>
<td><strong>1 / إدارة الشركات والموارد</strong></td>
<td><strong>1 / إدارة الشركات والموارد</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>بناء الشركات المستدامة وأدارتها باعتدال بما يخدم أهداف الإدارة و لتحقيق المبادرات والدعم المتبادل والخبرات والموارد وأفضل الممارسات مع الشركاء.</td>
<td>1 / 1 / 4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التكريم والتقدير الدوري والتحفيز للشركاء والموردين الخارجي من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.</td>
<td>2 / 1 / 4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع نقاط المعيار الفرعي 20</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### إدارة الموارد المالية

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بناء وتطبيق نظام فعالة للموازنة والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد</td>
<td>1 / 2 / 4</td>
</tr>
<tr>
<td>وإعداد التقارير والرواتب المالية الفعالة.</td>
<td>2 / 2 / 4</td>
</tr>
<tr>
<td>تطوير مؤشرات مالية رئيسية لمتابعة الأداء المالي للمؤسسة.</td>
<td>3 / 2 / 4</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع نقاط المعيار الفرعي 20</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### إدارة المباني والمرافق والممتلكات

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تطوير وتطبيق خطة متكاملة لإدارة المباني والمرافق والممتلكات بطريقة مستدامة مالية وبيئية تتوفر فيها إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالإدارة.</td>
<td>1 / 3 / 4</td>
</tr>
<tr>
<td>تقييم دوري لجودة المباني والمرافق والتجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمرافق.</td>
<td>2 / 3 / 4</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع نقاط المعيار الفرعي 20</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### إدارته التقنية لدعم تنفيذ الخ_occurrence

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تطوير وتطبيق خطة متكاملة لإدارة التقنية وتوفير الموارد التقنية والتقنية لتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول إلى المعاملات الإلكترونية كاملة بما</td>
<td>1 / 4 / 4</td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>----------------</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>إشراك جميع المعنيين في تطوير وتقييم تقنيات جديدة لزيادة الفائدة الناجمة عنها، واستخدام التقنية لدعم نماذج الإبداع والابتكار.</td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>مجموع نقاط المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>3/4</td>
<td>إدارة المعلومات والمعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>توفير وتطبيق خطة متصلة لإدارة المعلومات والمعرفة بالإدارة، وتتيح أفضل الأنظمة الفنية لحماية وأمن المعلومات والمعرفة.</td>
</tr>
<tr>
<td>2/3</td>
<td>إدارة ودعم الإبداع والابتكار</td>
</tr>
</tbody>
</table>

المجموع الكلي لنقاط المعيار الرئيس: 100

---

### 2 - معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>النتيجة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيس</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.5</td>
<td>التخطيط والمنجزات والخدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>تصميم والمنجزات والخدمات ودارتها وتقييمها</td>
</tr>
<tr>
<td>1/5</td>
<td>بناء المنجزات الرئيسية وال сегодня اللازمة للتنفيذ الحضري وتحقيق أهداف أداء المنجزات وتعيين المسؤوليات وأدوار العاملين، وتوافر أنظمة وأدلة العمل لمراجعة وتحسين المنجزات.</td>
</tr>
<tr>
<td>0.5</td>
<td>تطوير المنتجات والخدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>تصميم وتكييف خطط والمفهوم الجديد لاحتفالات وتوافر المستفيدين، وقياس رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة.</td>
</tr>
<tr>
<td>0.5</td>
<td>تقديم وتكييف الخدمات بما يتوافق مع متطلبات المستفيدين</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>الاستفادة من أراء المستفيدين وأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين تطوير المنتجات والخدمات والاستفادة من التقنية الحديثة.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>تقديم (قياس) تأثير المنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة على الأداء و مدى تحقيفها للنتائج المطلوبة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مجموع نقاط المعيار الفرعي: 20

- **المعايير الفرعي**: 4/5 إدارة وتسويق الخدمات والمنتجات
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>الدرجة</th>
<th>نتائج المتعاملين (المستفيدين) والخدمات</th>
<th>المعيار الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>5/5 إعداد العلاقة مع المستفيدين</strong></td>
<td>10</td>
<td>1/4/5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بناء وتطبيق نظام مثول لخدمة العلاقة مع المستفيدين مبتكراً ودائمًا.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعة الخدمات، تقديم الخدمات، وتحديث خدمات المستفيدين بشكل شمالي.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>20 مجموع نقاط المعيار الفرعي</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>200 المجموع الكلي لنقاط المعيار الرئيسي</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
|- لمذكرة والاستجابة لشكاويهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.  
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2 - قياس رضا المناطق (المستفيدين) في التواصل معهم لمناقشة والاستجابة لشكاويهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مجموع نقاط المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>50</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/26</td>
</tr>
<tr>
<td>2/26</td>
</tr>
<tr>
<td>3/26</td>
</tr>
<tr>
<td>4/26</td>
</tr>
<tr>
<td>5/26</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مجموع نقاط المعيار الفرعي المجموع الكلي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

2 - معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

المعايير التفصيلية معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أ</td>
<td>1/1</td>
</tr>
<tr>
<td>ب</td>
<td>2/1</td>
</tr>
<tr>
<td>ج</td>
<td>3/1</td>
</tr>
<tr>
<td>د</td>
<td>4/1</td>
</tr>
<tr>
<td>إ</td>
<td>5/1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/17</td>
</tr>
<tr>
<td>2/17</td>
</tr>
<tr>
<td>3/17</td>
</tr>
<tr>
<td>4/17</td>
</tr>
<tr>
<td>5/17</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/17</td>
</tr>
<tr>
<td>2/17</td>
</tr>
<tr>
<td>3/17</td>
</tr>
<tr>
<td>4/17</td>
</tr>
<tr>
<td>5/17</td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------</td>
</tr>
<tr>
<td>2/7</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>2/7</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>3/7</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>3/7</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>5/7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

المجموع الكلي لنتائج المعيار الفرعي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>نتائج الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/8</td>
<td>نتائج مخرجات ومقياسات شراكات والموارد</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>نتائج مخرجات المشاركة في الاستخدامات والاجتماعية</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مقياس رأي عن جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>نتائج الإيرادات والمصروفات</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>نتائج الأداء المالي مقارنة بالمازنة</td>
</tr>
<tr>
<td>3/8</td>
<td>نتائج التحسينات والتطوير وفاعلية إدارة المباني والمرافق والمكتبات</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>تطوير المباني والمرافق والمكتبات الخاصة بالإدارة</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مقياس رأي المعنيين عن الخدمات والمرافق والمكتبات الخاصة بالإدارة</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>وسائل الاعلان والرياضة</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>نتائج توفير الموارد التكنولوجية لتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مقياس رأي المعنيين عن استخدام التكنولوجيا في الإدارة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

المجموع الكلي لنتائج المعيار الفرعي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>درجة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/18</td>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>مؤشرات الأداء للقيادة</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مؤشرات الأداء للقيادة</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>مؤشرات الأداء للقيادة</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>مؤشرات الأداء للقيادة</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>مؤشرات الأداء للقيادة</td>
</tr>
<tr>
<td>3/18</td>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>نتائج مخرجات المشاركة في الاستخدامات والاجتماعية</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مقياس رأي عن جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>نتائج الإيرادات والمصروفات</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>نتائج الأداء المالي مقارنة بالمازنة</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>نتائج التحسينات والتطوير وفاعلية إدارة المباني والمرافق والمكتبات</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مقياس رأي المعنيين عن الخدمات والمرافق والمكتبات الخاصة بالإدارة</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>وسائل الاعلان والرياضة</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>نتائج توفير الموارد التكنولوجية لتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>مقياس رأي المعنيين عن استخدام التكنولوجيا في الإدارة</td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>المجموع الكلي للنقاط المعيار الرئيسى</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------</td>
<td>----------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>8/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشراكات والموارد</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>1 مؤشرات الأداء لمعالجة شكاوى ومقررات الشركاء والموردين الخارجيين.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 مؤشرات الأداء لجودة الخدمات والمنتجات المشتركة مع الشركاء.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3 مؤشرات الأداء لجودة الخدمات والمنتجات المقدمة للمجتمع.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4 مؤشرات الأداء لقنوات التواصل مع الشركاء والمجتمع.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5 مؤشرات الأداء للتكريم والتقدير والجوائز والمحتوى الإعلامي.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 مؤشرات الأداء للكفاءة للموارد الممتازة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 مؤشرات الإنجاز مقارنة بخطى المبادرات والمشاريع.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10 مؤشرات الأداء لجودة المباني والمرافق والتجهيزات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 مؤشرات الأداء لإجراءات القياية الدورية.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10 مؤشرات الأداء لنسبة التحول إلى الممارسات الإلكترونية الكاملة الحديثة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 مؤشرات الأداء لنسبة إشراك المعنيين في تطوير وتطبيق التقنيات.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

| المجموع الفرعي | |
|---------------| 10 |

| 50 مجموع نقاط المعيار الفرعي | |

---

| معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي | |
|---------------------------------| |

المعايير التفصيلية لمعايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>جلوبة نهاية المراقبة</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسى</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>mic 1/9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>جلوبة نهاية المراقبة</th>
<th>مخرجات الأداء الرئيسى</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>mic 1/9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<p>| مخرجات التخطيط والمتاحة لتحقيق رؤية 2030 من خلال الرسالة والقيم المؤسية وأهداف الإدارة ونسبة تحقيقها لرؤية المملكة. | 1/1/9 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>الرقم</th>
<th>عناصر نظام الإدارة من العمليات الرئيسية وحجم المنتجات والخدمات التي تم تقديمها</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>10</td>
<td>2/1/9</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>مخرجات التعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية للكافة المعنيين وإجراءات الاستجابة لها.</td>
</tr>
<tr>
<td>4/1/9</td>
<td>مخرجات نشر ثقافة الجودة والتميز والإبداع في الإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>5/1/9</td>
<td>مخرجات إدارة التغيير المؤسسي وإدارة المخاطر والأزمات في التحسين والتطوير.</td>
</tr>
<tr>
<td>6/1/9</td>
<td>مخرجات التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.</td>
</tr>
<tr>
<td>7/1/9</td>
<td>مخرجات استخدام التحليل الرباعي (SWOT) للإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>8/1/9</td>
<td>مخرجات الأهداف التشغيلية والتي حفقت رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف العامة للإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>9/1/9</td>
<td>مخرجات المبادرات والبرامج والعمليات التي حققت الأهداف التشغيلية للإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>مخرجات المراجعة الدورية للخطة التشغيلية وقياس النتائج ومقارنةها مع المستهدفات.</td>
</tr>
<tr>
<td>10/1/9</td>
<td>مجموع نقاط المعيار الفرعي.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2 - معايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

المعايير التفصيلية لمعايير نموذج التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدرجة</th>
<th>المعيار الرئيسة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>9</td>
<td>نتائج الأداء الرئيسية</td>
</tr>
<tr>
<td>2/9</td>
<td>مؤشرات الأداء الرئيسية</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء للمبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة والتي تحقق رؤية 2030 ونسبة تحقيقها لرؤية المملكة 2030 في الإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>رقم</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي للعمليات الرئيسة والتي تقيس مدى تحقيق الممكنات (الوسائط) للنتائج المستهدفة.</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>-------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في مشاركة المعنيين في تحسين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في تشجيع التميز والإبداع والابتكار ورعاية المبدعين.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في نسبة الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في تحسين وتطوير الآداء لتحقيق احتياجات وتوقيعات المستفيدين والبيئة الخارجية.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في التحسين والتطوير في أداء الإدارة بناءً على تحليل (SWOT).</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء التي تقارن بين المستهدفات في الخطة التشغيلية وما تم تحقيقه فعلياً.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية ونسبة تحقيق وتنفيذ الخطة التشغيلية.</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في تعديل الخطة التشغيلية وتحديدها بعد المراجعة الدورية.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**مجمع نقاط المعيار الفرعي**

| رقم | المجمع الكلي لنقاط المعيار الرئيسى | 100 |

3- أداة تقييم نموذج التقويم الذاتي المؤسسي باستخدام منهج رادار **RADAR**
منهجية رادار (RADAR) هو إطار ديناميكي للتقييم وإدارة قوية للإدارة.

يتم التقييم بمنهجية الرادار على تحديد النتائج ورابطتها بالممكنات.

يتكون منهج الرادار (RADAR) من أربعة عناصر:

- النتائج المنشودة (Result)
- تخطيط وتطوير المناهج (Approach)
- تطبيق المناهج (Deployment)
- التقييم والتحسين (Assessment & Refine)
3 - أداة تقييم نموذج التقويم الذاتي المؤسسي باستخدام منهج رادار

^

تحليل النتائج

<table>
<thead>
<tr>
<th>العناصر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مدى تغطية النتائج لكافة المجالات والجوانب ذات العلاقة بالإدارة/القسم، مكتب التعليم من خدمات ومنتجات وفئات معرفية</td>
</tr>
<tr>
<td>مدى الصلة والصلة</td>
</tr>
<tr>
<td>مدى نقطة والثقة</td>
</tr>
<tr>
<td>مدى الصلة والثقة</td>
</tr>
<tr>
<td>مدى الصلة ومهمة الاستخدام</td>
</tr>
<tr>
<td>يتم تقسيم النتائج بشكل مناسب لتقييم فيما أعمق</td>
</tr>
</tbody>
</table>


ejahat al-ijabah, او المحافظة على أو داعي جيد على مدى (3) ثلاث سنوات |
| الإدرا |
| الإجاهات |
| مدي تحقق النتائج للأهداف (المستهدفات) الموضوعة بشكل مستمر |
| الأهداف (المستهدفات) |
| يتم إجراء مقارنات النتائج الرسمية وتكون إيجابية، وذلك وفق الغايات الاستراتيجية |
| المقارنات |
| يناسب ما تم تأسيسها من علاقات السبب التأثير، يمكن الوثوق بالناتج للمحافظة على مستوى الأداء في المستقبل |
| النقلة - العلاقة السببية |

نتائج (Result) - تفسير الشخصيات:

**Usability**
- مدى الصلة ومدى الصلة
- المجال - النطاق ومدى الصلة
- مدى تغطية النتائج لكافة المجالات والجوانب ذات العلاقة بالإدارة/القسم/مكتب التعليم من خدمات ومهمات وفئات معينة

**Relevance**
- مدى 효과ية الأنشطة والعمليات والبرامج والخدمات الرئيسية الخاصة بالإدارة.
- يغطي احتياجات وتوافر جميع فئات المعنيين.
- متواقي مع سياسة واستراتيجية الإدارة.
- ربط النصائح من مستوى الأهداف العامة إلى مستوى العمليات والبرامج إلى مستوى التنفيذ وقياس الأداء واستخلاص النتائج.

