



دليل المشاركة للمنشآت في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة في دورتها السادسة

سعيُّ نحو التميّز





فهرس المحتويات



تميز نت	6	مقدمة عن جائزة الملك عبد العزيز للجودة	3
شروط المشاركة في الجائزة	9	سرية المعلومات	6
مراحل الجائزة	12	القطاعات المستهدفة	7
أحكام عامة	15	خطوات التقدم للمشاركة	11
الأسئلة الشائعة	17	التزامات المنشأة المشاركة	14
		إيقاف المشاركة وسحب الجائزة من المنشآت	16
		متطلبات التقدم	10
		تكاليف المشاركة	13
		مراحل التقييم	16
		قنوات التواصل	18



مقدمة عن جائزة الملك عبد العزيز للجودة

يهتم العالم اليوم ببرامج وجوائز الجودة والتميز المؤسسي انطلاقًا من أهميتها ودورها الملموس في تحسين الأداء، والارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات المحلية، وتمكينها من المنافسة الإقليمية والعالمية، وتعتبر جوائز الجودة والتميز المؤسسي الوطنية من المؤشرات الهامة التي تدل على نضج وتطور الجودة والتميز في الدول التي كان لها السبق والمبادرة في اعتماد تلك الجوائز.

تأتي جائزة الملك عبد العزيز للجودة لتكون الإطار الوطني الموحد والمرجعي لجميع القطاعات في المملكة العربية السعودية في معايير التميز المؤسسي، وتكون المحفز الرئيسي لدفع عجلة التميز وتعظيم الفوائد في:

١. دعم وتعزيز الاقتصاد الوطني.
٢. اتباع المنشآت لأسلوب علمي ومعايير وطنية تمثل الإطار العام والمرجع الأساسي في التميز المؤسسي.
٣. زيادة رضا المستفيدين وولاء العاملين وبقية فئات المعنيين من خلال العمل على التحسين المستمر ورفع مستوى جودة المنتجات والخدمات.
٤. إيجاد بيئة محفزة للمنافسة بين مختلف القطاعات.
٥. نشر الوعي بالجودة والتميز في الأداء بين العاملين.
٦. تثبيت جهود تحسين التميز المؤسسي عن طريق توثيق العمليات والنتائج.

أنشئت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بموجب خطاب المقام السامي رقم 7 /ب/ 18670 وتاريخ 1420/11/27هـ بهدف:



- تحفيز جميع القطاعات في المملكة العربية السعودية لتبني وتطبيق مبادئ الجودة والتميز المؤسسي من أجل رفع مستوى جودة الأداء وتفعيل التحسين المستمر لعملياتها الداخلية وتحقيق رضا المستفيدين.
- تكريم أفضل المنشآت المحلية التي حققت مستوى من نضج ممارسات التميز المؤسسي وفقا لمعايير ومبادئ نموذج التميز للجائزة ضمن تصنيفات المؤشر الوطني للتميز المؤسسي.

تُعدُّ الجائزة وسيلة لتحقيق التميز في الأعمال من خلال توفير إطار متكامل لتنسيق جميع أنشطة تحسين الأداء وإدارتها، وذلك بتمكين المنشآت من تقييم مستوى أدائها الحالي ومقارنته بمستوى الأداء في المنشآت المتميزة على مستوى تقدم العالم، ومن ثم العمل على سد الثغرات الموجودة بين المستويين، كما الجائزة من خلال معايير النموذج الوطني الموحد للتميز المؤسسي معايير محددة تمكن المنشآت من تبني مبادئ الجودة والتميز المؤسسي



لعملية إن المنشآت عند تقدمها للمشاركة في الجائزة تعطي نفسها فرصة للخضوع تقييم موضوعية من قبل مقيمين حياديين خارجيين معتمدين لدى الجائزة، لديهم خبرة في تقييم المنشآت محلياً وإقليمياً، ومن ثم الاستفادة من التقرير التعقيبي المعد من قبلهم؛ للتعرف على فرص التحسين التي تساعد المنشأة على زيادة النمو وتعزيز الميزة التنافسية وتحسين الأداء العام وتحقيق الاستدامة.

