



## دليل الزيارة الميدانية للمنشآت المشاركة في الدورة السادسة

سعيُّ نحو التميُّز





## فهرس المحتويات



مخطط عملية التقييم	3	الهدف من الدليل	3	مقدمة	3
التحضير للزيارة الميدانية	5	حفظ وخصوصية وسرية المعلومات	4	الهدف من الزيارة الميدانية	4
				مخطط الزيارة الميدانية	7



## المقدمة



تولي الجائزة اهتماماً بالغاً باطلاع المنشآت المشاركة في دورتها السادسة على كافة تفاصيل عمليات التقييم والزيارات الميدانية، كون تلك المنشآت شريكة أساسية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجائزة.

## الهدف من الدليل



شرح تفاصيل الزيارة الميدانية للمنشأة، وتوضيح الخطوات التي يتوجب على المنشأة تحضيرها للزيارة والاستعداد لها.

## مخطط عملية التقييم:



يوضح مخطط عملية التقييم إجراءات فريق التقييم ابتداءً بالاجتماع التوافقي بين فريق التقييم الذي يركز فيه الفريق على تحديد نقاط القوة وفرص التحسين الأولية وحصص الشواهد والأدلة التي يجب على الفريق الاطلاع عليها أثناء تنفيذ الزيارة الميدانية. ثم يقوم فريق التقييم بتنفيذ الزيارة الميدانية على المنشأة بهدف تقييم مدى تطبيق المنشأة لمتطلبات النموذج الوطني للتميز المؤسسي والاطلاع على الشواهد والأدلة لأنظمة ومنهجيات ونتائج المنشأة. ثم يقوم الفريق بعقد اجتماعه التوافقي النهائي الذي يتفق فيه الفريق على التقرير التعقيبي، ثم يعرض الفريق التقرير التعقيبي على اللجنة الفنية التي بدورها تتأكد من صحة البيانات والدرجات ومدى توازنها وتناقش التقرير التعقيبي مع الفريق. ثم يقوم الفريق بعرض التقرير التعقيبي على لجنة التحكيم التي بدورها تتأكد من أن عملية التقييم قد تمت بشمولية وفاعلية حسب متطلبات الجائزة ومرادها وأن فريق التقييم قد أدى عمله بأعلى مستويات الجودة والشفافية والعدالة وتعتمد النتائج. ثم تقوم اللجنة الاشرافية بالاعتماد النهائي للنتائج وعلان أسماء الفائزين وفئاتهم. ثم تقوم إدارة الجائزة بتسليم التقرير التعقيبي للمنشآت.





## الهدف من الزيارة الميدانية:



تستهدف الجائزة من هذه الزيارة تقييم الأنظمة والسياسات المطبقة في المنشأة و تقييم نتائجها من خلال مقارنتها بمتطلبات معايير نموذج التميز وباستخدام أداة التقييم المعتمدة في الجائزة "إتقان" بهدف التأكد من مستويات تميز تلك الأنظمة والسياسات ومدى تحقيقها للأهداف المتوقعة منها وضمان فاعليتها وكفاءتها واستدامتها.

## حفظ خصوصية وسرية المعلومات والأدلة التي يطلع عليها المقيم:



تقدر إدارة الجائزة اهتمامكم وحرصكم على معلومات وبيانات منشأتكم، وتحرص على توفير كافة الضمانات والآليات للحفاظ عليها، بدءاً بأنظمة حماية معلوماتكم وتقرير مشاركتكم بالجائزة والتقارير الناتجة عن مراحل التقييم بما فيها التقرير التعقيبي على منظومة تميز.نت، ومروراً بالسياسات والإجراءات الداخلية في الجائزة وأيضا تلك الخاصة بالمقيمين، حيث يقوم كل مقيم بتوقيع تعهد قانوني بالمحافظة على خصوصية وسرية كافة المعلومات والبيانات التي يتم الاطلاع عليها خلال عملية التقييم، كما تقوم إدارة الجائزة بإدراج توجيهات محددة وصارمة في المواد التدريبية الخاصة بتدريب المقيمين وتدريبهم عليها حرصاً منها على خصوصية وسرية المعلومات والبيانات الموجودة لديكم.

وفي نهاية الأمر فإن القرار بعرض المعلومات والبيانات السرية والخاصة على فريق التقييم من عدمه بيد المعنيين بالمنشأة ويعود إلى اجتهادهم وتقديرهم ومدى تأثير تلك المعلومات على العملية التقييمية للمنشأة.