**Integrity**
- مدى الصحة والثقة
- النتائج حديثة ودقيقة ويمكن الاعتماد عليها.
- توفير النتائج للمعنيين في الوقت المناسب.

**Segmentation**
- يتم تقسيم وتوزيع النتائج بشكل مناسب لتقييم فيما أعمق (حسب: فئات المعنيين، فئات الموظفين).
يجب تزيد درجات العناصر الأخرى عن الدرجة الخاصة بعنصري المجال - النطاق والمدى.
مثال: إذا كانت مجال ونطاق ومدى النتائج المتوقعة لا تغطي كل المعيار الفرعي حسب أهداف الخطة التشغيلية، فإن الدرجة النهائية ستكون محددة بصفة الدرجة المئوية للمجال - النطاق ومدى الصلة.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Performance</th>
<th>الأداء</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Trends</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>اتجاهات إيجابية أو المحافظة على أداء جيد على مدى (3) ثلاث سنوات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>عرض للبيانات المتوقعة من عمليات القياس للنتائج على فترات زمنية متتالية وتعتبر بالمقارنة ما بين هذه النتائج وتقدير مدى تحسنها أو تراجعها خلال هذه الفترة.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Targets</strong></th>
<th>الأهداف (المستهدفات)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مدى تحقيق النتائج للأهداف (المستهدفات) الموضوعة بشكل مستمر.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تعريف محدد مستهدفات لمؤشرات الأداء الرئيسية.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المستهدفات التي تم تحديدها مناسبة ومنطقية.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تحقق المستهدفات التي وضعتها الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Comparisons</strong></th>
<th>المقارنات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>يتم إجراء مقارنات للنتائج الرئيسية وتمكين إيجابية وذلك وفق الأهداف والغايات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>وجود مقارنات لمؤشرات الأداء الرئيسية.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المقارنات المستخدمة مناسبة للأهداف والغايات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مقارنات الإدارة مع غيرها إيجابية.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Causes</strong></th>
<th>التفاحة (العلاقة السببية)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بناء على ما تم تأسيسه من علاقات السبب والتأثير، يمكن الوثوق بالناتج للمحافظة على مستويات الأداء في المستقبل.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>العلاقة السببية ما بين النتائج التي تحققها والمنهجيات المطبقة واضحة ومفهومة.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
3 - أداة تقييم نموذج التقييم الذاتي المؤسسي باستخدام منهج رادار

إجراء تحليل سليم يمكن تقسيم منهج رادار RADAR إلى سلسلة من الخصائص كما موضح

تحليل الممكنات (الوسائل)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المختار</th>
<th>الخصائص</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>العناصر</td>
<td>المنهجية</td>
</tr>
<tr>
<td>متكاملة</td>
<td>علمية</td>
</tr>
<tr>
<td>منفذ</td>
<td>التطبيق</td>
</tr>
<tr>
<td>منتظم</td>
<td>التقييم والتنقيم</td>
</tr>
<tr>
<td>يتم تنفيذ بشكل منتظم وتبني المؤسسة المرونة وسرعة التكيف</td>
<td>التقييم والتنقيم</td>
</tr>
<tr>
<td>يتم قياس فاعلية وكفاءة المنهجيات وتطبيقها بشكل مناسب</td>
<td>التقييم والتنقيم</td>
</tr>
<tr>
<td>يتم استخدام التعلم والإبداع لإنتاج فرص التحسين والإبداع</td>
<td>التقييم والتنقيم</td>
</tr>
<tr>
<td>يتم استخدام مخرجات القياس والتعلم والإبداع؛ تقييم التحسينات والإبتكارات ووضعها حسب الأولوية وتنفيذها</td>
<td>التقييم والتنقيم</td>
</tr>
</tbody>
</table>

الممكنات (الوسائل) - Enablers

(عـبرة) منهجية

sound السلامة والمنطقية

حيث تعتمد المنهجيات على منطق واضح بناء على احتياجات المعنيين ذوي الصلة، ومبنية على

- العمليات.
- أن يكون المنطق في تبني المنهجية المنطقية وسبب اختيارها واضح ومحدد.
- أن تكون للمنهجية عملية واضحة ومعرفة.
- أن تكون المنهجية على احتياجات جميع المعنيين.
- أن يتم إدراج التحديثات التي تم اعتمادها على المنهجيات.

integrated الترابط والتكامل

المنهجيات تدعم الاستراتيجيات وترتبط بمناهج أخرى ذات الصلة.
- أن تدعم المنهجيات المتقدمة كل سياسات والأهداف العامة للإدارة.
- أن تكون المنهجية مرتبطة بشكل مناسب بالمنهجيات الأخرى.
3- أداة تقييم نموذج التقييم الذاتي المؤسسي باستخدام منهج رادار (RADAR)

**المنهجية (Approach)**

- نظام مؤقت موافق للقياس بالعمل.
- يضمن النظام الاستمرارية ولا يعتمد على الأشخاص.
- يدعم النظام السياسة والاستراتيجية.
- النظام شفاف ومنطقي ومرونة ومترابط.
- يركز النظام على احتياجات المتعلم.
- يحتوي النظام على إجراءات ومساواة مستمرة، ضمن برنامج زمني.
- يضمن النظام التحليل مبدياً وكفاءة.
- النظام قابل للقياس والمتابعة.
- يضمن النظام المراجعة والتحديث المستمر.

**التطبيق (Deployment)**

منفذ (التنفيذ بشمولية)

- تم تنفيذ المبادئ في جميع التواريخ ذات الصلة كل في حينه وأن المبادئ مطبقة بشكل شمولي أفقياً وعمودياً وعلى مستوى كافة الوحدات التنظيمية وفئات المعنيين.

منظم (التنفيذ بنظام)

- أن يكون النظامية مطبقة بطريقة نظامية وأيام تنفيذها مخطط لها، وان يتم بشكل سنوي، منظم، ومستمر.
- تنفيذ بشكل منظم ويساهم في إدارة المرونة وسرعة التكيف.
- القدرة على إدارة التغييرات والمخاطر الداخلية والخارجية والتكيف معها إذا احتاج الأمر.

**التقييم والتحسين (Assessment & Refine)**

**قياس**

- قياس مدى فعالية المبادئ المتبعة وفعالية تطبيقها وقياس مدى تحقيق النتائج المرجوة.
- القياس الدوري لمدى كفاءة وفعالية منهجية العمل وتطبيقها.
- أن تكون المبادئ التي تم اختيارها متاحة مع طبيعة المبادئ.

**التعليم والإبداع**

- مدى استخدام نماذج التعليم المتعددة (المقارنة البيانية، التقييم الذاتي أو الخارجي، اجتماعيات التدريس، التدقيق) للتعريف على فرص التحسين أو الإبداع.
- تحديد أفضل الممارسات المتعددة الداخلية والخارجية لرغبة التحسين وتحديد فرص التحسين المحتملة.
المعايير والدليل التفسيري

- استخدام الإبداع لتطوير المنهجيات القائمة أو استحداث منهجيات جديدة.
- التحسين والاستثمار
- تحليل المخرجات المستندة من وسائل القياس والعلومات المستخلصة من نشاطات التعلم المختلفة لاستخدامها في عمليات التحسين والتطوير.
- استخدام مخرجات عمليات القياس والتعلم لتحديد مجالات التحسين وأولوياتها.
- تقييم وتحديد الأولويات التي سيتم استخدامها من مخرجات عمليات الإبداع.

3- أداة تقييم نموذج التقويم الذاتي المؤسسي باستخدام RADAR

دليل تقييم نموذج التقويم الذاتي المؤسسي

- يتم تقييم نموذج التقويم الذاتي المؤسسي (RADAR) بواسطة أدوات تقييم أعد سابقاً، وذلك بفرض (RADAR) (Result) والعناصر المكونة لها في التقييم (R).

- تتكون أدوات التقييم من:

١ - أداة تقييم خاصة بالنتائج (Result)
٢ - أداة تقييم خاصة بالمنصات (الوسائل) (Enablers)
٣ - أداة تقييم خاصة بالمنصات (الوسائل) (Approach)
٤ - تخطيط وتطوير المناهج (Deployment)
٥ - تطبيق المناهج (Deployment)
٦ - التقييم والتحسين (Assessment & Refine)

الدرجات في بطاقات التقويم الذاتي المؤسسي (RADAR)

تتكون أداة التقييم رادار (RADAR) في أدوات التقييم من مقياس مكون من إحدى عشر قيمة، وهي كما يلي:

<table>
<thead>
<tr>
<th>التوضيح</th>
<th>الدرجة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>لا يوجد إثبات أو نشاط أو برنامج أو عدم القدرة على استعراض الشواهد.</td>
<td>الدرجات (1 - 0)</td>
</tr>
<tr>
<td>ووجود بعض الأثبات والتنفيذ بطيئ (1/4) ربع المجالات ذات العلاقة ووجود فترة محدودة على استعراض الشواهد.</td>
<td>الدرجات (3 - 2)</td>
</tr>
<tr>
<td>الدراجات (6-10)</td>
<td>الدراجات (7-8)</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------</td>
<td>----------------</td>
</tr>
<tr>
<td>يوجد إثباتات والتنفيذ يغطي (1/2) نصف المجالات ذات العلاقة و随时随地 استعراض الشواهد.</td>
<td>يوجد إثباتات واضحة وتنفيذ يغطي (3/4) ثلاثة أرباع المجالات ذات العلاقة و随时随地 استعراض الشواهد.</td>
</tr>
<tr>
<td>الدقة المكتسبة</td>
<td>المعيار</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------</td>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المعيار الرئيس الأول</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>تحقيق رؤية المملكة 2030</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>متاحة ومجاعة و توجيه التحسينات الخاصة بالنموذج الإداري والإداء</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>التفاعل وتعزيز العلاقة مع كافة المعنيين (المستفيدين)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>دعم نشاط الإخوة والتعزيز والإداء</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>الإدارة الفعلية لعمليات التنفيذ وإدارة المخاطر والأزمات</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المتخطيط الثاني</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>التخطيط وفق تحويلي النظرة وإدارة وتزويدها ذاتية</td>
</tr>
<tr>
<td>بناء الخطة التشغيلية وتعميمها</td>
</tr>
<tr>
<td>مراجعة وتطوير وتحديث الخطة التشغيلية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المتخطيط للمواد البشرية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تطوير المعرفة وقدرات المواد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>تطوير العمل والمتكافك على الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>تواصل ومشاركة العاملين في إدارة</td>
</tr>
<tr>
<td>تقييم الأداء والقدرة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المتخطيط للموارد البشرية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>إدارة الشركات والموارد</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة الشركات والموارد للخارجين</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المواد المالية</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المباني والمرافق والممتلكات</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المباني والمرافق والممتلكات</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة الخطة لدعم تنفيذ الخطة</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة المعلومات والخطة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير المعمول فيها</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تصميم الخدمات والخدمات وارتدائها وتقسيمها</td>
</tr>
<tr>
<td>تطوير المنتجات والخدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>تقديم وتطوير الخدمات بما يتلقى من متطلبات المستفيدين</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة وتسويق خدمات ومنتجات</td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة العلاقات مع المستفيدين</td>
</tr>
</tbody>
</table>

50000
مجموع نقاط معايير المعايير
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير الرئيس الساسة</th>
<th>المعايير المستقلة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>متاحي للاستخدام والخدمات (المستفيدين)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار رأي للمعايير المستقلة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار الاداء المقترح بالمعايير المستقلة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج المرتبة البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار رأي المرتبة البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار الاداء المقترح بالمعايير البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج الشركات والمود طر</td>
<td>معيار رأي الشركات والمود طر</td>
</tr>
<tr>
<td>معيار الاداء المقترح بالمعايير البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج الشركات والمود طر</td>
<td>معيار رأي الشركات والمود طر</td>
</tr>
<tr>
<td>معيار الاداء المقترح بالمعايير البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج الاداء الرئيسي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار الاداء الرئيسي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار رأي الاداء الرئيسي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>معيار الاداء الرئيسي</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1000
مجموع نقاط معايير النتائج
الدليل التفسيري

معايير التقويم الذاتي المؤسسي
الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>القيادة</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4/1</td>
<td>تحقيق رؤية المملكة 2030</td>
</tr>
<tr>
<td>6/1</td>
<td>تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- اعتماد رؤية المملكة 2030 كهدف استراتيجي عام للإدارة.
- صياغة الرسالة الخاصة للإدارة بما يتناسب مع الهدف العام من عمل الإدارة.
- صياغة القيم المؤسسية للإدارة بما يتناسب مع الهدف العام.
- صياغة الأهداف الخاصة بالإدارة والمنبثقة والمحققة لرؤية المملكة 2030.
- بناء خطة عامة تعتمد على الهدف الاستراتيجي من رؤية المملكة 2030 وعلى الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة.
- متابعة بناء الخطط المساندة للخطة العامة بالاعتماد على نفس الخصائص السابقة.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- بناء الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة العامة استناداً على الهدف الاستراتيجي من رؤية المملكة 2030.
- متابعة تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة العامة.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

- قياس مدى ملائم الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة العامة في تحقيق رؤية المملكة 2030.
- قياس نسبة تحقيق الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة العامة لرؤية المملكة 2030.