الرسالة



تعزيز وتمكين التميز المؤسسي
بتنمية المواهب والقدرات وتقديم
الخدمات النوعية للمستفيدين
بغرض زيادة فعالية القطاعات.

الرؤية



أن نكون مرجعاً رئيسياً و
قائداً للتميز المؤسسي
إقليمياً.

الأهداف الإستراتيجية للجائزة

١. ضمان استقلالية نموذج التشغيل.
٢. تحسين القدرات الداخلية.
٣. بناء الشراكات والاتفاقيات الناجحة.
٤. تحسين الاستدامة المالية تدريجياً.
٥. التوسع في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة في مجال التميز المؤسسي.
٦. زيادة الوعي بالتميز المؤسسي في المملكة.
٧. تحسين جاذبية الجائزة للقطاع الخاص والأفراد.
٨. زيادة الترويج لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة وخدماتها المقدمة.
٩. تحسين فهم احتياجات المستفيدين.
١٠. بناء آلية فعالة لقياس الأثر.
١١. إنشاء عملية مستمرة لتحديث النموذج الوطني للتميز المؤسسي.
١٢. زيادة عدد المتقدمين والمتأهلين في الجائزة.
١٣. الرضا عن خدمات الجائزة المقدمة.
١٤. رفع مستوى الوعي بجائزة الملك عبدالعزيز للجودة.



مميزات الحصول على الجائزة



الإعلان عن المنشآت الفائزة في حفل كبير يقام تحت رعاية كريمة من المقام السامي.



الحصول على التقدير الرسمي العلني للمنشأة باعتبارها واحدة من أبرز المنشآت المتميزة في المملكة العربية السعودية.



المشاركة في ملتقى أفضل الممارسات الذي يستقطب تجارب عالمية وعربية فائزة بجوائز وطنية.



استخدام شعار الجائزة مدة سنتين في الإعلان والتسويق لمنتجات وخدمات المنشأة لرفع مستوى الثقة لدى عملائها.



المشاركة في الندوات واللقاءات التفاعلية.



سرية المعلومات



تقدر إدارة الجائزة اهتمام المنشأة وحرصها على معلوماتها وبياناتها، وحيث تحرص إدارة الجائزة على توفير كافة الضمانات والآليات للحفاظ عليها، بدءاً بأنظمة حماية معلومات المنشآت وتقارير المشاركة بالجائزة والتقارير الناتجة عن مراحل التقييم بما فيها التقارير التعقيبية، ومروراً بالسياسات والإجراءات الداخلية في الجائزة، وأيضاً تلك الخاصة بالمقيمين، حيث يقوم كل مقيّم بتوقيع تعهد قانوني بالمحافظة على خصوصية وسرية كافة المعلومات والبيانات التي يتم الاطلاع عليها خلال عملية التقييم ومنها الزيارة الميدانية، كما تقوم إدارة الجائزة بإدراج توجيهات محددة وصارمة في المواد التدريبية الخاصة بتدريب المقيمين حرصاً منها على خصوصية وسرية المعلومات والبيانات الموجودة لدى المنشأة، مع التأكيد على أن القرار بعرض المعلومات والبيانات السرية والخاصة على فريق التقييم من عدمه بيد المعنيين بالمنشأة، ويعود إلى اجتهادهم وتقديرهم لمدى تأثير تلك المعلومات على العملية التقييمية للمنشأة.

تميز نت



هي منظومة إلكترونية توفر حلولاً متكاملة للمنشآت؛ لتطبيق ومتابعة واستدامة التميز المؤسسي وفق معايير الجائزة، كما توفر للمنشآت خدمات التقدم على الجائزة ومتابعة إجراءات التقييم، واستلام التقارير بشكل إلكتروني كامل، ولمعرفة طريقة استخدام المنظومة يمكن الاطلاع على الدليل الإرشادي لاستخدام منظومة تميز نت للمنشآت.