## التحضير للزيارة الميدانية :

تقوم المنشآت المشاركة بالتحضير للزيارة الميدانية من خلال عدد من الخطوات التي تتيح لفريق التقييم الاطلاع على أنظمتها وممارساتها، ونتائج أدائها ومراجعة بعض الأدلة ذات العلاقة، والتي تساعد الفريق على تحديد مدى تميز ممارسات المنشأة بالمقارنة مع متطلبات النموذج الوطني للتميز المؤسسي، وبالتالي أداء مهامه بفاعلية وكفاءة خلال الزيارة الميدانية، ومن تلك الخطوات التحضيرية التي يتوجب على المنشأة القيام بها ما يلي:

- تعميم النموذج الوطني للتميز المؤسسي على المعنيين وشرحه لهم وبيان أجزائه ومحتوياته، وشرح المصطلحات المذكورة بالنموذج وما يقابلها في المنشأة، وتوضيح طريقة طرح الأسئلة من قبل المقيمين.
- توضيح هدف ومنهجية التقييم ومراحله لكافة المعنيين وخصوصاً مرحلة الزيارة الميدانية وإشعار الموظفين بأن فريق التقييم يقف بصف المنشأة وليس ضدها.
- التأكيد على تواجد الأشخاص المعنيين بمجالات المعايير للإجابة على أسئلة فريق التقييم خلال الزيارة الميدانية، وحسب جدول الزيارة.
- تحضير قاعة مجهزة ومناسبة لإجراء التقييم، وعادة ما يقوم فريق التقييم بجولة في المنشأة خلال الزيارة في الوقت الذي يراه مناسباً.
- تحضير قائمة بأسماء موظفي المنشأة لعرضها على فريق التقييم عند طلبها.



- بالإضافة إلى معايير النموذج فإن التقييم يتمحور حول منطلق "إتقان" وهذا يتطلب تحديد وفهم الأنظمة والسياسات المطبقة في المنشأة ونتائجها من خلال طرح أسئلة تبدأ بكلمة "كيف؟" فمثلاً يمكن أن يسأل المقيم "كيف تقوم المنشأة بتحديد شركائها وحلفائها الاستراتيجيين، وكيف تدير العلاقة معهم؟" وهذا يتطلب من الموظف المعني بالإجابة أن يكون على علم بمتطلبات المعايير وأداة "إتقان" وعناصرها لكي يجيب على السؤال بدقة وشمولية، وأن تحتوي إجابته على تفاصيل النظام المستخدم ذو العلاقة، وكيف تم وضعه وتطبيقه، وقياس مدى كفاءته وفاعليته، ومن ثم كيف تم تطويره وتحسينه.
- تشجيع المعنيين على الإجابة بشفافية ومصداقية لأن ذلك يعطي المقيم انطباع إيجابي عن المنشأة ويساعد في سير عملية التقييم بسلاسة.
- تحضير الشواهد التي تدعم وجود الأنظمة والممارسات والنتائج والمؤشرات لدى المنشأة المرتبطة بكل معيار وترتيبها وتصنيفها بشكل منظم يسهل استخراجها وعرضها على المقيمين.
- توفير غرفة خاصة ومناسبة للاجتماعات المغلقة لفريق التقييم خلال الزيارة.

- تحضير عرض مرئي عن المنشأة وإنجازاتها بما لا يزيد عن ٤٠ دقيقة يتم عرضه على المقيمين بعد الاجتماع الافتتاحي للزيارة الميدانية بحيث يشتمل على المواضيع الرئيسية التالية:

- نبذة عن المنشأة.
- الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية.
- الأهداف الاستراتيجية والقطاعية والربط مع رؤية 2030.
- القوانين والأنظمة الحاكمة لعمل المنشأة.
- الهيكل التنظيمي وادصائيات الموارد البشرية.
- الخدمات الرئيسية التي تقدمها المنشأة وفئات المستفيدين منها (أفراد، قطاع حكومي، قطاع خاص، قطاع غير ربحي).
- أهم الشراكات والموردين الرئيسيين.
- أبرز الإنجازات والجوائز.
- الميزة التنافسية (النسبية).
- التحديات التي تواجه المنشأة.
- خلال عملية التقييم يفضل تحديد عدد الحضور في قاعة التقييم من ٧ إلى ١٠ أشخاص من المعنيين بالمعيار كحد أقصى في وقت واحد.



## مخطط الزيارة الميدانية:





وفي الختام نتمنى لكم إدارة الجائزة رحلة ناجحة خلال الزيارة الميدانية، وأن تكون  
مشاركاتكم بداية انطلاق مشرقة نحو التميز المؤسسي.