**ارتباط معيار الممكن بمعيار النتيجة (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>القيادة</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3/9</td>
<td>نتائج الأداء الرئيسية</td>
</tr>
<tr>
<td>5/9</td>
<td>مخرجات الأداء الرئيسية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- وصف جميع مخرجات التخطيط والتابعة لتحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة العامة.

**النتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات والتفاصيل.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.
1- وصف مخرجات التخطيط التي تحقق رؤية المملكة 2030 من خلال الرسالة والقيم المؤسسية وأهداف الإدارة العامة.
2- نسبة تحقيق رؤية المملكة 2030.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>المعايير الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعايير الفرعي</td>
<td>تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة.</td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط والمتابعة لتحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط لتحديد الهدف الاستراتيجي من رؤية المملكة 2030 من خلال المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متابعة تنفيذ المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة والتي تحقق رؤية المملكة 2030.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المطلوب تحقيقه من المعيار</td>
<td>بناء المبادرات والبرامج الخاصة التي تحقق الهدف الاستراتيجي لرؤية المملكة 2030.</td>
</tr>
<tr>
<td>مثابة منهجية التخطيط والتنفيذ للمبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة لتحقيق رؤية المملكة 2030.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

قياس المعيار ومؤشرات الاداء

قياس مدى ملاءمة المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة في تحقيق رؤية المملكة 2030.
قياس نسبة تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة.

ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (المسبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الاداء الرئيسة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>مؤشرات الاداء الرئيسة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتائج مؤشرات الاداء للمبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة والتي تحقق رؤية المملكة 2030 في الإدارة.
نسبة تحقيقها لرؤية المملكة 2030 في الإدارة.

تفسير المعيار

عرض نتائج تنفيذ جميع المبادرات والبرامج الخاصة بالإدارة والتي تحقق رؤية المملكة 2030.

النتائج المطلوبة من المعيار

النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات والمتابعة والتقارير.
جدول وأشكال ورسومات بيئية إحصائية للمؤشرات.
| المعيار الفرعي | 2/1 منتخبة ومراجعة وتوجيه التحسينات الخاصة بالنظام الإداري والأداء المؤسسси | 1/2/1 بناء منهجية للنظام الإداري يعتمد على هيكل تنظيمي يحقق الأهداف ونظام فعال لإدارة العمليات وتحديد المهام والمسؤوليات |

|-|-|

**تفسير المعيار**

بناء منهجية سلبية ومتكاملة للنظام الإداري للإدارة والتي يتمتع على التالي:

- هيكل تنظيمي معتمد على اللوائح الرسمية والتنظيمية.
- الهيكل التنظيمي يعمل على تحقيق الأهداف العامة للإدارة.
- العمليات متوقعة وعمل على تحقيق الأهداف العامة للإدارة.
- تحديد المسؤوليات والمهام في الهيكل التنظيمي.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- بناء منهجية سلبية ومتكاملة للنظام الإداري للإدارة يوضح فيها الهيكل التنظيمي والأهداف العامة للإدارة وإدارة العمليات وتحديد المهام والمسؤوليات.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

- قياس مدى ملاءمة منهجية النظام الإداري في تحقيق أهداف الإدارة العامة.
- قياس نسبة تحقيق منهجية النظام الإداري في تحقيق أهداف الإدارة العامة.

**ارتباط معيار الممكن بنتائج النتائج (السبب - النتائج)**

| المعيار الفرعي | 2/1/9 مخرجات النظام الإداري من العمليات الرئيسية وحجم المنتجات والخدمات التي تم تقديمها. |

|-|-

**تفسير المعيار**

استعراض مخرجات النظام الإداري من العمليات الرئيسية وحجم المنتجات والخدمات التي تم تقديمها.
الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>القيادة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/1 متابعة ومراجعة وتوجيه التحسينات الخاصة بالنظام الإداري والأداء المؤسسي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بناء نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير نتائج الأداء المؤسسي والربط بين السبب (الممكنات - الوسائط) في تحقيق النتائج.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2/2/1</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- بناء منهجية فعالة لقياس الأداء المؤسسي للإدارة.
- بناء منهجية فعالة ل寸راجع نتائج قياس الأداء المؤسسي.
- بناء منهجية فعالة لإجراءات التحسين والتطوير للأداء المؤسسي.
- تحقيق عملية الربط بين تأثير السبب (الممكن) على النتائج المتوقعة.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- بناء منهجية فعالة لقياس ومراجعة وتحسين وتطوير الأداء المؤسسي للإدارة وتعتمد على منهجية الربط بين السبب أو التأثير مع النتائج.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

- قياس مدى ملائمة منهجية قياس الأداء المؤسسي في تحقيق أهداف الإدارة العامة.
- قياس مؤشرات الأداء المؤسسي ودورها في المراجعة والتحسين والتطوير.

**ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>النتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>9/9 نتائج الأداء الرئيسية</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>ميؤشرات الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/2/9 مؤشرات الأداء الرئيسية</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- تقييم مدى فعالية نتائج الأداء المؤسسي للعمليات الرئيسية والتي تقيس مدى تحقيق الممكنات (الوسائط) للنتائج المستهدفة.
استعراض نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي للعمليات الرئيسي وحجم المنتجات والخدمات التي تم تقديمها والتي تقيس مدى تحقيق الممكنات (المستفيدین) للنتائج المستهدفة.

**نتائج المطلوب من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات والتقارير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي للعمليات الرئيسي والتي تقيس مدى تحقيق الممكنات (المستفيدین) للنتائج المستهدفة.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدليل التفسيري لمعيار التقييم الذاتي المؤسسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>العيار الرئيسي</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>المقياس الفرعی</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>المقياس الفرعی</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>الفنر والتعزيز العلاقة مع كافة المعنيين (المستفيدین)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>بناء منهجية للتعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية ل كافة المعنيين (المستفيدین) والاستجابة لها.</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفصيل المعيار**

- بناء منهجية سليمة ومتكاملة للإدارة للتعرف على التالي:
  - الاحتياجات الحالية للمستفيدین.
  - التوقعات المستقبلية للمستفيدین.
  - طرق الاستجابة لاحتياجات وتوقعات المستفيدین.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- بناء منهجية سليمة ومتكاملة للتعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية ل كافة المعنيين (المستفيدین) وكيفية الاستجابة لاحتياجات وتوقعات المستفيدین.

**قياس المعيار ومؤشرات الإداء**

- قياس مدى ملائمة منهجية التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدین في تحقيق أهداف الإدارة العامة.
- قياس نسبة تحقيق منهجية التعرف للاستجابة لاحتياجات المستفيدین الحالية وتوقعاتهم المستقبلیة.

**النتائج**

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>نتائج الإداء الرئيسي</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>مخرجات الإداء الرئيسي</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>مخرجات التعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية ل كافة المعنيين</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>إجراءات الاستجابة لها.</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>توصیل</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>نتائج الإداء الرئیسی</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>مخرجات الإداء الرئیسی</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>مخرجات التعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية ل كافة المعنيین</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>إجراءات الاستجابة لها.</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>توصیل</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>نتائج الإداء الرئیسی</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>مخرجات الإداء الرئیسی</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>مخرجات التعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية ل كافة المعنيین</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>إجراءات الاستجابة لها.</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
تفسير المعيار

- استعراض خرائط منهجية التعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية للمستفيدين.
- استعراض إجراءات الاستجابة للمستفيدين في احتياجاتهم وتوقعاتهم.

نتائج المطبقة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات والتقارير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- تقرير يستعرض مخرجات منهجية التعرف على الاحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية للمستفيدين.
- تقرير يستعرض إجراءات الاستجابة للمستفيدين في احتياجاتهم وتوقعاتهم.

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>القيادة (المعيار الرئيسي)</th>
<th>الفرعية (المعيار الفرعي)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الفن وتعزيز العلاقة مع كافة المعنيين (المستفيدين)</td>
<td>بناء منهجية تعلم على تحقيق التواصل الفعال ومشاركة جميع المعنيين (المستفيدين)</td>
</tr>
<tr>
<td>مساعدة في تحصين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة</td>
<td>2/3/1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار

- بناء منهجية تعلم على تحقيق التواصل الفعال بين جميع المستفيدين في الإدارة.
- بناء منهجية فعالة لمشاركة المستفيدين في تحصين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة.

المطلوب تحققه من المعيار

- بناء منهجية فعالة تعلم على تحقيق التواصل الفعال ومشاركة جميع المعنيين (المستفيدين) في تحسين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة.

قياس المعيار ومؤشرات الأداء

- قياس مدى ملاءمة منهجية التواصل في تحقيق التواصل الفعال ومشاركة جميع المعنيين (المستفيدين) في تحسين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة.
- قياس مؤشرات منهجية التواصل في تحقيق التواصل الفعال مع جميع المستفيدين.

ارتباط معيار المكبات بمعيار النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>مؤشرات الأداء الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المقدمة</th>
<th>المعايير الفرعية</th>
<th>الفرع 1</th>
<th>الفرع 2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي</td>
<td>مثالية</td>
<td>الفرع الفرعي 1</td>
<td>الفرع الفرعي 2</td>
<td>الفرع الفرعي 3</td>
</tr>
<tr>
<td>يشمل، وفقاً للمعايير الصادرة في مؤسسة (المؤسسة) في تحسين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة 3/2/9</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعلمة المطلوبة من المعيار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والنتائج.</td>
</tr>
<tr>
<td>جداول ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتائج مؤشرات الأداء في شراكة المعنيين في تحسين أهداف وعمليات وخدمات الإدارة.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المقدمة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بناء منهج نشر ثقافة الجودة والتميز والإبداع في الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المقدمة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بناء منهجية سليمة ومتامة لإدارة نشر ثقافة الجودة والتميز والإبداع.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعلمة المطلوبة من المعيار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بناء منهجية سليمة ومتامة لإدارة نشر ثقافة الجودة والتميز والإبداع في الإدارة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

قياس المعيار ومميزات الأداء الإداري:
- قياس مدى ملاءمة منهجية نشر ثقافة الجودة والتميز والإبداع في تحقيق أهداف الإدارة العامة.
- قياس نسبة تحقيق منهجية نشر ثقافة الجودة والتميز والإبداع في الإدارة.

ارتباط معيار الممكن بتقديم النتائج (السبب – النتيجة):
الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>الفئة</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/1 الفائدة</td>
<td></td>
<td>4/1 دعم ثقافة الجودة والتميز والإبداع</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>تشجيع التميز والإبداع والابتكار وتحفيز ورعاية المبدعين والمبتكرين</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- بناء منهجية تعمل على تشجيع التميز والمتميزين في الإدارة.
- بناء منهجية لرعاية وتحفيز الإبداع والابتكار والمبدعين والمبتكرين في الإدارة.

**المطلوب تحقيق من المعايير**

- بناء منهجية تشجيع التميز والإبداع والابتكار وتحفيز ورعاية المبدعين والمبتكرين.

**قياس المعايير ومؤشرات الإداء**

- قياس مدى ملائمة منهجية تشجيع التميز والإبداع والابتكار وتحفيز ورعاية المبدعين والمبتكرين في تحقيق الأهداف.
- قياس مؤشرات منهجية تشجيع التميز والإبداع والابتكار وتحفيز ورعاية المبدعين والمبتكرين.

ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)
معيار 0/9

نتائج الأداء الرئيسية

المعيار الفرعي

نتائج مؤشرات الأداء في تشجيع التميز والإبداع والابتكار ورعاية المبدعين وتقييمهم.

تاريخ 0/2/9

تفسير المعيار

- استعراض نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي في تشجيع التميز والإبداع والابتكار بالإدارة.
- استعراض نتائج تكريم ورعاية المبدعين والمبتكرين.

نتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والنتائج.
- جداول ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- نتائج مؤشرات الأداء في تشجيع التميز والإبداع والابتكار بالإدارة وتكريم ورعاية المبدعين والمبتكرين.

دليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

المعيار الرئيس

المعيار الفرعي

القيادة

5/1 الإدارة الفعالة لعمليات التغيير وإدارة المخاطر والأزمات

بناء منهجية لإدارة التغيير المؤسسي الفعال وإدارة المخاطر والأزمات المبنية على المعلومات والنتائج والهادفة إلى عمليات التحسين المستمر.

تاريخ 1/5/1

تفسير المعيار

- بناء منهجية سليمة ومتكاملة لإدارة التغيير المؤسسي الفعال لإدارة بناء على المعلومات والنتائج التي تهدف إلى عملية التحسين والتطوير.
- بناء منهجية سليمة ومتكاملة لإدارة المخاطر والأزمات للإدارة بناء على المعلومات والنتائج التي تهدف إلى عملية التحسين والتطوير.

المطلوب تحقيقه من المعيار

- بناء منهجية لإدارة التغيير المؤسسي الفعال وإدارة المخاطر والأزمات المبنية على المعلومات والنتائج والهادفة إلى عمليات التحسين المستمر.

قياس المعيار ومؤشرات الاداء

- قياس منهجية إدارة التغيير المؤسسي الفعال للإدارة.
- قياس منهجية إدارة المخاطر والأزمات للإدارة.
### ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>مخرجات الأداء الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>مخرجات إدارة التغيير المؤسسي وإدارة المخاطر والازمات في التحسين والتطوير</td>
<td>5/1/9</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**
- استعراض مخرجات إدارة التغيير المؤسسي وإدارة المخاطر والازمات في التحسين والتطوير من مبادرات وبرامج ومشاريع وتحسينات تطويرية.
- النتائج المطلوبة من المعيار
  - التقرير تكون على شكل وصفي للمخرجات والتقارير.
  - جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.
- \(12-2\) تقرير يستعرض مخرجات إدارة التغيير المؤسسي وإدارة المخاطر والازمات في التحسين والتطوير من مبادرات وبرامج ومشاريع وتحسينات تطويرية.

### الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>القيادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>إدارة الفعالة لعمليات التغيير وإدارة المخاطر والازمات</td>
</tr>
<tr>
<td>بناء منهج لإدارة الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية</td>
<td>5/1/20</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**
- بناء منهجية تعمل على التحول من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية.

**المطلوب تحقق من المعيار**
- بناء منهجية تعمل على التحول من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية.
# المعايير والدليل التفسيري

## ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>مؤشرات الأداء الرئيسية</td>
</tr>
<tr>
<td>نتيجة مؤشرات الأداء في نسبة الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية.</td>
<td>5/2/9</td>
</tr>
</tbody>
</table>

## تفسير المعيار

- استعراض نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي في الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية.

- النتائج المطلوبة من المعيار:
  - النتائج تكوّن على شكل وصفي للمخرجات والتقارير.
  - جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي في نسبة الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية.

## الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>1/2: التخطيط وفق تحليل حاجات المستفيدين والبيئة الخارجية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين وعلى المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

## تفسير المعيار

- التخطيط لبناء منهجية سليمة ومتكاملة تعتمد على التعرف على احتياجات المستفيدين وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.
- التخطيط لبناء منهجية سليمة ومتكاملة تعتمد على التعرف على المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.

## المطلوب تحقيقه من المعيار

- التخطيط لبناء منهجية سليمة ومتكملا للتعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين وعلى المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.
## قياس المعيار ومؤشرات الأداء
- قياس منهجية التعرف على احتياجات وتوقيعات المستفيدين وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.
- قياس منهجية التعرف على المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.

### ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/9 مخرجات الأداء الرئيسي</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- مخرجات التعرف على احتياجات وتوقيعات المستفيدين من الخدمات وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير، ومخرجات تأثير المتغيرات من البيئة الخارجية على الإدارة.

### تفسير المعيار
- استعراض مخرجات التعرف على احتياجات وتوقيعات المستفيدين من الخدمات وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.

### النتائج المطلوبة من المعيار
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتقدير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

### المطلوب لتحقيق النتيجة
14 - تقرير استعراض مخرجات التعرف على احتياجات وتوقيعات المستفيدين من الخدمات وتوظيفها لعمليات التحسين والتطوير.
15 - تقرير استعراض مخرجات تأثير المتغيرات من البيئة الخارجية على الإدارة.

## الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/2 التخطيط وفق تحليل حاجات المستفيدين والبيئة الخارجية</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### التخطيط لتحقيق احتياجات وتوقيعات المستفيدين والتغلب على المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية لتحسين وتطوير آداء الإدارة.

### تفسير المعيار
- التخطيط لبناء منهجية تعمل على تحقيق احتياجات المستفيدين الحالية وتوقعاتهم المستقبلية من الخدمات والبرامج المقدمة من الإدارة بهدف التحسين والتطوير.
- التخطيط لبناء منهجية تعمل على دراسة المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية والعمل على التغلب عليها وتسخيرها لتحسين وتطوير آداء الإدارة.

### المطلوب تحقيقه من المعيار
التخطيط لبناء منهجية تعمل على تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيدين والتغلب على المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية لتحسين وتطوير أداء الإدارة.

قياس المعايير ومؤشرات الأداء
- قياس منهجية تحقيق احتياجات المستفيدين الحالية وتوقعاتهم المستقبلية من الخدمات والبرامج المقدمة من الإدارة.
- قياس منهجية دراسة المتغيرات المؤثرة في البيئة الخارجية والعمل على التغلب عليها وتسخيرها لتحسين وتطوير أداء الإدارة.

ارتباط معايير الممكنات بمعايير النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>9/6 نتائج الأداء الرئيسية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/9 مؤشرات الأداء الرئيسية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار
- منهجية تحليل وتطوير الأداء المؤسسي لتحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين والبيئة الخارجية.
- التحليل يكون على خصائص وصفية للمخرجات والتقارير.
- جداول و仞رسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

النتائج المطلوبة من المعيار
- نتائج موثقية، شفافة للمخرجات والتقارير.
- تفسير النتائج، في تحسين وتطوير الأداء لتنفيذ احتياجات وتوقعات المستفيدين والبيئة الخارجية.

الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/3 المعيار الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>3/2 التخطيط وفقاً لتحليل أداء الإدارة وقدراتها الذاتية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/2 استخدام التحليل الرباعي (SWOT) في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في أداء الإدارة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار
- تحليل وتشخيص واقع الإدارة وقدراتها الذاتية باستخدام التحليل الرباعي (SWOT).
- التعرف على واقع الإدارة وقواتها الذاتية من خلال نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات.
المعيار: التخطيط

_المعايير الملكية_ 

- استخدام التحليل الرباعي (SWOT) في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في أداء الإدارة.

_قياس المعيار ومؤشرات الأداء_

- قياس منهجية التحليل الرباعي (SWOT).

_ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)_

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>1/9 مخرجات الأداء الرئيسية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مخرجات استخدام التحليل الرباعي (SWOT) للإدارة.

7/1/9

_تفسير المعيار_

- استعراض مخرجات التحليل الرباعي (SWOT) في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في أداء الإدارة.

_النتائج المطلوبة من المعيار_

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتأثير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

17 - تقرير يستعرض مخرجات التحليل الرباعي (SWOT) في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في أداء الإدارة.

_الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي_

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>التخطيط وفق تحليل أداء الإدارة وقدراتها الذاتية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

التخطيط لتحسين وتطوير أداء الإدارة بناء على تحليل نتائج (SWOT).

2/2/2

_تفسير المعيار_
دراسة آداء الإدارة من حيث نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات الناتجة من تحليل SWOT.

الخطط لبناء منهجية تعمل على تحسين وتطوير آداء الإدارة بناء على تحليل نتائج SWOT.

المطلوب تحقيقه من المعيار

التخطيط لبناء منهجية تعمل على تحسين وتطوير آداء الإدارة بناء على تحليل نتائج SWOT.

قياس المعيار ومؤشرات الأداء

قياس آداء الإدارة من حيث نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات الناتجة من تحليل SWOT.

قياس منهجية التحسين والتطوير في آداء الإدارة بناء على تحليل نتائج SWOT.

ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/9 مؤشرات الأداء الرئيسية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في التحسين والتطوير في آداء الإدارة بناء على تحليل SWOT</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7/2/9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار

استعراض نتائج مؤشرات الأداء في التحسين والتطوير في آداء الإدارة بناء على تحليل SWOT.

النتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتقارير.
- جداول وأشكال ورسومات بحثية إحصائية للمؤشرات.

استعراض نتائج مؤشرات الأداء في التحسين والتطوير في آداء الإدارة بناء على تحليل SWOT.

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/9 التخطيط</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/2 بناء الخطة التشغيلية وتعديمها</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>تحديد الأهداف التشغيلية التي تحقق رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف العامة للإدارة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1/3/2</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
المعايير والدليل التفسيري

**تفسير المعيار**

- صياغة الأهداف التشغيلية العامة والخاصة من الهدف الاستراتيجي العام من رؤية المملكة 2030.
- صياغة الرسالة والقيم المؤسسية اعتمادًا على رؤية المملكة 2030.
- صياغة الأهداف العامة والخاصة للخطة التشغيلية اعتمادًا على رؤية المملكة 2030.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- تحديد الأهداف التشغيلية التي تحقق رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف العامة للإدارة.

**قياس المعيار ومؤشرات الإداء**

- قياس الأهداف التشغيلية التي تحقق رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف العامة للإدارة ووضعها كمستهدفات للخطة التشغيلية:

**الاتجاهات الممكنة بمعايير النتيجة (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>النتائج الإثاث الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>المخرجات الإثاث الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>المخرجات الأهداف التشغيلية والتي حققت رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية للإدارة 8/1/9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تقييم المعيار**

- استعراض مخرجات الأهداف التشغيلية والتي حققت رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية للإدارة.

**التقديم المطلوب من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتقارير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- 19 تقرير يستعرض مخرجات الأهداف التشغيلية (المستهدفات) والتي حققت رؤية المملكة 2030 والرسالة والقيم المؤسسية للإدارة.

**دليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>بناء الخطة التشغيلية وعمليتها</td>
</tr>
</tbody>
</table>

44
بناء المبادرات والبرامج والعمليات وجدولتها زمنياً والتي تحقق الأهداف التشغيلية للإدارة.

ال$m\times n$ المطلوب تحقيقه من المعيار

- بناء المبادرات والبرامج والعمليات وجدولتها زمنياً والتي تحقق الأهداف التشغيلية للإدارة.

قياس المعيار ومؤشرات الأداء

- قياس منهجية المبادرات والبرامج والعمليات ومدى تحقيق الأهداف التشغيلية للإدارة.

الجدول المتعلق بمعايير الموظف (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>مخرجات الأداء الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>المخرجات المبادرات والبرامج والعمليات التي حققت الأهداف التشغيلية للإدارة</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار

- استعراض مخرجات المبادرات والبرامج والعمليات التي حققت الأهداف التشغيلية للإدارة.

نتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتفاصيل.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- تقرير يستعرض مخرجات المبادرات والبرامج والعمليات التي حققت الأهداف التشغيلية للإدارة.

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
</table>
المعايير الفرعية

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>3/3/2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بناء الخطة التشغيلية وتحديدها</td>
<td>تحديد المستهدفات (النوعية - الرقمية) وربطها بالأهداف التشغيلية والبرامج.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار

- تحديد المستهدفات النوعية من المبادرات والبرامج والعمليات وربطها بالأهداف التشغيلية.
- تحديد المستهدفات الرقمية من المبادرات والبرامج والعمليات وربطها بالأهداف التشغيلية.

المطلوب تحقيقه من المعيار

- تحديد المستهدفات (النوعية - الرقمية) وربطها بالأهداف التشغيلية والمبادرات والبرامج.

قياس المعيار ومؤشرات الإداء

- قياس المعيار ومؤشرات الإداء.
- قياس المستهدفات (النوعية - الرقمية) وربطها بالأهداف التشغيلية والمبادرات والبرامج.

ارتباك معيار الممكن بمعيار النتيجة (السبب - الشروط)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>نتائج الأداء الفرعي</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| 8/2/9 | نتائج مؤشرات الأداء التي تقارن بين المستهدفات في الخطة التشغيلية وما تم تحقيقه فعليا. |

تقييم المعيار

- استعراض نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي والتي تقارن بين الأهداف (المستهدفات) في الخطة التشغيلية وما تم تحقيقه فعلياً في النتائج.

نتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتقارير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- 2/1 - استعراض نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي والتي تقارن بين الأهداف (المستهدفات) في الخطة التشغيلية وما تم تحقيقه فعلياً في النتائج.

الدليل التفصيلي لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي
<table>
<thead>
<tr>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>بناء الخطة التشغيلية وتعييمها</td>
</tr>
<tr>
<td>تطبيق آلية فعالة لمتابعة وقياس الأداء والإنجاز ومراجعة مؤشرات الأداء لتنفيذ الخطة التشغيلية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- تطبيق آلية فعالة لمتابعة وقياس الأداء والإنجاز المؤسسي للخطة التشغيلية.
- تطبيق آلية دورية لمراجعة مؤشرات الأداء المؤسسي في العمليات الرئيسية في الخطة التشغيلية.

**الملحق تحقيقات من المعيار**

- تطبيق آلية فعالة لمتابعة وقياس الأداء والإنجاز ومراجعة مؤشرات الأداء لتنفيذ الخطة التشغيلية.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

- قياس الأداء والإنجاز المؤسسي للخطة التشغيلية.
- قياس مؤشرات الأداء المؤسسي في العمليات الرئيسية في الخطة التشغيلية.

**ارتباط معيار الممكن مع معيار النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء الرئيسي ونسبة تحقيق وتنفيذ الخطة التشغيلية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- استعراض نتائج مؤشرات الأداء الرئيسي في العمليات الرئيسية والبرامج والمحطات ونسبة تحقيق وتنفيذ الخطة التشغيلية.

**النتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات والنشرة.
- جداول ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات.
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>التخطيط</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مراجعة وتطوير وتحديث الخطة التشغيلية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بناء خطة للمراجعة الدورية لخدمة التشغيلية وقياس النتائج ومقارنتها مع المستهدفات.</td>
<td>1/4/2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

بناء خطة للمراجعة الدورية لخدمة التشغيلية (ربع سنوية - فصلية) وقياس النتائج ومقارنتها مع المستهدفات.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- بناء خطة للمراجعة الدورية لخدمة التشغيلية (ربع سنوية - فصلية) وقياس النتائج ومقارنتها مع المستهدفات.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

قياس نتائج خطة المراجعة الدورية لخدمة التشغيلية ومقارنتها مع المستهدفات.

**ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الأداء الرئيسة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مراجعة وتطوير وتحديث الخطة التشغيلية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بناء خطة للمراجعة الدورية لخدمة التشغيلية وقياس النتائج ومقارنتها مع المستهدفات.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- استعراض مخرجات المراجعة الدورية لخدمة التشغيلية وقياس النتائج بما تم تحقيقه فعلياً ومقارنتها مع المستهدفات العامة والخاصة للخطة.

**نتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات والتقارير.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات.