الهدف من دليل مشاركة المنشآت للدورة السادسة



يهدف هذا الدليل إلى:

١. التعريف بالقطاعات المستهدفة في دورة الجائزة.
٢. التعريف بشروط المشاركة في الجائزة.
٣. التعريف بمتطلبات التقدم للجائزة.

القطاعات المستهدفة



تستهدف جائزة الملك عبدالعزيز للجودة مجموعة من قطاعات العمل العامة والخاصة، إضافة إلى القطاع الغير ربحي وفيما يلي توضيح لفئات الجائزة وفق تلك القطاعات:

القطاع التعليمي

- **التعليم العالي الحكومي:** يشمل الجامعات الحكومية والكليات التابعة لها وكليات التقنية والمعاهد التي تقدم التعليم ما بعد الثانوي.
- **التعليم العالي الأهلي:** ويشمل الجامعات والكليات والمعاهد الأهلية التي تقدم التعليم ما بعد الثانوي.
- **التعليم العام الأهلي والعالمي:** يشمل المدارس/المجمعات التعليمية الأهلية (ابتدائي - متوسط - ثانوي) بنين أو بنات أو كليهما.

القطاع الحكومي

- **الوزارات:** جميع الوزارات السعودية.
- **المنشآت التابعة للوزارات:** جميع الجهات التي تتبع أحد الوزارات سواء في تنظيمها أو إدارتها.
- **الهيئات:** جميع الهيئات الحكومية السعودية.
- **المنشآت التابعة للهيئات:** جميع الجهات التي تتبع أحد الهيئات في تنظيمها أو إدارتها.



القطاعات المستهدفة



القطاع الصحي

- المنشآت الصحية الحكومية: تشمل المجمعات والمستشفيات والمراكز التي سعتها (50) سريراً فأكثر ومن في حكمها من مراكز متخصصة.
- المنشآت الصحية الخاصة: تشمل المجمعات والمستشفيات والمراكز والمستوصفات الصحية التي سعتها (50) سريراً فأكثر ومن في حكمها من مراكز متخصصة.
- المنشآت الإنتاجية الكبيرة: التي يكون عدد الموظفين فيها (250) موظفًا فأكثر، أو إيرادها أكثر من (200) مليون ريال سعودي.
- المنشآت الإنتاجية المتوسطة: التي يكون عدد الموظفين فيها من (50) إلى (249) موظفًا، أو إيرادها أكثر من (40) مليون حتى (200) مليون ريال سعودي.
- المنشآت الإنتاجية الصغيرة: التي يكون عدد الموظفين فيها من (6) إلى (49) موظفًا، أو إيرادها أكثر من (3) ملايين حتى (40) مليون ريال سعودي.
- المنشآت الخدمية الكبيرة: والتي يكون عدد الموظفين فيها يزيد عن (250) موظفًا، أو إيرادها أكثر من (200) مليون ريال سعودي.
- المنشآت الخدمية المتوسطة: والتي يكون عدد الموظفين فيها من (50) إلى (249) موظفًا، أو إيرادها أكثر من (40) مليون حتى (200) مليون ريال سعودي.
- المنشآت الخدمية الصغيرة: والتي يكون عدد الموظفين فيها من (6) إلى (49) موظفًا، أو إيرادها أكثر من (3) ملايين حتى (40) مليون ريال سعودي.

القطاع غير الربحي

- الجمعيات الخيرية وما في حكمها.
- المؤسسات غير الربحية.



شروط المشاركة في الجائزة



تشمل شروط المشاركة بالجائزة مجموعة من الشروط العامة التي تشترك بها جميع قطاعات الجائزة، ومجموعة من الشروط الخاصة مصنفة حسب القطاعات:

الشروط العامة:

على المنشأة التي تتقدم للدورة السادسة لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة تحقيق الشروط التالية:

- أن يكون مقر المنشأة في المملكة العربية السعودية.
- أن يكون عمر المنشأة 3 سنوات فأكثر.
- أن تكون المنشأة من ضمن القطاعات المستهدفة.
- أن يكون للمنشأة قرار تأسيس صادر من جهة الاختصاص أو سجل تجاري أو ترخيص ساري المفعول.
- أن تتمتع المنشأة باستقلالية في هيكلها التنظيمي، وتتوفر لديها صلاحيات مالية وإدارية مستقلة تمكنها من إجراء التقييم المؤسسي.
- أن يكون لدى المنشأة إدارة/وحدة إدارية تُعنى بالتميز المؤسسي أو الجودة من ضمن هيكل المنشأة وسفير تميز مؤسسي معتمد.
- أن تكون المنشأة حاصلة على اعتمادات في تطبيقات الجودة بالمنتجات أو الخدمات المرتبطة بنشاطها من خلال جهات معتمدة.
- أن تكون لدى المنشأة خطة إستراتيجية وتشغيلية محدثة.
- أن تكون لدى المنشأة ممارسات وشواهد في تطبيق معايير النموذج الوطني للتميز المؤسسي.
- سداد تكاليف المشاركة في الوقت المحدد.

الشروط الخاصة:

القطاع التعليمي:

- حصول المنشأة على الاعتماد المؤسسي الكامل للجامعات من هيئة تقويم التعليم والتدريب، وحصول المنشأة على اعتماد برامجي لـ 10% على الأقل من برامجها.
- حصول المنشأة التدريبية على الاعتماد المؤسسي من هيئة تقويم التعليم والتدريب.



القطاع الصحي:

- حصول المنشأة على اعتماد المركز السعودي لإعتماد المنشآت الصحية (سباهي) ساري المفعول.

القطاع غير الربحي:

- أن تكون المنشأة مسجلة رسمياً في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- أن تكون المنشأة محققة لنسبة ٩٠% فأكثر من معايير الحوكمة المعتمدة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية .
- حصول المنشأة على شهادات في الجودة والتميز من خلال جهات معتمدة في هذا المجال.

قرار التأسيس أو السجل التجاري

1

متطلبات التقدم



الخطة الإستراتيجية والتشغيلية

2

(المرفقات الأساسية التي
يجب على المتقدم
إرفاقها مع الطلب)

قرار تكليف سفير التميز

3

الشهادات الحاصلة عليها الجهة
أو الاعترافات

4

الهيكل التنظيمي

5

نبذة عن المنشأة لا تتجاوز 500
كلمة

6

شعار الجهة (دقة عالية للمرفقات
وتكون في ملف مفتوح)

7

سعيُّ نحو التميُّز



خطوات التقدم للمشاركة



الدخول على موقع الجائزة www.kaqa.org.sa والإطلاع على جميع الشروط والأحكام من خلال أيقونة المشاركة بالجائزة للمنشآت ومن ثم الدخول على منظومة تميز نت لإستكمال إجراءات التقدم على الجائزة.

إكمال بيانات المنشأة الأساسية.

تعبئة تقرير المشاركة والتسليم النهائي.

انتظار اعتماد المشاركة من إدارة الجائزة.

سداد تكاليف التقدم.



مراحل الجائزة



04

إبلاغ
المنشآت
بنتائج الفرز
لدخول
المنافسة.

03

تسليم
تقارير
المشاركة
من خلال
منظومة
تميزنت.

02

تسجيل
المنشآت
من خلال
منظومة
تميزنت.

01

الإعلان عن
إطلاق
الجائزة في
دورتها
السادسة

08

حفل الجائزة
وعرض
أفضل
الممارسات.

07

إعلان
الفائزين.

06

اعتماد
النتائج.

05

التقييم
المكتبي
والميداني
وتحكيم
النتائج.



تكاليف المشاركة



تنقسم تكاليف المشاركة إلى قسمين هما:

- **تكاليف إلزامية:** حيث يجب على المنشأة المتقدمة للدورة دفع التكاليف المحددة بشكل كامل.
- **تكاليف اختيارية:** للمنشأة الراغبة في الحصول على نتائج عملية التقييم (التقرير التعقيبي) دفع التكاليف المحددة بعد صدور النتائج.

ويمكن للمنشأة دفع التكاليف الإلزامية والاختيارية دفعةً واحدة مقدماً.

تكاليف مشاركة المنشآت القطاع الحكومي وغير الربحي:

تكاليف المشاركة (ريال)	
التقرير التعقيبي (اختياري)	تكاليف التقدم (إلزامي)
28500	1500

تكاليف مشاركة منشآت القطاع الخاص:

تكاليف الاشتراك (ريال)		
التقرير التعقيبي (اختياري)	تكاليف التقدم (إلزامي)	الشركات
12000	500	الصغيرة
24000	1000	المتوسطة
57000	3000	الكبيرة



التزامات المنشأة المشاركة

على المنشأة التي تتقدم لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة الالتزام بما يلي:

- استيفاء جميع شروط التقدم والالتزام بصحة المعلومات المقدمة للجائزة من خلال منظومة تميز نت.
- الالتزام بالخطة الزمنية المحددة للدورة.
- سداد جميع التكاليف المترتبة على التقدم.
- تقديم جميع المعلومات المطلوبة لفريق التقييم أثناء الزيارة الميدانية.
- توفير بيئة عمل مناسبة لعملية التقييم.
- تقييم فريق التقييم بعد انتهاء عمليات التقييم وفق النموذج المعتمد من الجائزة.
- تقييم دورة الجائزة وفق النموذج المعتمد من الجائزة.
- تجهيز قاعة خاصة للاجتماعات حضورياً أو الافتراضية.
- مشاركة المنشأة الفائزة بالمنشآت السعودية الأخرى بتقديمها عرض عن تجربتها وأدائها المتميز من خلال اللقاءات الثنائية والملتقيات والمؤتمرات.
- المشاركة في الحملات الترويجية والإعلانية والثقافية والتوعوية التي تنظمها أمانة الجائزة لنشر الثقافة وتعزيز الوعي بالتميز المؤسسي.
- إطلاق المنشأة الفائزة حملات للترويج لفوزها داخل المنشأة وخارجها وفقاً للآليات التي تقرها أمانة الجائزة.
- استخدام المنشأة الفائزة شعار الجائزة في الإعلان والتسويق لمنتجاتها حسب مستوى الجائزة التي حققتها، والتزامها بالأدلة الاسترشادية الخاصة باستخدام شعار الجائزة لكل مستوى من مستويات الجائزة.
- تفويض المنشأة الفائزة أحد قياداتها لتمثيل المنشأة في منصة التكريم وفق الضوابط التي تنص عليها أمانة الجائزة في دورتها السادسة.



أحكام عامة



- اللغة المعتمدة للتقدم وكتابة تقرير المشاركة والتقييم هي اللغة العربية.
- يحق للمنشأة غير الفائزة بإحدى دورات الجائزة التقدم بطلب جديد للمنافسة في الدورة اللاحقة للجائزة.
- يحق للمنشأة الفائزة بالجائزة أن تتقدم للجائزة في الدورة التالية بشرط أن تحقق مستوى أعلى من الذي حصلت عليه في الدورة السابقة وفقاً للمؤشر الوطني للتميز المؤسسي.
- وسيلة التواصل المعتمدة بين المنشأة وإدارة الجائزة هي:
kaqa.info@saso.gov.sa
- يجوز حجب الجائزة كلياً أو جزئياً لفئة أو فئات معينة بقرار من اللجنة الإشرافية للجائزة بعد توصية من أمانة للجائزة.
- لا يحق للمنشأة التعاقد مع أي عضو من فريق تقييم الجائزة لعمل استشاري أو خاص وذلك لمدة سنتين من تاريخ التقييم.
- تخضع عملية التقييم والتحكيم لحوكمة عالية في كل دورة من دورات الجائزة وفقاً للضوابط التي تنص عليها أمانة الجائزة.
- تكاليف المشاركة الإلزامية والاختيارية الموضحة في قسم تكاليف المشاركة غير قابلة للاسترداد ولا يحق للمنشأة المطالبة باسترجاعها بعد الدفع.
- يحق للجائزة عمل دراسات حول أثر الجائزة وتطبيق النموذج الوطني على المنشآت الفائزة.
- تضع اللجنة الإشرافية للجائزة الآليات والسياسات الخاصة بتكريم الفائزين وذلك بعد اعتماد النتائج النهائية للفائزين.