- تقرير يعرض مخرجات المراجعة الدورية لخدمة التشغيلية وقياس النتائج ومقارنتها مع المستهدفات.
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>تعديل الخطة التشغيلية وتحديثها بناءً على نتائج المراجعة الادارية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>تفسير المعيار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>دراسة نتائج المراجعة الادارية للخطة التشغيلية</td>
</tr>
<tr>
<td>تطبيق آلية فعالة لمتابعة تعديل الخطة التشغيلية</td>
</tr>
<tr>
<td>تحديث الخطة التشغيلية بناءً على نتائج المراجعة الادارية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

المطلوب تحقيقه من المعيار
- تعديل الخطة التشغيلية وتحديثها بناءً على نتائج المراجعة الادارية

<table>
<thead>
<tr>
<th>قياس المعيار وملاحظات الأداء</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>قياس نتائج المراجعة الادارية للخطة التشغيلية</td>
</tr>
<tr>
<td>قياس مؤشرات الأداء المؤسسي في الخطة التشغيلية المعدلة وتحديثها بناءً على نتائج المراجعة الادارية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>ارتباط معايير الممكنة بمعيار النتيجة (السبب – النتيجة)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج مؤشرات الأداء في تعديل الخطة التشغيلية وتحديثها بعد المراجعة الادارية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>تفسير المعيار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>استعراض نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي في الخطة التشغيلية المعدلة وتحديثها بناءً على نتائج المراجعة الادارية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

الملاحظات المطلوبة من المعيار
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات والتقارير |
<p>| جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية للمؤشرات |
| استعراض مؤشرات الأداء المؤسسي في الخطة التشغيلية المعدلة وتحديثها بناءً على نتائج المراجعة الادارية |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>التخطيط للموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>تطوير الهيكل التنظيمي وتحليل وتوصيف وتقييم الوظائف وتقسيم مستويات العملين والتوافق بين الوظائف ومستويات العملين بما يدعم تحقيق أهداف الإدارة</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- تحسين وتطوير الهيكل التنظيمي للإدارة بما يتناسب ويدعم أهداف الإدارة.
- مراجعة توصيف وتقسيم الوظائف وإجراء التحديات المناسبة التي تدعم أهداف الإدارة.
- تقييم مستويات العملين.
- التوافق بين الوظائف ومستويات العملين بما يدعم تحقيق أهداف الإدارة.

**المطلوب**

- تطوير الهيكل التنظيمي وتحليل وتوصيف وتقييم الوظائف وتقسيم مستويات العملين والتوافق بين الوظائف ومستويات العملين بما يدعم تحقيق أهداف الإدارة.

**قياس المعيار ومؤشرات الإداء**

- قياس نتائج تطوير الهيكل التنظيمي وتحليل وتوصيف وتقييم الوظائف وتقسيم مستويات العملين والتوافق بين الوظائف ومستويات العملين بما يدعم تحقيق أهداف الإدارة.

**ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتائج (السبب – النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الضرورات والمصالح البشرية</td>
<td>المخارجات ومقياسات رأي الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج ومخارج مقاييس الموارد البشرية:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1 - الإنتاجية والإنجاز</td>
<td>2 - التحفيز والتدريب</td>
</tr>
<tr>
<td>3 - السياسات واللوائح والتمكين وتقسيم الصلاحيات للموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4 - فرق العمل والعمل الجماعي والمشاركة في التحسين والتطوير</td>
<td>5 - الوضعية الوظيفية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- استعراض نتائج تطوير الهيكل التنظيمي وتحليل وتوصيف وتقييم الوظائف وتقسيم مستويات العملين والتوافق بين الوظائف ومستويات العملين بما يدعم تحقيق أهداف الإدارة.

**المتطلبات من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصف للمخارجات ومقاسات الرأي.
- يحاول و掌控 ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإداء.

- استعراض نتائج ومخارج مقاييس الموارد البشرية:
  - الإنتاجية والإنجاز |
  - التحفيز والتدريب |

- السياسات واللوائح والتمكين وتقسيم الصلاحيات للموارد البشرية.
الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>3/3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>3/3</td>
</tr>
<tr>
<td>التخطيط للموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>إدارة عصيلات الموارد البشرية من التوظيف والتطوير والتدريب والترقيه والتنقلات وتخطيط الاستدلال الوظيفي وإدارة الموارد والجوانب، والمحافظة على الموارد البشرية بما يحقق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3/1/23</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- إدارة عصيلات الموارد البشرية من التوظيف.
- إدارة عصيلات الموارد البشرية من التطور المهني والتدريب.
- إدارة عصيلات الموارد البشرية من الترقية والتنقلات.
- إدارة عصيلات الموارد البشرية من تخطيط الاستدلال الوظيفي.
- إدارة عصيلات الموارد البشرية من إدارة الموارد والجوانب.

**المطلوب تحقيق من المعيار**

- إدارة عصيلات الموارد البشرية والمحافظة على الموارد البشرية بما يحقق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.

**قياس المعيار ومذبحة الإدافاء**

- قياس نتائج إدارة عصيلات الموارد البشرية والمحافظة على الموارد البشرية بما يحقق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.

**ارتباط معيار الممكن بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>7/7</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>2/7</td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج الموارد البشرية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج مؤشرات الإدافاء المتعلقة بالموارد البشرية:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1- التوظيف.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2- التطور المهني والتدريب.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3- الترقية والتنقلات لحسب خطة الموارد البشرية.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4- تخطيط الاستدلال الوظيفي - معدل الدوران الوظيفي.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5- إدارة الموارد والجوانب.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1/4/20</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- استعراض نتائج إدارة عصيلات الموارد البشرية والمحافظة على الموارد البشرية بما يحقق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.

**النتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقياس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإدافاء.
- استعراض نتائج مؤشرات الإدافاء لعمليات الموارد البشرية: 
| 1- التوظيف. |
الدليل التفسيري لمعايير التدريبي الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير الرئيس</th>
<th>المعايير الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>2/3 تطوير المعرفة وقدرات الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>تحديد المهارات والكفاءات ومستويات الأداء الضرورية والاحتياجات التدريبية لتلبية الأهداف والتحلي بتعلم فعال لتطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**
- تحديد المهارات والكفاءات للعاملين.
- تحديد معايير أداء الضرورية للإدارة والاحتياجات التدريبية لتحقيق الأهداف.
- التخطيط الفعال لتطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**
- تحديد المهارات والكفاءات ومستويات الأداء الضرورية والاحتياجات التدريبية لتحقيق الأهداف والتحلي بتعلم فعال لتطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**
- قياس المهارات والكفاءات ومستويات الأداء الضرورية والاحتياجات التدريبية لتحقيق الأهداف والتحلي بتعلم فعال لتطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.

**ارتباط معيار الممكن بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير الفرعي</th>
<th>المعايير الرئيس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>المعايير الرئيس</td>
</tr>
<tr>
<td>1/7 مخرجات ومقاييس رأي الموارد البشرية</td>
<td>نتائج الموارد البشرية</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 2/1/7 مقياس رأي الهمامين لفرص التدريب والمعارف والقدرات المكتسبة | مقياس رأي العامليين لفرص التدريب والمعارف والقدرات المكتسبة وتحقيق الاحتياجات التدريبية.
| 2/1/7 | 2/1/7 |

**تفسير المعيار**
- استعراض نتائج الموارد البشرية والكفاءات ومستويات الأداء الضرورية والاحتياجات التدريبية لتحقيق الأهداف والتحلي بتعلم فعال لتطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.
الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>الموارد البشرية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>تطوير المعرفة ومهارات الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>قياس أثر التدريب ودور التدريب والتطوير في تحقيق أهداف الموارد البشرية والإدارة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

التدريب وقياس المعيار

- قياس أثر التدريب للعاملين.
- قياس دور التدريب وتطوير في تحقيق أهداف الموارد البشرية والإدارة.

المطلوب تحقيق من المعيار

- قياس أثر التدريب ودور التدريب والتطوير في تحقيق أهداف الموارد البشرية والإدارة.
- قياس المعيار ومؤشرات الأداء
- قياس أثر التدريب ودور التدريب والتطوير في تحقيق أهداف الموارد البشرية والإدارة.

ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج ميترلا المصدر لأدائه لأشغال التدريب والاحتياجات التدريبية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج مؤشرات الأداء لتقييم أثر التدريب والبرامج التدريبية على أداء وسلوك العاملين</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

تقييم المعيار
المعايير والدليل التفسيري

استعراض نتائج قياس أثر التدريب ودور التدريب والتطوير في تحقيق أهداف الموارد البشرية والإدارة.

**النتائج المطلوبة من المعيار**
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

استعراض نتائج ومخرجات ومقاييس رأي الموارد البشرية:
1. نتائج مؤشرات الأداء لأنشطة التدريب والاحتياجات التدريبية.
2. نتائج مؤشرات الأداء لقياس أثر التدريب والبرامج التدريبية على أداء وسلوك العاملين.

### الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>3/1/3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

التخطيط والمتابعة لتحسين بنية العمل المؤثرة على رضا الموارد البشرية بما يشمل الصحة المهنية والسلامة، والمساهمة في إيجاد بيئة جاذبة للعمل، وتراعي ذوي الاحتياجات الخاصة.

### تفسير المعيار

- التخطيط والمتابعة لتحسين بنية العمل المؤثرة على رضا الموارد البشرية بما يشمل الصحة المهنية والسلامة.
- المساهمة في إيجاد بيئة جاذبة للعمل.
- مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة.

### المطلوب تحقيقه من المعيار

التخطيط والمتابعة لتحسين بنية العمل المؤثرة على رضا الموارد البشرية بما يشمل الصحة المهنية والسلامة، والمساهمة في إيجاد بيئة جاذبة للعمل، وتراعي ذوي الاحتياجات الخاصة.

### قياس المعيار ومؤشرات الاداء

قياس أثر التخطيط والمتابعة لتحسين بنية العمل المؤثرة على رضا الموارد البشرية بما يشمل الصحة المهنية والسلامة، والمساهمة في إيجاد بيئة جاذبة للعمل، وتراعي ذوي الاحتياجات الخاصة.

### ارتباط معايير الممكنات بمعايير النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الموارد البشرية</td>
<td>1/7</td>
</tr>
<tr>
<td>مخرجات ومقاييس رأي الموارد البشرية</td>
<td>3/1/7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. مقياس رأي عاملين عن بنية العمل والروح المعنوية.
2. مقياس رأي الاحتياجات وتوقعات العاملين عن بنية العمل.
**الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المواد البشرية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>بيئة العمل وإشراك وتمكن المواد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>التخطيط والمتتابعة لإشراك المواد البشرية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والابتكار</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- بناء خطط لإشراك المواد البشرية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والابتكار.
- المتابعة المستمرة الدورية لإشراك المواد البشرية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والابتكار.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- التخطيط والمتابة لإشراك المواد البشرية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والابتكار.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

- قياس أثر التخطيط والمتابة لإشراك المواد البشرية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والابتكار.

**ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج المواد البشرية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الأداء المتعلقة بالمواد البشرية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**استعراض نتائج تحسين بيئة العمل المؤثرة على رضا المواد البشرية بما يعمال الصحة المهنية والسلامة، والمساهمة في إيجاد بيئة جاذبة للعمل، وتراعي ذوي الاحتياجات الخاصة.**

**نتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات ومقاييس الأداء.
- جداول وأشكال ورسومات ببيانات إحصائية لمبادرات الإبداع.

- استعراض نتائج ومخرجات ومقاييس رأي المواد البشرية:
  1. مقياس رأي عاملين عن بيئة العمل والروح المعنية للعاملين.
  2. مقياس رأي احتياجات وتوقعات العاملين عن بيئة العمل.
تفسير المعيار

- استعراض نتائج قياس أثر التخطيط والمتابعة لإشراف الموارد البشرية في تطوير وتحسين الأداء
- المؤسسي بتشجيعهم على المبادرات والإبداع والإبتكار.

النتائج المطلوبة من المعيار
- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات وتحديدها والقائمو عليه.
- جداول ورسومات وبيانات إحصائية لمؤشرات الأداء.

استعراض نتائج مؤشرات الأداء للمؤسسين في شرح وشرح الإعداد:
- مشاركة العاملين في فرق العمل ومراجعة الأهداف والخطط.
- المبادرات والاقتراحات المقدمة - المبادرات والاقتراحات المقدمة.

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>الميادين البشرية</th>
<th>الميادين الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4/3 تواصل ومشاركة العاملين بالفعل في الإدارة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4/4 التخطيط والمتابعة لПетني سياسة للتعامل الفعال بين الموارد البشرية والإدارة العليا في إدارة العدل من خلال تحديد احتياجات التواصل وتغيلتها، وتطوير قنواتها واسبابها الحديثة بشكل دوري، وتقييم آليات استطلاع وقياس رضا العاملين والاستفادة منها في التحسين والتطوير.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

التحديات المطلوبة من المعيار

- التخطيط والمتابعة لزيتني سياسة للتعامل الفعال بين الموارد البشرية والإدارة العليا من خلال تحديد احتياجات التواصل وتغيلتها، وتطوير قنواتها واسبابها الحديثة بشكل دوري، وتقييم آليات استطلاع وقياس رضا العاملين والاستفادة منها في التحسين والتطوير.

قياس الميادين ومؤشرات الأداء

- قياس أمثلية التخطيط والمتابعة لزيتني سياسة للتعامل الفعال بين الموارد البشرية والإدارة العليا من خلال تحديد احتياجات التواصل وتغيلتها، وتطوير قنواتها واسبابها الحديثة بشكل دوري، وتقييم آليات استطلاع وقياس رضا العاملين والاستفادة منها في التحسين والتطوير.

قياس التحقيق وتطبيق آليات استطلاع وقياس رضا العاملين والاستفادة منها في التحسين والتطوير.

يرتبط معيار الميادين بمعايير النتائج (السبب - النتائج)

<table>
<thead>
<tr>
<th>الميادين البشرية</th>
<th>الميادين الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نتائج الموارد البشرية</td>
<td>مخرجات ومقاييس رأي الموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>1/7</td>
<td>3/7</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقياس رأي العاملين في التفاهم والتعاون والいっぱい بالموارد البشرية والخبرات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>مقياس رأي العاملين في التفاهم والتعاون والいっぱい بالموارد البشرية والخبرات.</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>مقياس رأي العاملين في التفاهم والتعاون والいっぱい بالموارد البشرية والخبرات.</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>مقياس رأي العاملين في التفاهم والتعاون والいっぱい بالموارد البشرية والخبرات.</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>مقياس رأي قياس رضا العاملين وتوظيفها في التحسين والتطوير.</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>مقياس رأي العاملين في التدريب والتطوير.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### تفسير المعيار

- استعراض نتائج التواصل الفعال بين الموظفين، والقدرة على إدارتها بشكل ملائم، وتطوير قنواتها وسلاسلها الحالية بشكل دوري، وتواصل وتطبيق آليات استطلاع وقياس رضا العاملين والاستفادة منها في التحسين والتطوير.

<table>
<thead>
<tr>
<th>النتيجة المطلوبة من المعيار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>النتائج تنتج على شكل وصفي للجوازات ومقابلات الرأي.</td>
</tr>
<tr>
<td>جداول وأنشطة ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي |
|---|---|
| الموارد البشرية | المعيار الرئيس |
| 3 | تواصل ومشاركة العاملين بفعالية في الإدارة |
| 4 | تواصل ومشاركة العاملين بفعالية في الإدارة |

### تفسير المعيار

- التخطيط والاعتماد على عمليات تبادل المعلومات والمعرفة وتخصيص أفضل الممارسات في التواصل، وإشراك العاملين بصورة مستمرة في مراجعة وتحسين الخدمات وكفاءة وتوفيرية الاداء.

### المطلوب تحقيقه من المعيار

- التخطيط والاعتماد على عمليات تبادل المعلومات والمعرفة وتخصيص أفضل الممارسات في التواصل، وإشراك العاملين بصورة مستمرة في مراجعة وتحسين الخدمات وكفاءة وتوفيرية الاداء.

### قياس المعايير ومؤشرات الإداء

- قياس أثر التخطيط والاعتماد على عمليات استخدام المعلومات والمعرفة وتخصيص أفضل الممارسات في التواصل.
- قياس عملية إشراك العاملين بصورة مستمرة في مراجعة وتحسين الخدمات وكفاءة وتوفيرية الاداء.

<table>
<thead>
<tr>
<th>نتائج الموارد البشرية</th>
<th>دليل المؤسسة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>7</td>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>المعايير الرئيسية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### الارتباط مع معايير المكاتب بمقياس النتائج (السبب - النتيجة)
1. مؤشرات الإداء في كفاءة وفعالية قنوات التواصل.
2. مؤشرات الإداء في كفاءة وفعالية عملية تبادل المعلومات والمعرفة.
3. مؤشرات الإداء في كفاءة وفعالية الراحة وتحسين الخدمات.
4. مؤشرات الإداء لقياس رضا العاملين وتوظيفها في التحسين والتطوير.
5. مؤشرات الإداء في التظلمات والشكوي وسرعة الاستجابة لها.

تلخيص المعيار:

- استعراض نتائج قياس عملية التخطيط والتناسب لتنبيه عملاء تبادل المعلومات والمعرفة وتشجيع أفضل الممارسات في التواصل وإشراك العاملين بصورة مستمرة في مراجعة وتحسين الخدمات وكفاءة وفاعلية العمليات.

النتائج المطلوبة من المعيار:

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإداء.

استعراض نتائج مؤشرات الإداء للعاملين في تحسين وتطوير الإداء:
1. مؤشرات الإداء في كفاءة وفعالية قنوات التواصل.
2. مؤشرات الإداء في كفاءة وفعالية عملية تبادل المعلومات والمعرفة.
3. مؤشرات الإداء في كفاءة وفعالية الراحة وتحسين الخدمات.
4. مؤشرات الإداء لقياس رضا العاملين وتوظيفها في التحسين والتطوير.
5. مؤشرات الإداء في التظلمات والشكوي وسرعة الاستجابة لها.

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي:

الموارد البشرية

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسية</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3/5 تقييم الأداء والتقييم</td>
<td>1/5/3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تدور نظام دوري لتقديم أداء العاملين بشكل عادل وفق الجدارات الوظيفية، ويقيس مدى تحقيق العاملين لأهداف الإدارة واطلاعهم على نتائج التقييم والخطط المقتربة لتحسين الأداء مستقبلاً.

تقييم المعيار:

- تطوير نظام دوري لتقديم أداء العاملين بشكل عادل وفق الجدارات الوظيفية.
- قياس مدى تحقيق العاملين لأهداف الإدارة.
- اطلاع العاملين على نتائج التقييم والخطط المقتربة لتحسين الأداء مستقبلاً.

المطلوب تحقيقه من المعيار:

- تطوير نظام دوري لتقديم أداء العاملين بشكل عادل وفق الجدارات الوظيفية.
- قياس مدى تحقيق العاملين لأهداف الإدارة.
- اطلاع العاملين على نتائج التقييم والخطط المقتربة لتحسين الأداء مستقبلاً.

قياس المعيار ومؤشرات الإداء:

- قياس عملية تطوير نظام دوري لتقديم أداء العاملين بشكل عادل وفق الجدارات الوظيفية.
- قياس مدى تحقيق العاملين لأهداف الإدارة.
- قياس نتائج التقييم والخطط المقتربة لتحسين الأداء مستقبلاً.
الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

الموارد البشرية

المعيار الرئيس

3/2 تقييم الأداء والتقدير

بناء آليات الأجور والحوافز والمكافآت التشجيعية لجهود العاملين المتميزة على المستوى الفردي والجماعي.

تفسير المعيار

• وجود نظام و أليّة واضحة للاجور والحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين على المستوى الفردي و على مستوى فرق العمل.

المطلوب تحقيقه من المعيار

• بناء آليات الأجور والحوافز والمكافآت التشجيعية لجهود العاملين المتميزة على المستوى الفردي والجماعي.

قياس المعيار ومؤشرات الأداء

• قياس أثر بناء آليات الأجور والحوافز والمكافآت التشجيعية لجهود العاملين المتميزة على المستوى الفردي والجماعي.
### إرتباط معيار الممكنات بميتابولات النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الموارد البشرية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>مفهوم تقييم الأداء المستقل للموارد البشرية</td>
</tr>
<tr>
<td>1- مؤشرات الأداء لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2- مؤشرات الأداء للغياب.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3- مؤشرات الأداء للإجازات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4- مؤشرات الأداء لعدد خطابات الشكر ومناسبات التكريم.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5- مؤشرات الأداء للحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- **استعراض نتائج الأداء المتعلقة بالموارد البشرية من الأجور والعوائد والمكافآت التشجيعية لجهود العاملين المتميزة على المستوى الفردي والجماعي.**

- **نتائج المطلوبة من المعيار**

**استعراض نتائج مؤشرات الأداء للعاملين:**

1- مؤشرات الأداء لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين.
2- مؤشرات الأداء للغياب.
3- مؤشرات الأداء للإجازات.
4- مؤشرات الأداء لعدد خطابات الشكر ومناسبات التكريم.
5- مؤشرات الأداء للحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين.

### الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>الشركات والموارد</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>إدارة الشراكات والموارد المتعاونين</td>
<td>1/1/4</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- تطوير نظام فعال لبناء الشراكات المستدامة وإدارتها بفاعلية بما يخدم أهداف الإدارة وتحقيق المنافع المتبادلة والدعم المتبادل بالخبرات والموارد وأفضل الممارسات مع الشركاء.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- تطوير نظام فعال لبناء الشراكات المستدامة وإدارتها بفاعلية بما يخدم أهداف الإدارة وتحقيق المنافع المتبادلة والدعم المتبادل بالخبرات والموارد وأفضل الممارسات مع الشركاء.
قياس عملية تطوير النظام الفعال لبناء الشركات المستدامة وادارتها بفاعلية بما يخدم أهداف الإدارة وتحقيق المنافع المتبادلة والدعم المتبادل للخبرات والموارد وأفضل الممارسات مع الشركاء.

**ارتباط معايير الممكنات بمعايير النتائج (السبب – النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشركاء والموارد 1/8</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>1/8 مخرجات ومقايسات رأي الشركاء والموارد</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1- نتائج مخرجات المشاركة في الأنشطة البيئية والاجتماعية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2- مقياس رأي عن جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للمستفيدين</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- استعراض نتائج مخرجات المشاركة في الأنشطة البيئية والاجتماعية.
- مقياس رأي عن جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للمستفيدين.

**النتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقايسات الرأي.
- جداول ورسومات بيدانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

**الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشركاء والموارد 4/4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>4/4 إدارة الشركات والموارد والخارجيين</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>التكريم والتقدير الدوري والتحفيز للشركاء والموردين الخارجيين من أجل تحقيق الأهداف المشتركة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- وجود نظام وآليات واضحة لتكريم والتقدير الدوري والتحفيز للشركاء والموردين الخارجيين من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

**المطلوب تحقيق من المعيار**

- بناء آليات ونظام التكريم والتقدير الدوري والتحفيز للشركاء والموردين الخارجيين من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**
قياس أثر عملية التكريم والتقدير الدوري والتحفيز للشركاء والموردين الخارجيين من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

المعايير الممكنات بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشركات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>مواعيد التأكد المتعلقة بالشراكات والموارد</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الأداء لمعالجة شكاوي ومقررات الشكاء والموردين الخارجيين.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الأداء لجودة الخدمات والمنتجات المشتركة مع الشركاء.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الأداء لجودة الخدمات والمنتجات المقدمة للمجتمع.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الأداء لениюات التواصل مع الشركاء والمجتمع.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الأداء للتكريم والتقدير والجوائز والتنظيم الإدارية.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار

استعراض نتائج شكاوي ومقررات الشركاء والموردين الخارجيين لجودة الخدمات والمنتجات المشتركة مع الشركاء والمجتمع، وتطوير قوانين التواصل مع الشركاء والمجتمع، ورضا الشركاء عن التكريم والتقدير والجوائز والتنظيم الإدارية.

النتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وسياقات ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

استعراض مؤشرات الأداء المتعلقة بالشراكات والموارد:

| مؤشرات الأداء لمعالجة شكاوي ومقررات الشكاء والموردين الخارجيين |
| مواعيد التأكد المتعلقة بالشراكات والموارد |
| مؤشرات الأداء لجودة الخدمات والمنتجات المشتركة مع الشركاء |
| مؤشرات الأداء لجودة الخدمات والمنتجات المقدمة للمجتمع |
| مؤشرات الأداء لениюات التواصل مع الشركاء والمجتمع |
| مؤشرات الأداء للتكريم والتقدير والجوائز والتنظيم الإدارية |

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسس:

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>إدارة الموارد المالية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بناء وتطبيق نظام فعالة للموازنة والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد وإعداد التقارير والقوائم المالية الفعالة.

تفسير المعيار

بناء وتطبيق نظام فعالة للموازنة والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد وإعداد التقارير والقوائم المالية الفعالة.

المطلوب تحقيقه من المعيار
**الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسسي**

| المعيار الرئيسي | / | الشراكات والموارد
|-----------------|---|---------------------|
| المعيار الفرعي | / | إدارة الموارد المالية

**تفسير المعيار**
- تطوير مؤشرات مالية رئيسية لمتابعة الأداء المالي للإدارة.

**نتائج الشركاء والموارد**
- 1/8 مخرجات ومقاييس رأي الشركاء والموارد

**نتائج إدار الفرعي**
- المعيار الفرعي

**نتائج إدارة الموارد المالية**
- 1- نتائج الإيرادات والمصروفات.
- 2- نتائج الأداء المالي مقارنة بالموازنة.

**تفسير النتيجة**
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

**نتائج المطلوبة من المعيار**
- نتائج إدارة الموارد المالية:
  - 3- نتائج الإيرادات والمصروفات.
  - 4- نتائج الأداء المالي مقارنة بالموازنة.

**قياس المعايير ومؤشرات الأداء**
- قياس عملية تطبيق نظام فعالة للموازنة والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد وإعداد التقارير والقوائم المالية الفعالة.

**بناء وتطبيق نظام فعالة للموازنة والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد وإعداد التقارير والقوائم المالية الفعالة.**
المطلوب تحقيقه من المعيار

- وجود نظام وآليّة واضحة لمناخة وتطوير المؤشرات المالية الرئيسيّة لمتابعة الأداء المالي للإدارة.

قياس المعيار ومصادر الإداء

- قياس عملية تطوير المؤشرات المالية الرئيسيّة لمتابعة الأداء المالي للإدارة.

ارتباط معيار الممكن بمعايير النتائج (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مؤشرات الأداء المتعلقة بـ الشراكات والموارد</td>
<td>8/8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- مؤشرات إدارة الموارد المالية:
  1. مؤشرات الأداء للنفقات مقارنة بالموازنة.
  2. مؤشرات الإنجاز مقارنة بخططة المبادرات والمشاريع.

الинтерفاذ للمعيار

- استعراض نتائج إدارة الموارد المالية:
  1. مؤشرات الأداء للنفقات مقارنة بالموازنة.
  2. مؤشرات الإنجاز مقارنة بخططة المبادرات والمشاريع.

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.

- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

الدليل التفسيري لمعايير التقويم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>التشريكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيسي</td>
<td>4/4 إداراة المباني والمرافق والمرافق والممتلكات</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- تطوير وتطبيق خطة متكاملة لإدارة المباني والمرافق والممتلكات بطريقة مستدامة مالياً وبيئياً تتتوفر فيها إداره أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالإدارة.

- تفسير المعيار
تبني تطبيق خطة متكاملة لإدارة المباني والمرافق والممتلكات بطريقة مستدامة مالياً وبيئياً تتوفر فيها إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالإدارة.

المطلوب تحقيقه من المعيار

- تطوير وتطبيق خطة متكاملة لإدارة المباني والمرافق والممتلكات بطريقة مستدامة مالياً وبيئياً تتوفر فيها إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالإدارة.

قياس المعيار ومبادرات الإدافاء

قياس عملية تطوير وتطبيق خطة متكاملة لإدارة المباني والمرافق والممتلكات بطريقة مستدامة مالياً وبيئياً تتوفر فيها إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالإدارة.

ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>نتائج الشركات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1/8 مخرجات ومقياسات رأي الشركات والموارد</td>
<td>3/1/8 مقياس رأي المعنيين عن المباني والمرافق والممتلكات الخاصة بالإدارة ووسائل الأمن والسلامة</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

تفسير المعيار

استعراض نتائج إدارة المباني والمرافق والممتلكات:

1- نتائج التحسينات والتطوير وفعالية إدارة المباني والمرافق والممتلكات الخاصة بالإدارة.
2- مقياس رأي المعنيين عن المباني والمرافق والممتلكات الخاصة بالإدارة ووسائل الأمن والسلامة.

النتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات ومقياسات الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الاداء.

استعراض نتائج إدارة المباني والمرافق والممتلكات:

1- نتائج التحسينات والتطوير وفعالية إدارة المباني والمرافق والممتلكات الخاصة بالإدارة.
2- مقياس رأي المعنيين عن المباني والمرافق والممتلكات الخاصة بالإدارة ووسائل الأمن والسلامة.

الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2/3/4 تقييم دوري لجودة المباني والمرافق والتجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب</td>
<td>4/4 الشراكات والموارد</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### تفسير المعيار

- وجود نظام وآليات واضحة لعملية التقييم الدوري لجودة المباني والمرافق والجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب.

### المطلوب تحقيقه من المعيار

- وجود نظام للتقييم الدوري لجودة المباني والمرافق والجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب.

### قياس المعيار ومواعيد الإدراة

- قياس عملية التقييم الدوري لجودة المباني والمرافق والجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب.

### ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتيجة (السبب – النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>2/3 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشراكات والموارد</td>
</tr>
<tr>
<td>مؤشرات إدارة المباني والمرافق والممتلكات:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1 - مؤشرات الأداء لجودة المباني والمرافق والجهيزات.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 - مؤشرات الأداء لإجراءات الصيانة الدورية.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### تفسير المعيار

- استعراض مؤشرات إدارة المباني والمرافق والممتلكات.
  - مؤشرات الأداء لجودة المباني والمرافق والجهيزات.
  - مؤشرات الأداء لإجراءات الصيانة الدورية.

### النتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإدراة.

- استعراض نتائج مؤشرات إدارة المباني والمرافق والممتلكات.
  - مؤشرات الأداء لجودة المباني والمرافق والجهيزات.
  - مؤشرات الأداء لإجراءات الصيانة الدورية.

### الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>إجراء التقييم لدعم تنفيذ الخطط</td>
</tr>
</tbody>
</table>

16
تقييم المعيار

**.maqdar al-amer al-makhtum.**

- تطوير وتثبيت خطة متكاملة لإدارة التكنولوجيا وتوفير الموارد التكنولوجيا والفنية لتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول إلى المعاملات الإلكترونية الكاملة بما يحقق أهداف الإدارة.

**ماطلوب تحقيق من المعيار**

- تطوير وتثبيت خطة متكاملة لإدارة التكنولوجيا وتوفير الموارد التكنولوجيا والفنية لتقديم الخدمات الإلكترونية.
- التحول إلى المعاملات الإلكترونية الكاملة بما يحقق أهداف الإدارة.

**قياس المعيار ومؤشرات الإداء**

قياس عملية تطوير وتثبيت الخطة المتكاملة لإدارة التكنولوجيا وتوفير الموارد التكنولوجيا والفنية لتقديم الخدمات الإلكترونية.

قياس عملية التحول إلى المعاملات الإلكترونية الكاملة بما يحقق أهداف الإدارة.

**ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتيجة (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>النتائج الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>1/8 (مخرجات ومقايسات صدور الشراكات والموارد)</td>
</tr>
<tr>
<td>نتائج إدارة التكنولوجيا لدعم تنفيذ الخطط:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1 - نتائج تفويض الموارد التكنولوجيا والفنية لتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول إلى المعاملات الإلكترونية الكاملة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 - مقياس رأي المعينين عن استخدام التكنولوجيا في الإدارة</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تقييم المعيار**

استعراض نتائج إدارة التكنولوجيا لدعم تنفيذ الخطط:

- مقياس رأي المعينين عن استخدام التكنولوجيا في الإدارة.

<table>
<thead>
<tr>
<th>النتائج المطلوبة من المعيار</th>
<th>النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات ومقايسات الرأي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 - نتائج تفويض الموارد التكنولوجيا والفنية لتقديم الخدمات الإلكترونية والتحول إلى المعاملات الإلكترونية الكاملة.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 - مقياس رأي المعينين عن استخدام التكنولوجيا في الإدارة.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**دليل التفصيلي لمعايير التقييم الذاتي المؤسسسي**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th>الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>4/4 إدارة التقنية لدعم تنفيذ الخطط</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------</td>
<td>----------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>إشراك جميع المعنيين في تطوير وتطبيق تقنيات حديثة تهدف لزيادة الفائدة الناتجة</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>منها، واستخدام التقنية لدعم ثقافة الإبداع والابتكار.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2/4/</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- وجود نظام وآليات واضحة لعملية التقييم الدوري لجودة المباني والمرافق والتجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب.

**المطلوب تحقيقه من المعيار**

- وجود نظام للتقييم الدوري لجودة المباني والمرافق والتجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب.

**قياس المعيار ومؤشرات الأداء**

- قياس عملية التقييم الدوري لجودة المباني والمرافق والتجهيزات وتوفير إجراءات الصيانة الدورية للمراقب.

**ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتيجة (السبب – النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشركات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>2/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشركات والموارد</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**التقييم الفرعي**

- نتائج مؤشرات إدارة التقنية لدعم تنفيذ الخطط:
  - 1- مؤشرات الأداء ل转化 المعاملات الإلكترونية الكاملة.
  - 2- مؤشرات الأداء ل转化 نسبة إشراك المعنيين في تطوير وتطبيق التقنيات الحديثة.

**تفسير المعيار**

- استعراض نتائج مؤشرات إدارة التقنية لدعم تنفيذ الخطط:
  - 1- مؤشرات الأداء ل转化 المعاملات الإلكترونية الكاملة.
  - 2- مؤشرات الأداء ل转化 نسبة إشراك المعنيين في تطوير وتطبيق التقنيات الحديثة.

**نتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصفي للخريجات ومقابلات الأيدي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

**الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي**

- 68
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>4/4 الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>4/5 إدارة المعلومات والمعرفة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**المعايير**
- تطوير وتثبيط خطة متكاملة لإدارة المعلومات والمعرفة بالإدارة، وتطبيق أفضل الأنظمة الفنية لحماية وآمن المعلومات والمعرفة.

**المطلوب**
- تطوير وتثبيط خطة متكاملة لإدارة المعلومات والمعرفة بالإدارة.
- تطبيق أفضل الأنظمة الفنية لحماية وآمن المعلومات والمعرفة.

**قياس المعيار ومواقعات الإداء**
- قياس عملية تطوير وتثبيط الخطة المتكاملة لإدارة المعلومات والمعرفة بالإدارة.
- قياس عملية تطبيق أفضل الأنظمة الفنية لحماية وآمن المعلومات والمعرفة.

**ارتباط معيار الممكن بإعداد النتائج (السبب - النتيجة)**
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>1/8 مخرجات ومقاييس رأي الشراكات والموارد</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تقييم المعيار**
- استعراض نتائج إدارة المعلومات والمعرفة:
  - نتائج ومخرجات إدارة وآمن المعلومات والمعرفة بالإدارة.
  - مقياس رأي المعنيين عن إدارة وآمن المعلومات والمعرفة بالإدارة.

**النتائج المطلوبة من المعيار**
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإداء.

**استعراض نتائج إدارة المعلومات والمعرفة**
- نتائج ومخرجات إدارة وآمن المعلومات والمعرفة بالإدارة.
- مقياس رأي المعنيين عن إدارة وآمن المعلومات والمعرفة بالإدارة.
### التفسير المعياري لمعايير التقويم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعايير الفرعية</th>
<th>التفسير المعياري</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الشراكات والموارد</td>
<td>إدارة المعلومات والمعرفة</td>
<td><strong>2/0/4</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- **إشراف جميع المعنيين في تطوير وتثبيت موارد التكنولوجيا الحديثة.**
- **استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لدعم جهود التطور والتحسين المستمر لآداء الإدارة.**
- **دعم الإبداع والابتكار في مجال التكنولوجيا الحديثة.**

**المطلوب تحقيق من المعياري**

- **إشراف جميع المعنيين في تطوير وتثبيت موارد التكنولوجيا الحديثة.**
- **استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لدعم جهود التطور والتحسين المستمر لآداء الإدارة.**
- **دعم الإبداع والابتكار في مجال التكنولوجيا الحديثة.**

**قياس المعياري**

- **قياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لدعم جهود التطور والتحسين المستمر لآداء الإدارة.**

---

### ارتباط معيار الممكنات بمعايير النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعايير الرئيسي</th>
<th>المعايير الفرعية</th>
<th>نتائج الشراكات والموارد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الشراكات والموارد</td>
<td><strong>2/0/8</strong> مؤسسات أداء الفرعية المتصلة بالشراكات والموارد</td>
<td><strong>2/0/8</strong> تقييم مؤسسات أداء إدارة المعلومات والمعرفة:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. **مؤشرات أداء لإدارة المعلومات والمعرفة:**
2. **مؤشرات أداء لإدارة ابتكار في مجال المعلومات والمعرفة والتي دعمت التطور والتحسين في الإدارة.**

**التفسير المعياري**

- **استعراض نتائج مؤسسات أداء إدارة المعلومات والمعرفة:**
- **مؤشرات أداء لإدارة المعلومات والمعرفة بين جميع المعنيين بالنسبة للإدارة.**
- **مؤشرات أداء لإدارة ابتكار في مجال المعلومات والمعرفة والتي دعمت التطور والتحسين في الإدارة.**

**نتائج المطلوبة من المعياري**

- **نتائج تكون على شكل وصف في المخرجات والمفاهيم الرأي.**
- **جداول وأشكال ورسومات بائائية إحصائية لمؤشرات الأداء.**

**استعراض نتائج مؤسسات أداء إدارة المعلومات والمعرفة:**

- **مؤشرات أداء لإدارة المعلومات والمعرفة بين جميع المعنيين بالنسبة للإدارة.**
- **مؤشرات أداء لإدارة ابتكار في مجال المعلومات والمعرفة والتي دعمت التطور والتحسين في الإدارة.**
### الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>العمليات والمنتجات والخدمات</td>
<td>تصميم العمليات والخدمات وإدارتها وتقييمها</td>
</tr>
<tr>
<td>بناء العمليات الرئيسة والمساندة اللازمة لتنفيذ الخطة وتحقيق أهداف أداء العمليات وتعيين المسؤوليات وأدوار العمليات، وتثبيت أنظمة وأدلة العمل لمراعاة وتحسين العمليات.</td>
<td>1/1/5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**
- بناء العمليات الرئيسة والمساندة اللازمة لتنفيذ الخطة وتحقيق أهداف أداء العمليات.
- تعين المسؤوليات وأدوار العاملين.
- تثبيت أنظمة وأدلة العمل لمراعاة وتحسين العمليات.

**المطلوب تحققه من المعيار**
- بناء العمليات الرئيسة والمساندة اللازمة لتنفيذ الخطة وتحقيق أهداف أداء العمليات.
- تعين المسؤوليات وأدوار العاملين.
- تثبيت أنظمة وأدلة العمل لمراعاة وتحسين العمليات.

**قياس المعيار ومؤشرات الإداء**
- قياس عملية بناء العمليات الرئيسة والمساندة اللازمة لتنفيذ الخطة وتحقيق أهداف أداء العمليات.
- قياس عملية تعين المسؤوليات وأدوار العاملين.
- قياس تثبيت أنظمة وأدلة العمل لمراعاة وتحسين العمليات.

### ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نتائج المتعاونين (المستفيدين) والخدمات</td>
<td>نتائج المتعاونين (المستفيدين)</td>
</tr>
<tr>
<td>1/6 مخرجات وقياسات رأي المتعاونين (المستفيدين)</td>
<td>1/6 نتائج تصنيف العمليات والخدمات وإدارتها وتقييمها</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| ملخص لمخرجات ونتائج العمليات الرئيسة والمساندة في تحقيق الأهداف. | 1. قياس رضا المتعاونين (المستفيدين) عن الانتباه العام لتحقيق العمليات والخدمات لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
| قياس رضا المتعاونين (المستفيدين) عن الانتباه العام لتحقيق العمليات والخدمات لاحتياجاتهم وتوقعاتهم. | 2. قياس رضا المتعاونين (المستفيدين) عن الانتباه العام لتحقيق العمليات والخدمات لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

**تفسير المعيار**
- استعراض نتائج تصنيف العمليات والخدمات وإدارتها وتقييمها.
- ملخص لمخرجات ونتائج العمليات الرئيسة والمساندة في تحقيق الأهداف.
- قياس رضا المتعاونين (المستفيدين) عن الانتباه العام لتحقيق العمليات والخدمات لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

**نظام المطلوبة من المعيار**
- النتيجة تكون على شكل وصف للمخرجات وقياسات الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإداء.
الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>العمليات والمنتجات والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>1/5 تصميم العمليات والخدمات وإدارتها وتقييمها</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>تصميم وتطبيق مقاييس ومؤشرات متاحة لقياس مدى كفاءة وفاعلية العمليات.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تاريخ المراجع: 2/1/5

### تفسير المعيار

- تصميم وتطبيق مقاييس ومؤشرات متاحة لقياس مدى كفاءة وفاعلية العمليات.

### المطلوب تحقيقه من المعيار

- تصميم وتطبيق مقاييس ومؤشرات متاحة لقياس مدى كفاءة وفاعلية العمليات.

### قياس المعيار ومؤشرات الإداء

- قياس تطبيق مقاييس ومؤشرات متاحة لقياس مدى كفاءة وفاعلية العمليات.

### ارتباط معيار الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الفرعي</th>
<th>نتائج الم униليات (المستفيدين) والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>معيار الرئيسي</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>نتائج المعياليات (المستفيدين) والخدمات</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>معيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>مؤشرات الإداء المتعلقة بالمعاليين (المستفيدين)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تاريخ الأهداف: 1/2/6

### تفسير المعيار

- استعراض نتائج مؤشرات قياس مدى كفاءة وفاعلية العمليات والخدمات في تحقيق الأهداف.

### النتائج المطلوبة من المعيار

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجان ومقاييس الإداء.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإداء.
استعراض نتائج مؤشرات قياس مدى كفاءة وفاعلية العمليات والخدمات في تحقيق الأهداف.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الرئيس</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>/5</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>/5</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>/5</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>/5</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيارات**

- تصميم وتطوير وتقديم خدمات ومنتجات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين، وقياس رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة.

المطلوب تحقيقه من المعيار

- تصميم وتطوير وتقديم خدمات ومنتجات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين.
- قياس رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة.

قياس المعيارات ومؤشرات الأداء

- قياس تصميم وتطوير وتقديم خدمات ومنتجات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين.
- قياس رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة.

ارتباط معيارات الممكنة بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيس</th>
<th><strong>/6</strong></th>
<th>نتائج المتعاملين (المستفيدين) والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>/6</strong></td>
<td><strong>/6</strong></td>
<td><strong>/6</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>/6</strong></td>
<td><strong>/6</strong></td>
<td><strong>/6</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>/6</strong></td>
<td><strong>/6</strong></td>
<td><strong>/6</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**التفسير**

- نتائج ومخرجات تطوير المنتجات والخدمات.

- قياس رضا المتعاملين (المستفيدين) في تطوير وتقديم خدمات جديدة تحقق احتياجاتهم وتوقعاتهم.

- بناءً على توقعاتهم عن الخدمات والمنتجات المقدمة.

- نتائج ومخرجات تطوير المنتجات والخدمات للمستفيدين.

- قياس رضا المستفيدين بناءً على توقعاتهم عن الخدمات والمنتجات المقدمة.
الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسس

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>العملية والمنتجات والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>تطوير المنتجات والخدمات</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>التحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات وتطويرها بصورة دائمة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- بناء نظام فعال لعملية التحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات وتطويرها بصورة دائمة.
- اقتراح معايير وميزات الأداء
- قياس عملية التحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات وتطويرها بصورة دائمة.

**ارتباط معايير الممكنات بمعيار النتائج (السبب - النتيجة)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>Forums</th>
<th>معيار الممكنات (المستفيدين) والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>نتائج المعيار</td>
<td>معيار الممكنات (المستفيدين) والخدمات</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ت المتحدة الأداء المتعلقة بالمعايير الفرعي</td>
<td>معيار الممكنات (المستفيدين) والخدمات</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**

- قياس وكيفية التحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات وتطويرها بصورة دائمة.
استعراض نتائج مؤشرات الأداء للتحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات.

النتائج المطلوبة من المعيار
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

استعراض نتائج مؤشرات الأداء للتحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات.

الدليل التفسيري لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي

| 5/6 | القيمة الأساسيات والمنتجات والخدمات
| --- | --- |
| 3/5 | تقديم وتطوير الخدمات بما يتوافق مع متطلبات المستفيدين

المعيار الفرعي

الاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات

1/3

الاستفادة من التقنية الحديثة

دراست الوضع السابق والجديد للتقنيات

تقييم المعيار

- الاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.
- الاستفادة من التقنية الحديثة.

المطلوب تحقيقه من المعيار

بناء آلية فعالة ونظام للاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

الاستفادة من التقنية الحديثة في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

قياس المعيار ومؤشرات الاداء

قياس بناة آلية فعالة ونظام للاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

قياس مدى الاستفادة من التقنية الحديثة في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

ارتباط معيار الممكن بمؤشر النتائج (السبب - النتيجة)

| 6/6 | نتائج المتعاملين (المستفيدين) والخدمات
| --- | --- |
| 1/6 | مخرجات ومقياس رأي المتعاملين (المستفيدين)
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>التقييم (قياس) تأثير العمليات والمنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة على الأداء ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.</td>
<td>تقييم تحسين وتطوير الخدمات بما يتوافق مع متطلبات المستفيدين:</td>
</tr>
</tbody>
</table>
نتائج مؤشرات الأداء لسرعة تقديم الخدمة وسرعة الاستجابة لهم.

### تفسير المعيار

استعراض نتائج تقييم (قياس) تأثير العمليات والمنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة على الأداء ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.

**نتائج المطلوبة من المعيار**
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

استعراض نتائج تقييم (قياس) تأثير العمليات والمنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة على الأداء ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.

### الدليل التفاسيري لمعيار التقييم الذاتي المؤسسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسية</th>
<th>المعيار الفرعي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>عمليات</strong> و <strong>المنتجات و الخدمات</strong></td>
<td><strong>إدارة و تسويق الخدمات والمنتجات</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- بناء أساليب وبرامج مؤثرة إبداعية وفعالة للتعرف والترويج للخدمات المقدمة للمستفيدين الحاليين والمنتفعين مستقبلاً وتطويرها بشكل دوري.

### تفسير المعيار

- الاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

- الاستفادة من التقنية الحديثة.

- بناء آليات فعالة ونظام للاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

- الاستفادة من التقنية الحديثة في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

### قياس المعيار ومؤشرات الأداء

- قياس بناء آليات فعالة ونظام للاستفادة من آراء المستفيدين والأفكار الإبداعية للعاملين والمستفيدين في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

- قياس مدى الاستفادة من التقنية الحديثة في تحسين وتطوير العمليات والخدمات.

### ارتباط معيار الممكنات بمؤشر النتائج (السبب - النتيجة)
<table>
<thead>
<tr>
<th>التفسير المعياري</th>
<th>النتائج المطلوبة من المعيار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>نظام إدارة وتسويق الخدمات والمنتجات</strong></td>
<td><strong>نتائج وخرجات برامج التدريب والترويج للخدمات المقدمة.</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>قياس رقم المتعاملين (المستفيدين) عن برامج التدريب والترويج للخدمات المقدمة.</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدليل التفصيلي لمعايير التقييم الذاتي المؤسسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>المعيار الرئيس</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>العمليات والمنتجات والخدمات</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>المعيار الفرعي</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>إدارة وتسويق الخدمات والمنتجات</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>بناء وتتبع قلعة فعالة لجمع المعلومات عن المستفيدين وإنشاء قاعدة بيانات وتحديثها بشكل دوري.</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**المطلوب تحقيق من المعيار**

- بناء وتتبع آلية فعالة لجمع المعلومات عن المستفيدين وإنشاء قاعدة بيانات وتحديثها بشكل دوري.

**قياس المعيار ومؤشرات الاداء**

- قياس عملية بناء وتتبع آلية فعالة لجمع المعلومات عن المستفيدين وإنشاء قاعدة بيانات وتحديثها بشكل دوري.

ارتباط معيار الممكن / بمعايير الناتج (السبب - النتيجة)
## المعيار الرئيسي

### 7/6 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمعايير (المستفيدين)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>7/6 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمعايير (المستفيدين)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>نتائج مؤشرات الأداء لكفاءة قنوات التواصل مع المستفيدين وكفاءة محاولة المزارع والشكري المقدمة من المستفيدين.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### تفسير المعيار

- النتائج تكون على شكل وصف للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

استعراض نتائج مؤشرات الأداء لكفاءة قنوات التواصل مع المستفيدين وكفاءة محاولة المزارع والشكري المقدمة من المستفيدين.

## الدليل التفسيري

### المعيار الرئيسي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الإعالة والمنتجات والخدمات</th>
<th>المعيار الرئيسي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5/5 إدارة العلاقة مع المستفيدين</td>
<td>المعيار الفرعي</td>
</tr>
<tr>
<td>بناء وتطبيق نظام فعال لإدارة العلاقة مع المستفيدين بتصنيفهم إلى فئات وتحديد متطلبات التواصل مع المستفيدين لتناسب الاحتياجات وتوقيعاتهم واهتماماتهم.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### تفسير المعيار

- بناء وتطبيق نظام فعال لإدارة العلاقة مع المستفيدين بتصنيفهم إلى فئات وتحديد متطلبات التواصل مع المستفيدين.

المطلوب تحقيقه من المعيار

- مناقشة والاستجابة للمستفيدين لتناسب الاحتياجات وتوقيعاتهم واهتماماتهم.

قياس المعيار

- قياس عملية بناء وتطبيق نظام فعال لإدارة العلاقة مع المستفيدين بتصنيفهم إلى فئات وتحديد متطلبات التواصل مع المستفيدين.

قياس عملية مناقشة والاستجابة للمستفيدين لتناسب الاحتياجات وتوقيعاتهم واهتماماتهم.
<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج المتعاملين (المستفيدين) والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>نتائج إدارة العلاقة مع المستفيدين</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>نتائج ومخرجات تصنيف المستفيدين وتحديد متطلبات التواصل معهم لمناقشة والاستجابة لشكاويهم ولاتجاهاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>قياس رضا المتعاملين (المستفيدين) في التواصل معهم لمناقشة والاستجابة لشكاويهم ولاتجاهاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**
1. نتائج ومخرجات تصنيف المستفيدين وتحديد متطلبات التواصل معهم لمناقشة والاستجابة لشكاويهم ولاتجاهاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.
2. قياس رضا المتعاملين (المستفيدين) في التواصل معهم لمناقشة والاستجابة لشكاويهم ولاتجاهاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.

**النتائج المطلوبة من المعيار**
- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقياس الرأي.
- تجاوز وتشمل ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الإداء.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>العمليات والمنتجات والخدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>المعيار الفرعي</td>
<td>إدارة العلاقة مع المستفيدين</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>كليات قياس رضا المستفيدين واستخدام الوسائل المناسبة والفعالة، ومن ثم إدارة شكاوي المستفيدين واقتراحاتهم وضمان الاستجابة لها بطريقة سريعة وفعالة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تفسير المعيار**
1. بناء منهجية فعالة لأيالي قياس رضا المستفيدين واستخدام الوسائل المناسبة والفعالة.
2. إدارة شكاوي المستفيدين واقتراحاتهم وضمان الاستجابة لها بطريقة سريعة وفعالة.

**المطلوب تحقيق من المعيار**
- بناء منهجية فعالة لأيالي قياس رضا المستفيدين واستخدام الوسائل المناسبة والفعالة.
- إدارة شكاوي المستفيدين واقتراحاتهم وضمان الاستجابة لها بطريقة سريعة وفعالة.

**قياس المعيار ومؤشرات الإداء**
|- يقياس المنهجية الفعالة لآلية قياس رضا المستفيدين واستخدام الوسائل المناسبة والفعالة.
|- يقياس عملية إدارة شكاوى المستفيدين واقترحاتهم وضمان الاستجابة لها بطريقة سريعة وفعالة.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>المعيار الرئيسي</th>
<th>نتائج المتعاملين (المستفيدين) والخدمات</th>
</tr>
</thead>
</table>
|            | المعيار الفرعي   | 2/1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتعاملين (المستفيدين) | نتائج مؤشرات الأداء لإدارة شكاوى المستفيدين و الاستجابة بطريقة سريعة و فعالة.
|            |                | 5/2/16 |

**تفسير المعيار**

نتائج مؤشرات الأداء لإدارة شكاوى المستفيدين و الاستجابة بطريقة سريعة و فعالة.

**النتائج المطلوبة من المعيار**

- النتائج تكون على شكل وصفي للمخرجات ومقاييس الرأي.
- جداول وأشكال ورسومات بيانية إحصائية لمؤشرات الأداء.

**استعراض نتائج مؤشرات الأداء لإدارة شكاوى المستفيدين و الاستجابة بطريقة سريعة و فعالة.**
سلسلة إصدارات الإدارة العامة للجودة الشاملة

أدباء العمل

- دليل التقييم الذاتي المؤسسي (الاطار النظري).
- دليل التقييم الذاتي المؤسسي (المعايير والدليل التفسيري).
- دليل التقييم الذاتي المؤسسي (أدوات التقييم الذاتي).
- دليل التقييم الذاتي المؤسسي (رحلة التحسين المستمر).
- دليل نشر ثقافة الاعتماد المدرسي.
- دليل ضمان جودة الأداء المدرسي.
- دليل جودة بيئة التعلم والأداء المدرسي.
- دليل سياسة الجودة.
- دليل المبادرات.
- دليل العمليات.
- دليل الوصف الوظيفي.
- دليل نظام الجودة الشاملة.
- الدليل التنظيمي لإدارات وأقسام الجودة الشاملة (عدد 4 إصدارات).
- دليل بناء القدرات والتنمية المهنية.
- دليل قياس الرضا.
- دليل مفاهيم ومصطلحات الجودة.

التقرير

- تقرير تنفيذي عن ممارسات قياس الجودة في التعليم.
- تقرير تنفيذي عن قياس الرضا حول الجاهزية والاستعداد للعام الدراسي.
- تقرير تنفيذي حول التمكين المهني في بيئة العمل المؤسسي.
- تقرير تنفيذي عن المناسبات العالمية للجودة.
- تقرير تنفيذي عن ممارسات قياس الجودة في إدارات التعليم.
- تقرير تنفيذي عن بناء نظم الجودة والتميز المؤسسي في إدارات التعليم.
- تقرير تنفيذي عن مشروع إقنان لرفع كفاءة العمل المؤسسي لقطاع المواد البشرية.
- تقرير تنفيذي عن تقييم الخدمات الإلكترونية للوزارة (نظام نور وفارس).