مراحل التقييم



01	مطابقة تقرير المشاركة (مدة 5 أيام عمل)
02	إجراء تقييم مكتبي (مدة 7 أيام عمل)
03	إجراء تقييم ميداني (من يومين إلى 3 أيام عمل وفقاً لحجم المنشأة)
04	تحكيم التقرير من قبل لجنة التحكيم (مدة 5 أيام عمل)
05	إعداد التقرير التعقيبي للمنشأة (مدة 10 أيام عمل)

إيقاف المشاركة وسحب الجائزة من المنشآت



يحق لأمانة الجائزة إيقاف عملية التقييم الخاصة بالمنشأة أثناء عملية التقييم في حال قامت المنشأة بأحد المخالفات التالية:

- تقديم شواهد أو بيانات للمقيمين بعد انتهاء عملية التقييم.
- التواصل مع المقيمين بما لا يخص التقييم أو تقديم خدمات خاصة لهم.
- تسجيل عملية التقييم وعرضها في وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

يحق لأمانة الجائزة سحب الجائزة من المنشأة الفائزة واتخاذ الإجراءات النظامية في حال قامت المنشأة بأحد المخالفات التالية:

- استخدام أي من التقارير الصادرة عن الجائزة بطريقة تسيء إلى الجائزة صراحة أو ضمناً.
- نشر معلومات عن الجائزة أو عن إجراءاتها بشكل مضلل أو غير واضح.



الأسئلة الشائعة



كيف تُعتمد المنشآت لدخول منافسات الدورة؟

تعتمد عملية فرز طلبات المنشآت المتقدمة للمشاركة في الجائزة على مدى تحقيق المنشأة للشروط العامة والخاصة للدورة السادسة، على ممارسات المنشأة في تطبيق معايير النموذج الوطني للتميز المؤسسي، لذا هناك منشآت يتم قبولها لدورة الجائزة وأخرى يتم الاعتذار منها وتوجيهها للتقدم للدورة القادمة.

هل تدفع المنشأة مُقابلًا للمشاركة؟

نعم، تعمل الجائزة وفق أفضل الممارسات العالمية في تحديد قيمة المشاركة، ولذا فقد اعتمدت اللجنة الإشرافية للجائزة هيكلًا لتكاليف التقدم للدورة كما هو موضح في بند التكاليف.

هل يمكن للمنشأة التي سبق أن تقدمت في الدورات السابقة التقدم للدورة السادسة؟

نعم، يحق للمنشأة التقدم للدورة السادسة، وفق الإجراءات التي تعتمدها إمانة الجائزة.

هل يمكن للمنشأة الفوز بدورتين متتاليتين بالجائزة؟

نعم، إذا حققت مستوى أعلى من المستوى السابق وفقًا للمؤشر الوطني للتميز المؤسسي.

هل يحق للمنشأة تأجيل موعد الزيارات الميدانية؟

موعد الزيارات الميدانية مرتبط بدورة الجائزة المعلنة في الخطة الزمنية، ولا يحق للمنشأة تعديل مواعيد الزيارات التي تعتمدها أمانة الجائزة بالتنسيق مع المنشأة.

هل يحق للمنشآت التعليمية العامة المشاركة في الجائزة؟

يحق لإدارات التعليم والمدارس والمجمعات التعليمية المشاركة في برنامج شهادات التميز فقط، والذي سوف يعلن عنها لاحقًا.

هل هناك فرق بين نموذج الجائزة ونماذج الجوائز الأخرى؟

تطبق جائزة الملك عبدالعزيز للجودة أفضل الممارسات الإحترافية في جميع نشاطاتها ويختلف نموذج الجائزة عن النماذج الأخرى في المبادئ والمعايير وأداة التقييم، ويتشابه في الآلية.



قنوات التواصل الاجتماعي:

