



الدليل الإرشادي لمعايير النتائج في نموذج التميز
لجائزة الملك عبد العزيز للجودة
الإصدار الأول 2022 م - 1443 هـ





فهرس المحتويات



جدول الأوزان للمعايير الثمانية الرئيسية للجائزة	5	نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة	4	المقدمة	3
الشرح التفصيلي لمعايير النتائج	13	معايير النتائج (رئيسية - فرعية - نقاط إرشادية)	7	العلاقة بين الممكنات والنتائج	6
قيمة وجودة الخدمات والمنتجات	17	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين (2-6) السمعة والصورة الذهنية	15	مقاييس رأي المستفيدين (1-6)	14
مقاييس رأي الموارد البشرية (1-7)	24	العلاقة مع المستفيدين	22	تقديم الخدمات والمنتجات	19
بيئة ومكان العمل	34	التدريب وتطوير الاداء	29	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية (2-7) خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي	26
التوطين	40	الاتصال والتواصل	39	المشاركة والعمل التطوعي	36
حجم المنتجات والخدمات والأسواق الرئيسية	48	المخرجات المالية	46	مخرجات الأعمال الرئيسية (1-8) /الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي	42
انطباعات الشركاء والموردين	51	انطباعات المجتمع	51	مخرجات العمليات الرئيسية	49
مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية والمساندة	58	مؤشرات الأداء للشركاء والموردين	55	مؤشرات الأداء الرئيسية (2-8) / المؤشرات المالية	52
		مؤشرات الحوكمة والتنمية المستدامة	64	مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية	60



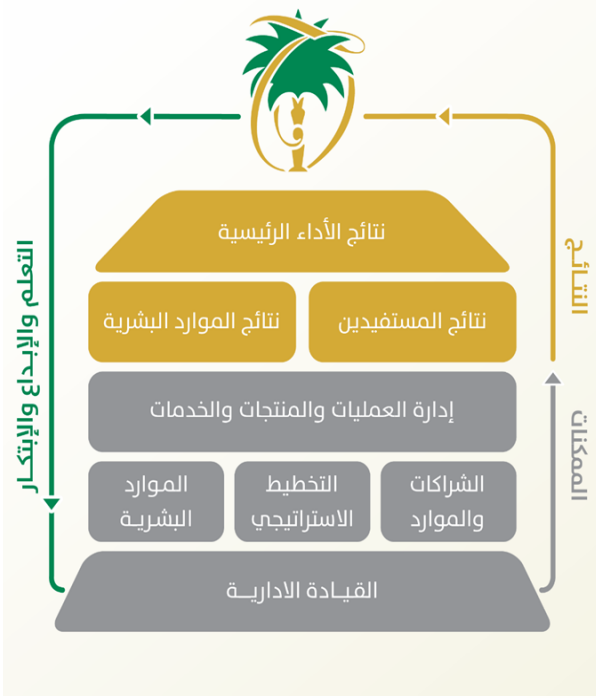
جائزة الملك عبد العزيز للجودة هي الجائزة الوطنية على مستوى المملكة العربية السعودية والتي تم اعتماد إنشائها من قبل مجلس الوزراء بموجب خطاب المقام السامي رقم ٧/ب/١٨٦٧٠ وتاريخ ٢٧/١١/١٤٢٠هـ، ٢٢/٠٢/١٤٤٣هـ والجائزة تماثل نظيراتها في بقية الدول على المستوى الإقليمي أو العالمي، وتسعى إلى تطبيق معيار مرجعي موحد لمعايير التميز المؤسسي، ولذا صدر عن الجائزة النموذج الوطني للتميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة ليكون بمثابة المحرك الرئيسي لتطبيقات الجودة والتميز في جميع القطاعات بالمملكة مهما اختلف مجال عملها أو حجمها.

إن المنشآت المتميزة تسعى إلى تحقيق نتائج متفوقة مستدامة تتميز بالشمولية والإيجابية، ويأتي ذلك نتيجة طبيعية للسياسات والأنظمة والممارسات المتميزة التي تطبقها بانتظام في كافة قطاعاتها، كما تتميز هذه المنشآت بأنها تولي عملية قياس الأداء المؤسسي والفردية أهمية قصوى، كما تحرص على استطلاع رأي كافة المعنيين وتعمل على تحليل ومقارنة مخرجات نتائج القياس وعمل الإجراءات التصحيحية اللازمة للتطوير والتحسين المستمر لعملياتها ومنتجاتها وخدماتها المختلفة، وقد حرصت إدارة الجائزة على إعداد هذا الدليل؛ ليكون أداة مساعدة واسترشادية للجهات المشاركة في جائزة الملك عبد العزيز للجودة، وفرق التقييم، وذلك عند التعامل مع معايير النتائج الثلاثة (المعيار السادس: نتائج المستفيدين، المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية، المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية).

إن تطبيق معايير الجائزة يختلف من جهة لأخرى حسب طبيعة عملها وخدماتها المقدمة، ومدى نضجها المؤسسي؛ لذلك يجدر التأكيد هنا على أن هذا الدليل هدفه مساعدة الجهات المشاركة على فهم مقاييس الرأي ومؤشرات الأداء الخاصة بالمستفيدين والموارد البشرية، ومخرجات الأعمال الرئيسية، ومؤشرات الأداء الرئيسية، ويفتح لهم المجال للإبداع دون تقييد لهم.



نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة



إتقان



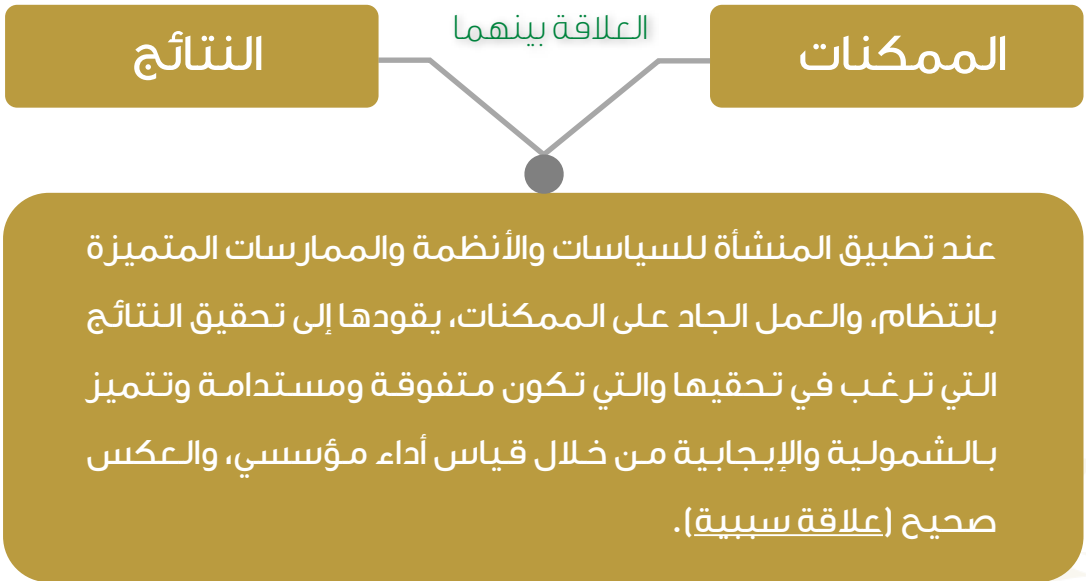


جدول الأوزان للمعايير الثمانية الرئيسية للجائزة

الدرجة	المعيار الرئيسي	رقم المعيار	الممكنات
150	القيادة الإدارية	المعيار الأول	
100	التخطيط الاستراتيجي	المعيار الثاني	
100	الموارد البشرية	المعيار الثالث	
100	الشراكات والموارد	المعيار الرابع	
150	إدارة العمليات والمنتجات والخدمات	المعيار الخامس	
600	مجموع درجات الممكنات		
150	نتائج المستفيدين	المعيار السادس	النتائج
100	نتائج الموارد البشرية	المعيار السابع	
150	نتائج الأداء الرئيسية	المعيار الثامن	
400	مجموع درجات النتائج		
1000	مجموع درجات الممكنات + مجموع درجات النتائج = 600 + 400		مجموع الدرجات الكلي



العلاقة بين الممكّنات و النتائج





معايير النتائج

المعيار السادس: نتائج المستفيدين

مقاييس رأي المستفيدين	1-6
مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين	2-6
المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية	
مقاييس رأي الموارد البشرية	1-7
مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية	2-7
المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية	
مخرجات الأعمال الرئيسية	1-8
مؤشرات الأداء الرئيسية	2-8

المعيار السادس: نتائج المستفيدين

مقاييس رأي المستفيدين 6-1

<p>العلاقة مع المستفيدين</p> <ul style="list-style-type: none"> • قنوات ودورية الاتصال والحوار • مشاركة المستفيدين في عمليات تصميم وتطوير المنتجات والخدمات • ولاء المستفيدين • إدارة ومعالجة مقترحات وشكاوى المستفيدين 	<p>الانطباع العام</p> <ul style="list-style-type: none"> • الصورة والسمعة للمنشأة • سلوك وتعامل الموارد البشرية • الصورة والسمعة للمنتجات • معدل الرضا العام للمستفيدين
<p>تقديم المنتجات والخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • سهولة الوصول للمعلومات • قنوات الوصول إلى الخدمة أو الحصول على المنتج • سرعة التقديم للخدمة والتوفير للمنتج • سرعة الاستجابة وفعاليتها • نسبة الأخطاء في عمليات التقديم للخدمات والمنتجات • احترافية وكفاءة الموارد البشرية • النصيحة والدعم للخدمات والمنتجات • الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات والمنتجات • شفافية ووضوح متطلبات الحصول على الخدمات والمنتجات 	<p>قيمة المنتجات والخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • جودة المنتجات والخدمات • القيمة مقابل السعر و الوقت المستغرق • مدى درجة الاعتمادية على الخدمة أو المنتج • الإبداع في التصميم والتقديم • مدى ملائمة الخدمة أو المنتج المقدم للمستفيد • التجديد في المنتجات والخدمات • تكامل المنتجات والخدمات



المعيار السادس: نتائج المستفيدين

مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين 6-2

<p>تقديم المنتجات والخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • الترويج للخدمات والمنتجات • كفاءة ومناسبة قنوات تقديم الخدمات وتوفير المنتجات • الوقت اللازم لتقديم الخدمات أو توفير المنتجات • الأخطاء أو العيوب في المنتجات أو الخدمات • كفاءة تقديم الخدمة • خدمات الدعم والمساندة • سرعة الاستجابة 	<p>السمعة والصورة الذهنية</p> <ul style="list-style-type: none"> • المكانة والتصنيف • الشكر والتقدير للمنشأة • الشكر والتقدير للموظفين بالمنشأة
<p>العلاقة مع المستفيدين</p> <ul style="list-style-type: none"> • كفاءة قنوات التواصل مع المستفيدين • البرامج والمشاريع المشتركة مع المستفيدين • المستفيدين الجدد • المستفيدين الذين تم فقدهم أو انتقالهم للمنافسين • معالجة المقترحات والشكاوى المقدمة من المستفيدين 	<p>قيمة وجودة الخدمات والمنتجات</p> <ul style="list-style-type: none"> • شهادات المطابقة والاعتماد للمنتجات والخدمات • الرسوم والقيمة المضافة • دورة حياة الخدمة والمنتج • المنتجات والخدمات الجديدة • الوقت اللازم لتطوير الخدمات والمنتجات الجديدة • الخدمات والمنتجات التي تم تحسينها • الخدمات المقدمة إلكترونياً



المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية

مقاييس رأي الموارد البشرية 7-1

<p>المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> • إدارة و معالجة مقترحات الموارد البشرية • فرق العمل والعمل الجماعي • المشاركة في تطوير أساليب وطرق العمل • المشاركة في تطوير اللوائح والسياسات • المشاركة في وضع الأهداف • والاستراتيجيات 	<p>القيادة الإدارية والإدارة العليا</p> <ul style="list-style-type: none"> • فاعلية القيادة • التحفيز والتقدير • السياسات واللوائح للموارد البشرية • التمكين وتفويض الصلاحيات • برامج إعداد قادة المستقبل • الولاء المؤسسي • الحوكمة والرشاقة المؤسسية
<p>إدارة الأداء الوظيفي</p> <ul style="list-style-type: none"> • الوصف الوظيفي والأهداف الوظيفية • تقويم الأداء الوظيفي • التدريب والتعليم • التطوير المهني • التعاقب الوظيفي • الرواتب والمكافأة والتعويضات • المزايا والخدمات 	<p>بيئة العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • معدل رضا العاملين • مكان العمل والتجهيزات • بيئة العمل والروح المعنوية • الصحة المهنية والسلامة • العدالة وتكافؤ الفرص <p>الاتصال الفعال</p> <ul style="list-style-type: none"> • التواصل الرأسي • التواصل الأفقي • إدارة ومعالجة الشكاوى والتظلمات



المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية

مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية 7-2

<p>التدريب وتطوير الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> • دقة وحدثة الوصف الوظيفي • مشاركة الموارد البشرية في برامج التدريب والتعليم • المشاركين في برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي • تقييم أثر التدريب • تكلفة تدريب وتطوير الموارد البشرية من إجمالي المصروفات • الملتحقين ببرامج التعليم المستمر • برامج التدريب على رأس العمل • الالتزام بخطط تقويم الأداء التي يتم إكمالها في موعدها/المتأخرة • توزيع الموارد البشرية حسب مستويات تقويم الأداء للموارد البشرية 	<p>خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعيينات والترقيات بحسب خطط الموارد البشرية • معدلات الإنتاجية • الشواغر الوظيفية حسب الإدارات • التكريم والتقدير • معدل التزام الموارد البشرية بأوقات العمل والحضور • معدل الدوران الوظيفي/تاركي الخدمة • تحديث السياسات واللوائح • الصلاحيات الممنوحة
<p>المشاركة والعمل التطوعي</p> <ul style="list-style-type: none"> • فرق العمل واللجان • مشاركة الموارد البشرية في فرق العمل واللجان • المشاركين في مراجعة الأهداف والسياسات واللوائح والاستراتيجيات • نسبة الموارد البشرية المشاركين في استطلاعات رأي الموارد البشرية • عدد المتطوعين • عدد ساعات التطوع • المشاركة في البرامج والجمعيات التطوعية • الاقتراحات المقدمة • نسبة الاقتراحات المطبقة 	<p>بيئة ومكان العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة حوادث العمل • الإجازات المرضية • الوقت المستغرق لإنهاء إجراءات الموارد البشرية (طلب إجازة، التعيين، الترقية، ..) • تعويضات الموارد البشرية إلى إجمالي المصروفات • متوسط تكلفة خدمات الموارد البشرية • معدلات التنوع • برامج التعاون
<p>التوطين</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة • نسبة الزيادة في إعداد المواطنين (ذكور/إناث) • عدد البرامج المخصصة لتوطين الوظائف • المشاركة في معارض التوظيف 	<p>الاتصال والتواصل</p> <ul style="list-style-type: none"> • كفاءة قنوات التواصل • معدل التظلمات والشكاوى • سرعة معالجة التظلمات والشكاوى



المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية

مخرجات الأعمال الرئيسية 8-1

<p>المخرجات المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإيرادات والمصروفات • العائد على الاستثمار • الأداء مقابل الموازنة • التدفقات المالية • مخرجات المبادرات والمشاريع (نسبة تحقيق الأهداف، الجدوى الاقتصادية، الرضا عن المخرجات من قبل المعنيين) 	<p>الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى توافق مخرجات الأعمال مع الرؤية والرسالة • مدى تحقيق الأولويات والأهداف الاستراتيجية • مدى فاعلية القيم المؤسسية • مدى مساهمة المنشأة في تحقيق أهداف وتوجهات رؤية المملكة 2030 • عدد البرامج والمبادرات الوطنية التي تشارك فيها المنشأة بصورة مباشرة أو غير مباشرة. • مؤشر استمرارية الأعمال
<p>مخرجات العمليات الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى تحقيق أهداف العمليات الرئيسية • المخرجات المادية للعمليات • المخرجات البشرية للعمليات • المخرجات المعنوية للعمليات 	<p>حجم المنتجات والخدمات والأسواق الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • حجم الطلب على الخدمات والمنتجات • حصة المنشأة من حجم الطلب • النطاق الجغرافي ومدى التغطية
<p>انطباعات الشركاء والموردين</p> <ul style="list-style-type: none"> • الرضا عن التعاملات • الرضا عن عملية الإشراك • الرضا عن الشفافية • الرضا عن التواصل • الرضا عن مذكرات التفاهم والعقود • الرضا عن المشاريع المشتركة 	<p>انطباعات المجتمع</p> <ul style="list-style-type: none"> • السمعة والصورة الذهنية بالمجتمع • التحكم في التأثير البيئي • المشاركة في أنشطة التنمية البيئية • التحكم في التأثير المجتمعي • المشاركة في أنشطة التنمية الاجتماعية • التأثير في التنمية الاقتصادية



المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية

مؤشرات الأداء الرئيسية 8-2

<p>مؤشرات الأداء للشركاء والموردين</p> <ul style="list-style-type: none"> • معالجة شكاوى ومقترحات الموردين والشركاء • جودة الخدمات والمنتجات المشتركة مع الشركاء • جودة الخدمات والمنتجات المقدمة من الموردين • نتائج تقييم الأداء للشركاء والموردين والتحالفات الاستراتيجية إن وجد • قنوات التواصل مع الشركاء والموردين • الإنجاز مقابل النفقات للمشاريع مع الموردين والشركاء 	<p>المؤشرات المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مؤشرات تنمية الإيرادات • مؤشرات التحصيل • مؤشرات ترشيد الإنفاق • مؤشرات التمويل الذاتي • مؤشرات النفقات مقابل الموازنة والإنجاز مقابل الخطة للمبادرات والمشاريع
<p>مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مؤشرات التقدم التقني • مؤشرات أمن المعلومات • حجم المعارف الضمنية التي تم حصرها • حجم المعارف المعلنة التي تم حصرها • مدى الاستفادة والاستخدام للمعلومات والمعارف • مؤشرات الاستثمار في البحث والتطوير • مؤشرات الملكية الفكرية والابتكارات وبراءات الاختراع 	<p>مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • كفاءة العمليات • كفاءة عمليات التحسين • كفاءة عمليات التدقيق الداخلي والخارجي • أتمتة العمليات <p>مؤشرات الحوكمة والتنمية المستدامة</p> <ul style="list-style-type: none"> • التوافق مع القوانين والنظم • أنشطة الشفافية والتغطية الإعلامية • الأنشطة والمبادرات البيئية • الأنشطة والمبادرات المجتمعية • الأنشطة والمبادرات للتنمية الاقتصادية



الشرح التفصيلي لمعايير النتائج





المعيار السادس	رقم المعيار الرئيسي
نتائج المستخدمين	مسمى المعيار الرئيسي
تحقق المنشآت المتميزة نتائج تلبى الاحتياجات وتفوق تطلعات المستخدمين شاملة للمعلومات والبيانات المتعلقة بقياس رضاهم وانطباعاتهم عن المنشأة، وكذلك نتائج المنتجات والخدمات المقدمة لهم.	مفهوم المعيار الرئيسي
6 - 1	رقم المعيار الفرعي
مقاييس رأي المستخدمين	المعيار الفرعي
يتضمن هذا المعيار النتائج التي تحصل عليها المنشأة من استطلاع رأي المستخدمين من خلال مجموعة من المقاييس؛ للتعرف على رضاهم أو عدم رضاهم عن المنشأة والإنجاز المتحقق ومدى فاعلية الإجراءات المتبعة (من خلال استبانة قياس الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى، رسائل الشكر وما شابه).	شرح المعيار الفرعي
<ul style="list-style-type: none"> • الانطباع العام. • قيمة وجودة المنتجات والخدمات. • تقديم الخدمات والمنتجات. • العلاقة مع المستخدمين. <p>وذكر النموذج هنا (24) مقياسا، وللمنشأة تقديم مقاييس إضافية تتوافق مع خصوصيتها، بحيث تغطي كافة خدماتها ومنتجاتها وقطاعاتها والمستخدمين منها، وهذه المقاييس يتم من خلالها التعرف على رأي وانطباع المستخدمين عن المنشأة والخدمات والمنتجات التي تُقدم لهم، وهي تقود المنشأة للتعرف على مدى جودة ما تقدمه للمستخدمين، وسيؤثر ذلك على بناء الأنظمة والسياسات، ومؤشرات الأداء الداخلية التي تضعها والتي ترد في المعيار 6-2.</p>	المقياس
يمكن للمنشأة تنفيذ القياس من خلال الوسيلة والأداة التي تراها مناسبة لها وللمستخدمين من خدماتها، مثل: استبانة قياس الرأي، مجموعات النقاش، نماذج Google، أو التعاقد مع الجهات المتخصصة في قياسات الاستطلاع، إلى غير ذلك، ومن ثم يتم معالجة وتنظيم وترتيب تلك البيانات الناتجة عن انطباعات المستخدمين، والعمل على تحليلها بالطريقة العلمية المناسبة، ومن ثم حساب معدلات نسب المقاييس في الأداة المستخدمة، ويمكن الاستفادة في ذلك من البرامج الإحصائية مثل: برنامج SPSS، أو برنامج Excel، أو غيرها، وبعد ذلك تراعي المنشأة الاستفادة من تلك النتائج في إبداع فرص التحسين وترتيبها وفق الأولوية ووضعها في خطط قابلة للتنفيذ.	آلية / معادلة القياس



6-2	رقم المعيار الفرعي
مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين	المعيار الفرعي
<p>يتضمن هذا المعيار نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالمستفيدين، والخدمات والمنتجات المقدمة لهم، من أجل التنبؤ ومراقبة وفهم وتحديد أداء المنشأة فيما يتعلق بذلك، وهذه المؤشرات تضعها المنشأة لتجويد عملها وكسب رضا المستفيدين منها والتفوق على متطلباتهم (احتياجات وتوقعات)، ويظهر نتائج ذلك عند قياسها في المعيار 1-6 ، وقد ذكر النموذج هنا (22) مؤشر أداء، وللمنشأة تقديم مؤشرات أداء أخرى تناسب مع خصوصيتها.</p>	شرح المعيار الفرعي
المكانة والتصنيف	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن السمعة والصورة الذهنية للمنشأة من خلال: حرصها على المنافسة الشريفة مع منافسيها، وتكوين سمعة وصورة ذهنية مناسبة عن المنشأة وخدماتها لدى المستفيدين منها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مؤشر التنافسية (موقع المنشأة مقارنة مع المنافسين سواء كان ذلك محلياً أو دولياً)، يوضح مكانة المنشأة وتصنيفها بين نظيراتها في عدة مؤشرات مثل: جودة منتجاتها وخدماتها، درجة الاعتمادية على الخدمة أو المنتج، تكامل المنتجات والخدمات، التصنيف على مستوى قياس الأداء المتعلق بالمستفيدين والمنفذ على مستوى الدولة (أداء)، التصنيف العلمي، تقديم الخدمات، إلى غير ذلك. • تصنيف مراكز تقديم الخدمة (تصنيف حكومي وغير حكومي). • الدراسات البحثية أو التقارير المعتمدة التي تحدد ترتيب وتصنيف المنشأة وموقعها التنافسي مقارنة بالمنشآت في ذات المجال، وذلك وفق معايير محددة وواضحة. 	آلية / معادلة القياس
الشكر والتقدير للمنشأة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن السمعة والصورة الذهنية للمنشأة من خلال: حرصها على تجويد خدماتها، وتوثيق الشكر والتقدير والثناء الذي تحصل عليه من المستفيدين على ذلك، ويمكن قياسه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد رسائل الشكر والتقدير والمقدمة للمنشأة، والتي تتعلق بالخدمات والمنتجات المقدمة للمستفيدين، وذلك خلال فترة القياس. • عدد الإشادات الموجهة للمنشأة في مواقع التواصل الاجتماعي، أو موقعها الإلكتروني، وذلك خلال فترة القياس. 	آلية / معادلة القياس



الشكر والتقدير للموظفين بالمنشأة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن السمعة والصورة الذهنية للمنشأة من خلال: حرصها على جودة معاملة موظفيها للمستفيدين، وتوثيق الشكر والتقدير والثناء الذي يحصل عليه الموظفين لديها من المستفيدين، ويمكن قياسه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد رسائل الشكر والتقدير والمقدمة للموظفين بالمنشأة، والتي تتعلق بسلوكهم وتعاملهم مع المستفيدين، وذلك خلال فترة القياس. • عدد الإشادات المقدمة من المستفيدين للموظفين بالمنشأة في وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



شهادات المطابقة والاعتماد للمنتجات والخدمات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن قيمة وجودة الخدمات والمنتجات للمنشأة من خلال: بذل المنشأة جهودها للحصول على شهادات مطابقة واعتماد من جهات الاختصاص المعتمدة مثل: الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، الهيئة العامة للغذاء والدواء، إلى غير ذلك، والتزامها بالعمل وفق متطلباتها ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد شهادات المطابقة والاعتماد التي حصلت عليها المنشأة لمنتجاتها وخدماتها، وتكون سارية المفعول. • نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب اتفاقيات مستوى الخدمة. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الرسوم والقيمة المضافة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن السمعة والصورة الذهنية للمنشأة من خلال: حرصها على تقديم منتجاتها أو خدماتها بشكل ملائم ومناسب للمستفيدين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • العمل على خفض التكاليف غير المالية على المستفيدين (الوقت، الجهد، التوقع، المشاعر...)، والعمل على تقديم قيمة مضافة لهم مقابل الثمن الذي يدفعونه للحصول على تلك الخدمات أو المنتجات. • العمل على خفض التكاليف المالية على المستفيدين (الجودة/السعر، الخصومات، سعر منخفض، السعر/السوق...)، مع مراعاة الدائرة التالية (الجودة المتوقعة من المستفيد، الجودة المرغوبة من المنشأة، الجودة المحققة في المنشأة، الجودة المدركة من المستفيد)، ومراعاة (القيمة المضافة للمستفيد – تكاليف الشراء من المستفيد) مقابل تكاليف الإنتاج. • صافي القيمة المدركة من المستفيد = إجمالي المنافع المدركة – إجمالي التكاليف التي يتحملها المستفيد (مادية وغير مادية). • (الجودة المدركة للمستفيد – الجودة المتوقعة من المستفيد) / الجودة المحققة في المنشأة) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
دورة حياة الخدمة والمنتج	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن قيمة وجودة الخدمات والمنتجات للمنشأة من خلال: اهتمامها بدورة حياة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، والتي تمر بالمرحلة التالية (التقديم والانطلاق، النمو والتطور، النضج، الانحدار)، وتعمل على قياس نتائج كل مرحلة، وتحليل تلك النتائج لاتخاذ القرارات الصحيحة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وضع المؤشرات المناسبة لكل مرحلة، وبما يتناسب وخصوصية المنشأة والمستفيدين من خدماتها (حجم المبيعات مقابل السعر، ارتفاع التكاليف مقابل الأرباح، المنافسة، تطوير المنتج، ...). • مدى حياة المنتج أو الخدمة. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



المنتجات والخدمات الجديدة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن قيمة وجودة الخدمات والمنتجات للمنشأة من خلال: تصميم وتطوير خدمات أو منتجات جديدة، أو إدخال تعديلات جديدة غير مسبوقه على الخدمة أو المنتج الحالي، ويمكن قياسها من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد الخدمات والمنتجات الجديدة التي تقدمها المنشأة خلال فترة القياس. • (عدد الخدمات أو المنتجات الجديدة أو المعدلة بشكل غير مسبوق / العدد الكلي للخدمات أو المنتجات) $\times 100$. • (الخدمات أو المنتجات الجديدة المنفذة/الخدمات أو المنتجات الجديدة المخطط لها) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الوقت اللازم لتطوير الخدمات والمنتجات الجديدة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن قيمة وجودة الخدمات والمنتجات للمنشأة من خلال: حرصها على التجديد والتطوير لخدماتها ومنتجاتها بشكل دوري ومخطط له، وتراعي في ذلك احتياجات وتوقعات المستخدمين، وتنفيذ ذلك في وقت سريع ومناسب، ويمكن قياسه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الوقت الفعلي المستغرق لتطوير المنتج أو الخدمة الجديدة/الوقت المخطط للتطوير) $\times 100$. • الوقت الفعلي المستغرق لتطوير المنتج أو الخدمة الجديدة خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الخدمات والمنتجات التي تم تحسينها	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن قيمة وجودة الخدمات والمنتجات للمنشأة من خلال: حرص المنشأة على التحسين المستمر لخدماتها ومنتجاتها التي تقدمها للمستخدمين، ويمكن قياسها من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الخدمات أو المنتجات المحسنة/العدد الكلي للخدمات أو المنتجات) $\times 100$. • عدد الخدمات أو المنتجات المحسنة في المنشأة خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الخدمات المقدمة إلكترونياً	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن قيمة وجودة الخدمات والمنتجات للمنشأة من خلال: حرص المنشأة على تقديم خدماتها إلكترونياً، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المنشأة/العدد الكلي للخدمات التي تقدمها المنشأة) $\times 100$. • عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المنشأة خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



الترويج للخدمات والمنتجات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: استخدام المنشأة لأفضل الوسائل المناسبة للنشر والدعاية عن خدماتها ومنتجاتها، وتعمل على توفير المعلومات الواضحة والشاملة والكافية وسهلة الفهم والاستيعاب من قبل المستفيدين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد القنوات المستخدمة لترويج الخدمات والمنتجات. • عدد المواد الإعلامية المستخدمة لترويج الخدمات والمنتجات خلال فترة القياس. • (عدد الخدمات أو المنتجات التي تم ترويجها بأدلة موثقة/العدد الكلي للخدمات أو المنتجات) $\times 100$. • (المبيعات/تكاليف التسويق) $\times 100$. • (مخرجات عملية ترويج الخدمات والمنتجات/المدخلات المستخدمة) $\times 100$. • (المتحقق من عملية ترويج الخدمات والمنتجات/المخطط له) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
<p>كفاءة ومناسبة قنوات تقديم الخدمات وتوفير المنتجات</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: استخدام المنشأة لقنوات مناسبة لتقديم الخدمات وتوفير المنتجات، مع الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المتوفرة لديها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد القنوات المستخدمة لتقديم الخدمات والمنتجات (مستفيد/قناة) • الوقت المستغرق للوصول لمراكز تقديم الخدمة. • (النتائج المتحققة/الموارد المستخدمة) $\times 100$. • (العائد من تكاليف القنوات/تكاليف استخدام القنوات) $\times 100$. • (عدد شكاوى المستفيدين عن قنوات تقديم الخدمات والمنتجات/العدد الكلي لشكاوى المستفيدين) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
<p>الوقت اللازم لتقديم الخدمات أو توفير المنتجات</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: حرص المنشأة على تقديم خدماتها وتوفير منتجاتها بشكل سريع وفي الوقت المناسب، وبما يحقق متطلبات المستفيدين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الوقت المستغرق بدءاً من تقديم الطلب من المستفيد حتى تقديم الخدمة أو توفير المنتج له/الوقت المخطط له لتقديم الخدمة أو توفير المنتج) $\times 100$. • عدد المعاملات المنجزة (الخدمات المقدمة)/مجموع (وقت المعاملة +1 وقت المعاملة +2... وقت المعاملة ن)/ (معاملة أو خدمة/وحدة الزمن) 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



الأخطاء أو العيوب في المنتجات أو الخدمات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: حرص المنشأة على تقديم خدماتها ومنتجاتها للمستهفيدين بدون أخطاء أو عيوب، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد الأخطاء أو العيوب في المنتجات أو الخدمات خلال فترة القياس. • (عدد الأخطاء أو العيوب التي حدثت عند تقديم المنتجات أو الخدمات/ عدد الأخطاء أو العيوب المسموح بها) $\times 100$. • (عدد الإجراءات التي حدث فيها خطأ/ العدد الكلي للإجراءات) $\times 100$. • (عدد الخدمات أو المنتجات التي حدث فيها خطأ أو عيب/ العدد الكلي للخدمات أو المنتجات) $\times 100$. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>
كفاءة تقديم الخدمات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: اهتمام المنشأة بالاستخدام الأمثل لمواردها عند تقديم خدماتها، وتعمل على تأهيل مواردها البشرية لتقديم الخدمات للمستهفيدين باحترافية وكفاءة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (النتائج المتحققة/ الموارد المستخدمة) $\times 100$. • (مخرجات تقديم الخدمة/ مدخلات تقديم الخدمة) $\times 100$. • عدد الشكاوى الخاصة بكفاءة تقديم الخدمات/ عدد المستفيدين (شكوى/ مستفيد) • عدد الشكاوى الخاصة بكفاءة تقديم الخدمات/ عدد الخدمات المقدمة). (شكوى/ خدمة) • (عدد الشكاوى الخاصة بكفاءة تقديم الخدمات/ إجمالي عدد الشكاوى) $\times 100$. • عدد البرامج الاحترافية التي تقدم للموظفين المعنيين بتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية خلال فترة القياس. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>
خدمات الدعم والمساندة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: اهتمام المنشأة بخدمات ما بعد البيع أو تقديم الخدمة، وتقديم الدعم والنصيحة للخدمات والمنتجات، وتقديم الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات والمنتجات، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الخدمات الموثقة بأدلة معتمدة ومعومة/ العدد الكلي للخدمات) $\times 100$. • عدد خدمات الدعم والمساندة المقدمة/ العدد الكلي للخدمات) $\times 100$. • عدد خدمات الدعم والمساندة المقدمة للمستهفيدين خلال فترة القياس. • (عدد الشكاوى الخاصة بخدمات الدعم والمساندة/ إجمالي عدد الشكاوى) $\times 100$. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>



سرعة الاستجابة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن تقديم المنتجات والخدمات من خلال: حرص المنشأة على سرعة الاستجابة لطلبات المستخدمين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (متوسط زمن الاستجابة الفعلي/الزمن المخطط له للاستجابة) $\times 100$. • (وقت الانتظار قبل الوصول إلى مقدم الخدمة/وقت الانتظار المخطط له) $\times 100$. • (الوقت اللازم للرد على المكالمات/الوقت المخطط له للرد) $\times 100$. • (الوقت اللازم لتصحيح الخطأ في تقديم الخدمة أو المنتج/الوقت المخطط له للتصحيح) $\times 100$. • معدل الوقت المستغرق للرد على المستخدمين. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



كفاءة قنوات التواصل مع المستفيدين	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن العلاقة مع المستفيدين من خلال: استخدام المنشأة لقنوات مناسبة للتواصل معهم، مع الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتوفرة لديها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين. • عدد رسائل التواصل التفاعلية مع المستفيدين (استقبال/رد) خلال فترة القياس. • عدد اللقاءات مع المستفيدين خلال فترة القياس. • (النتائج المتحققة من استخدام قنوات التواصل/الموارد المستخدمة) $\times 100$. • (عدد شكاوى المستفيدين عن كفاءة قنوات التواصل معهم/العدد الكلي لشكاوى المستفيدين) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
<p>البرامج والمشاريع المشتركة مع المستفيدين</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن العلاقة مع المستفيدين من خلال: حرص المنشأة على تنفيذ برامج ومشاريع مشتركة مع المستفيدين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد البرامج والمشاريع المشتركة مع المستفيدين خلال فترة القياس. • (عدد البرامج والمشاريع المشتركة مع المستفيدين والتي تم تنفيذها/العدد المخطط له) $\times 100$. • (عدد الأهداف المتحققة من البرامج والمشاريع المشتركة مع المستفيدين / عدد الأهداف المخطط لها) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
<p>المستفيدين الجدد</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن العلاقة مع المستفيدين من خلال: العمل الجاد من المنشأة لزيادة عدد المستفيدين الجدد من خدماتها أو منتجاتها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المستفيدين الجدد من خدمات أو منتجات المنشأة خلال فترة القياس. • (عدد المستفيدين الجدد/إجمالي عدد المستفيدين في الفترة المحددة) $\times 100$. • (عدد المستفيدين في العام الحالي – عدد المستفيدين في العام الماضي) $\times 100$. • (عدد المستفيدين الجدد المتحقق / عدد المستفيدين الجدد المخطط له) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



المستفيدين الذين تم فقدهم أو انتقالهم للمنافسين	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن العلاقة مع المستفيدين من خلال: حرص المنشأة على عدم فقد المستفيدين من خدماتها أو منتجاتها، أو انتقالهم للمنافسين، والتعرف على أسباب ذلك؛ للعمل على تقديم الحلول المناسبة للحفاظ على المستفيدين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المستفيدين الذين تم فقدهم أو انتقالهم للمنافسين خلال فترة القياس. • (عدد المستفيدين الذين تم فقدهم أو انتقالهم للمنافسين خلال فترة القياس / إجمالي عدد المستفيدين في الفترة المحددة) $\times 100$. • (عدد المستفيدين في بداية الفترة - عدد المستفيدين في نهاية الفترة) / (عدد المستفيدين في نهاية الفترة) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>معالجة المقترحات والشكاوى المقدمة من المستفيدين</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن العلاقة مع المستفيدين من خلال: حرص المنشأة على استقبال مقترحات المستفيدين ودراستها، وتبني المقترحات المناسبة، وحفظ حقوق الملكية الفكرية، وكذلك استقبال شكاوى المستفيدين والعمل على دراستها وإيجاد الحلول المناسبة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المقترحات المقدمة من المستفيدين خلال فترة القياس. • عدد المقترحات المقدمة من المستفيدين والتي تم تطبيقها من المنشأة خلال فترة القياس. • (عدد المقترحات المقدمة من المستفيدين والتي تم تطبيقها من المنشأة خلال فترة القياس / عدد المقترحات المقدمة من المستفيدين خلال فترة القياس) $\times 100$. • (عدد المقترحات التي تم التواصل فيها مع أصحابها / إجمالي المقترحات المقدمة من المستفيدين) $\times 100$. • عدد الشكاوى المقدمة من المستفيدين خلال فترة القياس / عدد المستفيدين خلال نفس الفترة. (شكوى / مستفيد) • عدد الشكاوى المقدمة من المستفيدين خلال فترة القياس / عدد المعاملات التي تم تنفيذها خلال نفس الفترة. (شكوى / معاملة) • (عدد الشكاوى التي تم قفلها خلال فترة القياس / العدد الكلي للشكاوى المقدمة خلال نفس الفترة) $\times 100$. • (عدد الشكاوى التي تم التواصل فيها مع أصحابها / إجمالي الشكاوى المقدمة من المستفيدين) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



المعيار السابع	رقم المعيار الرئيسي
نتائج الموارد البشرية	مسمى المعيار الرئيسي
تحقق المنشآت المتميزة نتائج تلبي الاحتياجات وتفوق تطلعات الموارد البشرية شاملة للانطباعات ومؤشرات الأداء المتعلقة بهم وفق محاور عديدة ترتبط بأهداف واستراتيجيات المنشأة.	مفهوم المعيار الرئيسي
7 - 1	رقم المعيار الفرعي
مقاييس رأي الموارد البشرية	المعيار الفرعي
يتضمن هذا المعيار نتائج مقاييس رأي الموارد البشرية والتي يتم الحصول عليها من خلال المعلومات التي يتم جمعها من خلال الأساليب المختلفة مثل (استطلاعات الرأي، التقارير، اللقاءات الجماعية، الخ).	شرح المعيار الفرعي
- القيادة الإدارية والإدارة العليا - إدارة الأداء الوظيفي - المشاركة والعمل التطوعي - الاتصال الفعال - بيئة العمل وذكر النموذج هنا (28) مقياساً، وللمنشأة تقديم مقاييس إضافية تتوافق مع خصوصيتها، وتغطي جميع مواردها البشرية في جميع قطاعاتها، وهذه المقاييس يتم من خلالها التعرف على رأي وانطباعات الموارد البشرية عن المنشأة وبيئة العمل والخدمات التي تقدم لهم، وهي تقود المنشأة للتعرف على مدى رضا مواردها البشرية، وطبيعة بيئة العمل في المنشأة، وولاء الموظفين، وسيؤثر ذلك على بناء الأنظمة والسياسات ومؤشرات الأداء الداخلية التي تضعها والتي ترد في المعيار 2-7.	المقياس
يمكن للمنشأة تنفيذ القياس من خلال الوسيلة والأداة التي تراها مناسبة لها ولمواردها البشرية مثل: استبانات قياس الرأي، مجموعات النقاش، نماذج Google، أو التعاقد مع الجهات المتخصصة في قياسات الاستطلاع، إلى غير ذلك، ومن ثم يتم معالجة وتنظيم وترتيب تلك البيانات الناتجة عن انطباعات المستفيدين، والعمل على تحليلها بالطريقة العلمية المناسبة، ومن ثم حساب معدلات نسب المقاييس في الأداة المستخدمة، ويمكن الاستفادة في ذلك من البرامج الإحصائية مثل: برنامج SPSS، أو برنامج Excel، أو غيرها، وبعد ذلك تراعي المنشأة الاستفادة من تلك النتائج في إبداع فرص التحسين وترتيبها وفق الأولوية ووضعها في خطط قابلة للتنفيذ.	آلية / معادلة القياس



7-2	رقم المعيار الفرعي
مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية	المعيار الفرعي
<p>يتضمن هذا المعيار نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالموارد البشرية والتي يمكن استخدامها كأدوات قياس داخلية بغرض متابعة أداء الموارد البشرية وتحسينه، وتقديم تصور واضح لكفاءة وفاعلية تطبيق وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات المتعلقة بالموارد البشرية والتنبؤ المستقبلي لأدائهم ومدى تأثيره من أو تأثيره على انطباعات وآراء الموارد البشرية وبما يحقق استراتيجية المنشأة وتوقعات المستفيدين والقيمة المضافة لهم، ويظهر ذلك عند قياسها في المعيار 7-1، وقد ذكر النموذج هنا (40) مؤشر أداء، وللمنشأة تقديم مؤشرات أداء أخرى تتناسب مع خصوصيتها.</p>	تعريف المعيار الفرعي
التعيينات والترقيات بحسب خطط الموارد البشرية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على وضوح الإجراءات الخاصة بالتعيينات والترقيات وفق ما هو مخطط له في خطط وسياسات الموارد البشرية، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المعينين الجدد خلال فترة القياس. • ((عدد من تم تعيينهم في فترة القياس / العدد الكلي المخطط له للتعيين (عدد الوظائف التي تم الإعلان عنها)) × 100. • (إجمالي عدد المتقدمين الذين تم توظيفهم في فترة القياس / إجمالي عدد المتقدمين) × 100. • (عدد الملتحقين بالعمل خلال فترة القياس /متوسط عدد الموظفين خلال فترة القياس) × 100. • (إجمالي المعينين الجدد الذين غادروا المنشأة بعد تعيينهم بفترة قصيرة (3شهور) /إجمالي من تم تعيينهم) × 100. • عدد الترقيات الجديدة خلال فترة القياس. • (عدد من تم ترقيتهم في فترة القياس /العدد الكلي المخطط له للترقيات (عدد الترقيات المتاحة)) × 100. • (عدد الموظفين الذين تم ترقيتهم /إجمالي عدد الموظفين المستحقين للترقيات) × 100 • إجمالي تكاليف التعيين /مجموع الذين تم تعيينهم. (تكلفة التعيين/موظف) 	آلية /معادلة القياس



معدلات الإنتاجية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على زيادة إنتاجية الموظفين بوسائل متعددة وتوفير الإمكانيات اللازمة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المعاملات المنجزة من قبل الموظف خلال وحدة زمنية محددة. • عدد المعاملات المنجزة للموظفين داخل وحدة تنظيمية خلال فترة القياس /متوسط عدد الموظفين في الوحدة التنظيمية. (معاملة/موظف) • إجمالي الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات المطلوبة/ إجمالي المعلومات المطلوبة (وقت/معاملة) • (إنتاجية الموظف / عدد ساعات التشغيل) $\times 100$. • (عدد المهام المنجزة من الموظف خلال فترة القياس/عدد المهام المطلوبة منه) $\times 100$. • العائد من توظيف موظف = الراتب الأساسي – (الراتب الأساسي/عدد المهام المطلوبة) \times عدد المهام المنجزة، فإذا كان الجواب (0 مناسب، عدد سالب مناسب جدا، عدد موجب غير مناسب). 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
الشواغر الوظيفية حسب الإدارات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: اهتمامها بتحديد الشواغر الوظيفية حسب الإدارات بشكل دقيق وفق احتياجها المخطط لها من القوى العاملة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الوظائف التي تم التعيين فيها فترة القياس / عدد الوظائف الشاغرة) $\times 100$. • (إجمالي الوظائف الشاغرة/إجمالي الوظائف المعتمدة في الهيكل التنظيمي) $\times 100$. • (إجمالي الوظائف غير الشاغرة/إجمالي الوظائف المعتمدة في الهيكل التنظيمي) $\times 100$. • (عدد الموظفين الفعلي في وظيفة ما/عدد الموظفين المخطط له للوظيفة) $\times 100$. • عدد المهام المطلوبة لوظيفة ما في الإدارة/عدد المهام المحددة للموظف الواحد. (موظف) • عدد ساعات العمل المطلوبة لتحقيق مهام الوظيفة في الإدارة/عدد ساعات العمل الفعلية للموظف الواحد. (موظف) • مجموع الأيام المستغرقة لإغلاق الوظائف الشاغرة منذ تاريخ فتح الشاغر حتى وقت إشغاله/مجموع الوظائف التي تم شغلها. (الوقت/شاغر الوظيفة) • عدد الشواغر الوظيفية المطلوبة في الإدارات خلال فترة القياس. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



التكريم والتقدير	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على تحفيز وتكريم وتقدير الموظفين وفق إنجازاتهم بناء على النظام المعتمد لذلك، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الموظفين المكرمين / العدد الكلي للموظفين) × 100. • (عدد الموظفين المتميزين الذين تم تكريمهم / العدد الكلي للموظفين المتميزين) × 100. • (عدد فرق العمل المتميزة التي تم تكريمها / العدد الكلي لفرق العمل المتميزة) × 100. • (عدد المكرمين من الموظفين وفق الضوابط المحددة والمعلنة / العدد الكلي للمكرمين) × 100. • عدد من تم تكريمهم وتقديرهم من الموظفين خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>معدل التزام الموارد البشرية بأوقات العمل والحضور</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على التزام مواردها البشرية بأوقات العمل وعدم الغياب للحفاظ على سرعة وجودة تقديم الخدمات والاستجابة لطلبات المعنيين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الموظفين الملتزمين بأوقات العمل والحضور / العدد الكلي للموظفين) × 100. • (عدد الموظفين غير الملتزمين بأوقات العمل والحضور / العدد الكلي للموظفين) × 100. • (عدد أيام الغياب بدون عذر مقبول للموظفين / عدد أيام العمل الكلية للموظفين) × 100. • (عدد أيام الغياب بعذر مقبول للموظفين / عدد أيام العمل الكلية للموظفين) × 100. • عدد أيام الغياب الكلي للموظفين خلال فترة القياس / متوسط عدد الموظفين خلال فترة القياس. (يوم / موظف) 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>معدل الدوران الوظيفي / تاركي الخدمة</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على عدم تسرب الموظفين منها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي عدد الموظفين المتسربين خلال فترة القياس / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) × 100. • (عدد الموظفين المتسربين خلال فترة أقل من سنة / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) × 100. • ((عدد الموظفين في بداية الفترة + من تم تعيينهم في هذه الفترة - عدد المغادرين خلال هذه الفترة) / (عدد الموظفين في بداية الفترة + من تم تعيينهم خلال هذه الفترة)) × 100. • (عدد المتسربين الفعلي من الموظفين / العدد المتوقع في التخطيط) × 100. • (نسبة التسرب الفعلية / نسبة التسرب المتوقعة) × 100. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



تحديث السياسات واللوائح	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على تحديث سياساتها ولوائحها بشكل دوري؛ للتحسين والتطوير، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد السياسات واللوائح المحدثة خلال فترة القياس/العدد الكلي للوائح والسياسات) $\times 100$. • (عدد السياسات واللوائح المحدثة خلال فترة القياس/العدد المخطط له) $\times 100$. • عدد السياسات واللوائح المحدثة خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الصلاحيات الممنوحة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن خطط الموارد البشرية والالتزام الوظيفي في المنشأة من خلال: حرصها على منح الصلاحيات للموظفين على مختلف المستويات، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الموظفين الذين تم منحهم صلاحيات/العدد الكلي للموظفين) $\times 100$. • (عدد الصلاحيات الممنوحة/العدد الكلي للصلاحيات) $\times 100$. • (المخرجات التي تحققت من منح الصلاحيات/المدخلات) $\times 100$. • الأهداف المتحققة من منح الصلاحيات/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • عدد الصلاحيات الممنوحة خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



دقة وحدائثة الوصف الوظيفي	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: حرصها على تزويد جميع الموظفين بأوصاف وظيفية دقيقة ومحدثة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الأوصاف الوظيفية الموثقة/العدد الكلي للوظائف في المنشأة) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تم تسليمهم أوصافهم الوظيفية/العدد الكلي للموظفين) $\times 100$. • (عدد الأوصاف الوظيفية التي تم قياس فاعليتها/العدد الكلي للأوصاف الوظيفية) $\times 100$. • (عدد الأوصاف الوظيفية المحدثة/العدد الكلي للأوصاف الوظيفية) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
مشاركة الموارد البشرية في برامج التدريب والتعليم	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بمشاركة مواردها البشرية في برامج التدريب والتعليم، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التدريب والتعليم/متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد البرامج التدريبية المنفذة/ عدد البرامج التدريبية المخطط لها) $\times 100$. • (عدد الساعات التدريبية الفعلية التي حصل عليها الموظفون/العدد الكلي للساعات التدريبية المخطط لها) $\times 100$. • (عدد البرامج التدريبية المبنية على احتياجات الموظفين والمنشأة/العدد الكلي للبرامج التدريبية) $\times 100$. • (عدد البرامج التدريبية التي شارك الموظفون في اختيارها/العدد الكلي للبرامج التدريبية) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين لديهم خطة تدريب فردية/متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • إجمالي عدد الساعات التدريبية/إجمالي عدد الموظفين. (ساعة تدريبية/الموظف) • (الموظفين الذين استوفوا متطلبات التدريب والتعليم/العدد الكلي للموظفين المشاركين) $\times 100$. • عدد برامج التدريب والتعليم المتاحة للموظفين خلال فترة القياس. • عدد الساعات التدريبية الفعلية التي حصل عليها الموظفون خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



المشاركين في برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بمشاركة مواردها البشرية في برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي /متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي المنفذة / عدد برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي المخطط لها) $\times 100$. • (عدد برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي المبنية على احتياجات الموظفين والمنشأة / العدد الكلي لبرامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي) $\times 100$. • (عدد برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي التي شارك الموظفون في اختيارها / العدد الكلي لبرامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين لديهم خطة فردية لتطوير الأداء / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • عدد برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي المتاحة للموظفين خلال فترة القياس. • عدد برامج التطوير المهني والتعاقب الوظيفي التي شارك فيها الموظفون خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
تقييم أثر التدريب	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بقياس أثر التدريب على الموظفين، والعمل على وضع مؤشرات لكل من (الانطباع، التعلم، السلوك، الأثر)، وقياسها بشكل دوري، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد البرامج التدريبية التي يتم قياس أثرها على الموظفين / العدد الكلي للبرامج التدريبية المنفذة) $\times 100$. • (عدد البرامج التدريبية التي حققت الأثر المطلوب على الموظفين / العدد الكلي للبرامج التدريبية) $\times 100$. • (عدد البرامج التدريبية التي روعي في قياس أثرها على الموظفين (الانطباع، التعلم، السلوك، الأثر) / العدد الكلي للبرامج التدريبية المنفذة) $\times 100$. • (إجمالي عدد الموظفين الذين تم قياس أثر التدريب عليهم / العدد الكلي للموظفين الذين تلقوا برامج تدريبية) $\times 100$. • (مخرجات عملية التدريب / مخرجات عملية التدريب) $\times 100$. • (أهداف التدريب المتحققة / العدد الكلي لأهداف التدريب) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



تكلفة تدريب وتطوير الموارد البشرية من إجمالي المصروفات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بتدريب وتطوير الموظفين، واعتبار ذلك من الاستثمار، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي تكلفة التدريب وتطوير الموظفين في المنشأة خلال فترة القياس / إجمالي مصروفات المنشأة خلال فترة القياس) $\times 100$. • إجمالي تكاليف التدريب/عدد الموظفين الذين شاركوا في البرامج التدريبية. (تكلفة تدريب/موظف) • (العائد من البرنامج التدريبي _ تكاليف البرنامج التدريبي) / تكاليف البرنامج التدريبي) $\times 100$. • إجمالي تكلفة التدريب وتطوير الموظفين الفعلية/إجمالي تكلفة التدريب وتطوير الموظفين المخطط لها) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الملتحقين برامج التعليم المستمر	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بمشاركة مواردها البشرية في برامج التعليم المستمر، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التعليم المستمر / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد برامج التعليم المستمر المنفذة / عدد برامج التعليم المستمر المخطط لها) $\times 100$. • (عدد برامج التعليم المستمر المبنية على احتياجات الموظفين والمنشأة / العدد الكلي لبرامج التعليم المستمر) $\times 100$. • (عدد برامج التعليم المستمر التي شارك الموظفون في اختيارها / العدد الكلي لبرامج التعليم المستمر) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين لديهم خطة فردية للتعليم المستمر / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • عدد برامج التعليم المستمر المتاحة للموظفين خلال فترة القياس. • عدد برامج التعليم المستمر التي شارك فيها الموظفون خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



برامج التدريب على رأس العمل	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بمشاركة مواردها البشرية في برامج التدريب على رأس العمل، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التدريب على رأس العمل /متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد برامج التدريب على رأس العمل المنفذة / عدد برامج التدريب على رأس العمل المخطط لها) $\times 100$. • (عدد الساعات التدريبية الفعلية التي حصل عليها الموظفين على رأس العمل / العدد الكلي للساعات التدريبية المخطط لها) $\times 100$. • (عدد برامج التدريب على رأس العمل المبنيّة على احتياجات الموظفين والمنشأة / العدد الكلي لبرامج التدريب على رأس العمل) $\times 100$. • (عدد برامج التدريب على رأس العمل التي شارك الموظفون في اختيارها / العدد الكلي لبرامج التدريب على رأس العمل) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين لديهم خطة تدريب فردية على رأس العمل / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • عدد برامج التدريب على رأس العمل المتاحة للموظفين خلال فترة القياس. • عدد برامج التدريب على رأس العمل التي شارك فيها الموظفون خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>الالتزام بخطة تقويم الأداء التي يتم إكمالها في موعدها/ المتأخرة</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بتنفيذ خطة تقويم الأداء الموظفين في موعدها، ويمكن قياسها من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي عدد خطط تقويم الأداء التي تم إكمالها في موعدها / العدد الكلي لخطط تقويم الأداء) $\times 100$. • إجمالي عدد خطط تقويم الأداء المتأخرة عن موعدها / العدد الكلي لخطط تقويم الأداء) $\times 100$. • إجمالي عدد الموظفين الذين تم تقويم أداءهم / متوسط إجمالي عدد الموظفين) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



توزيع الموارد البشرية حسب مستويات تقويم الأداء للموارد البشرية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التدريب وتطوير الأداء في المنشأة من خلال: اهتمامها بتوزيع وتصنيف الموظفين حسب مستويات تقويم الأداء الخاص بهم، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الموظفين الحاصلين على درجة تقييم عالية/العدد الكلي للموظفين) $\times 100$. • (عدد الموظفين الحاصلين على درجة تقييم متدنية/العدد الكلي للموظفين) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تم توزيعهم بناء على تقويم الأداء الخاص بهم/متوسط إجمالي عدد الموظفين) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تم تكريمهم بناء على تقويم الأداء الخاص بهم/متوسط إجمالي عدد الموظفين) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تم إلحاقهم في برامج تدريبية بناء على تقويم الأداء الخاص بهم/متوسط إجمالي عدد الموظفين) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تم ترقيةهم بناء على تقويم الأداء الخاص بهم/متوسط إجمالي عدد الموظفين) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



نسبة حوادث العمل	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئة ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها بوجود بيئة عمل آمنة خالية من حوادث العمل تحافظ على السلامة والصحة المهنية، والعمل على تحليل أسباب الحوادث ومن ثم القيام باحتساب تكرار (نسبة حدوث) كل سبب على حدة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد حوادث العمل الناجمة عن عدم توفر ظروف الصحة والسلامة المهنية المناسبة / عدد الحوادث الكلية) $\times 100$. • (عدد حوادث العمل التي سببت توقف للعمل / عدد الحوادث الكلية) $\times 100$. عدد إصابات العمل خلال فترة القياس. • عدد حوادث العمل / إجمالي عدد العمليات. (حادثة/عملية) 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الإجازات المرضية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئة ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها بصحة الموظفين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد أيام الإجازات المرضية للموظفين / عدد أيام العمل الكلية للموظفين) $\times 100$. • (عدد أيام الإجازات المرضية الناتجة عن العمل / العدد الكلي لأيام الإجازات المرضية) $\times 100$. • عدد أيام الإجازات المرضية للموظفين / متوسط عدد الموظفين. (يوم إجازة/موظف) 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الوقت المستغرق لإنهاء إجراءات الموارد البشرية (طلب إجازة، التعيين، الترقية...)	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئة ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها بإنهاء إجراءات الموظفين مثل: طلب إجازة، تعريف بالراتب، .. إلخ بشكل سريع، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الوقت الفعلي المستغرق لإنهاء إجراءات الموظفين / الوقت المخطط لذلك) $\times 100$. • (عدد الطلبات التي تم تنفيذها في فترة زمنية محددة / إجمالي عدد الطلبات المقدمة) $\times 100$. • إجمالي الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات / مجموع المعاملات المطلوب إنجازها. (وحدة الزمن/معاملة) • الوقت الفعلي المستغرق لإنهاء إجراءات الموظفين (كل خدمة على بشكل مستقل) خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
تعويضات الموارد البشرية إلى إجمالي المصروفات	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئة ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها بالتعويضات المباشرة وغير المباشرة مثل: الرواتب والأجور والعلاوات، المكافآت، خارج الدوام، العمولة، البدلات، التقاعد والتأمينات الاجتماعية، التأمين الصحي، الامتيازات... إلخ الخاصة بالموظفين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي تعويضات الموظفين في المنشأة خلال فترة القياس / إجمالي مصروفات المنشأة خلال فترة القياس) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



متوسط تكلفة خدمات الموارد البشرية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئته ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها بتقديم الخدمات للموظفين بشكل مناسب، والعمل على تصنيف التكاليف الخاصة بالخدمات المقدمة للموظفين، وتسعى لخفض تلك التكاليف، مراعية في ذلك الزيادة في المخرجات مع المحافظة على الجودة واستخدام نفس المدخلات، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي تكاليف خدمات الموظفين /إجمالي تكاليف التشغيل) × 100. • إجمالي تكاليف خدمات الموظفين /إجمالي الإيرادات) × 100. • إجمالي تكاليف خدمات الموظفين /إجمالي عدد الموظفين بالمنشأة. (تكلفة/موظف) • متوسط تكاليف خدمات الموظفين /العدد الكلي للخدمات. (تكلفة/خدمة) 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
معدلات التنوع	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئته ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها بالتنوع في القوى العاملة، مراعية في ذلك العدالة وتكافؤ الفرص، والاستفادة من التنوع في تقديم الخدمات بشكل مناسب، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التنوع في السمات الداخلية (الجنس، العمر، القدرات الشخصية...). • التنوع في السمات الخارجية (الموقع الجغرافي، الجنسية، الدين والمعتقدات، الثقافة، العادات، مستوى التعليم، الحالة الزوجية، الحالة الصحية...). • التنوع في السمات التنظيمية (المستوى الوظيفي، الخبرة، مجال العمل، موقع العمل...). 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
برامج التعاون	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن بيئته ومكان العمل في المنشأة من خلال: اهتمامها ببرامج التعاون الداخلي والخارجي والعمل الجماعي، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التعاون /متوسط عدد الموظفين خلال السنة) × 100. • (عدد برامج التعاون المنفذة /عدد برامج التعاون المخطط لها) × 100. • (عدد برامج التعاون المبنية على احتياجات الموظفين والمنشأة /العدد الكلي لبرامج التعاون) × 100. • عدد برامج التعاون المتاحة للموظفين خلال فترة القياس. • عدد برامج التعاون التي شارك فيها الموظفين خلال فترة القياس. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>



فرق العمل واللجان	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن مشاركة الموارد البشرية في المنشأة من خلال: اهتمامها بفرق العمل واللجان، وتكوينها وفق نظام واضح، ومراعاة التنوع في تشكيلها، وتوثيق أعمالها، ودراسة نتائج أعمالها، ورصد الأثر الإيجابية المتحققة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (النتائج المتحققة من مشاريع فرق العمل /النتائج المستهدفة من مشاريع فرق العمل) $\times 100$. • (الفترة الزمنية لإنجاز العمل من الفرق واللجان/الوقت المخطط له للإنجاز) $\times 100$. • (مخرجات عمل فرق العمل /المدخلات) $\times 100$. • عدد فرق العمل، عدد لجان العمل خلال فترة القياس. • عدد المهام المنجزة /عدد فرق العمل أو اللجان. (مهمة/فريق عمل) 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
<p>مشاركة الموارد البشرية في فرق العمل واللجان</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بمشاركة الموظفين في فرق العمل واللجان، والعمل بروح الفريق الواحد، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي عدد الموظفين المشاركين في فرق العمل واللجان /العدد الكلي للموظفين) $\times 100$. • (عدد فرق العمل /إجمالي عدد الموظفين) $\times 100$. • (المهام المنجزة من عضو الفريق /المهام المنجزة من الفريق) $\times 100$. • (عدد فرق العمل أو اللجان التي تم تكليفها باختيار العاملين/العدد الكلي لفرق العمل أو اللجان) $\times 100$. • إجمالي عدد الموظفين /عدد فرق العمل. (موظف/فريق عمل) 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
<p>المشاركين في مراجعة الأهداف والسياسات واللوائح والاستراتيجيات</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بمشاركة الموظفين في مراجعة الأهداف والسياسات واللوائح والاستراتيجيات، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي عدد الموظفين المشاركين في المراجعة والتحديث /متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد اللوائح والسياسات والاستراتيجيات التي تم مراجعتها بمشاركة الموظفين /العدد الكلي للوائح والسياسات والاستراتيجيات التي تم مراجعتها) $\times 100$. • (إجمالي عدد الموظفين المشاركين في إعداد الدراسات والبحوث /متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>



نسبة الموارد البشرية المشاركين في استطلاعات رأي الموارد البشرية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بوجود نظام لاستطلاعات رأي الموظفين، وتحفزهم للمشاركة فيه، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المشاركين من الموظفين في استطلاعات الرأي الخاصة بهم / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • عدد الموظفين الذين أجابوا على استبانات الرأي / عدد الاستبانات التي تم توزيعها) $\times 100$. • عدد الموظفين الذين أجابوا على استبانات الرأي بشكل مناسب/ عدد الموظفين الذين أجابوا على استبانات الرأي) $\times 100$ 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
عدد المتطوعين	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بالتطوع ونشر ثقافته بين العاملين والمجتمع المحيط، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المتطوعين الملتحقين بالفرص التطوعية المعلنة في المنشأة خلال فترة القياس. • عدد المتطوعات الملتحقات بالفرص التطوعية في المنشأة خلال فترة القياس. • إجمالي عدد المتطوعين الملتحقين بالفرص التطوعية في المنشأة خلال فترة القياس. • عدد المتطوعين / عدد الفرص التطوعية في المنشأة. (متطوع/فرصة) • (عدد المتطوعين الفعلي/ عدد المتطوعين المخطط له) $\times 100$. • نسبة الزيادة في أعداد المتطوعين بالمنشأة. • عدد المتطوعين المسكنين على الفرص. • نسبة المتطوعين المعتذر منهم لعدم توفر فرص تطوعية مناسبة لهم. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
عدد ساعات التطوع	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بالتطوع ونشر ثقافته بين العاملين والمجتمع المحيط، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد ساعات التطوع المتحققة / عدد ساعات التطوع المخطط لها) $\times 100$. • عدد ساعات التطوع المتحققة خلال فترة القياس. • عدد ساعات التطوع / عدد فرص التطوع. (ساعة/فرصة) 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



المشاركة في البرامج والجمعيات التطوعية	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بالتطوع ونشر ثقافته بين العاملين والمجتمع المحيط، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد الموظفين المشاركين في برامج تطوعية. • عدد الموظفين المشاركين في جمعيات تطوعية. • (عدد الموظفين المشاركين في (برامج - جمعيات تطوعية) / إجمالي عدد الموظفين في المنشأة) $\times 100$. • عدد البرامج المنفذة في المنشأة لنشر ثقافة التطوع بين العاملين خلال فترة القياس. • عدد أنشطة تعزيز ثقافة التطوع داخل المنشأة وخارجها. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الاقتراحات المقدمة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بوجود نظام لمقترحات الموظفين، وتعمل على تحفيزهم للمشاركة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الموظفين الذين شاركوا بتقديم اقتراحات / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • عدد المقترحات المقدمة من الموظفين خلال فترة القياس. • عدد الاقتراحات المقدمة / متوسط عدد الموظفين خلال السنة. (مقترح/موظف) 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
نسبة الاقتراحات المطبقة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن المشاركة والعمل التطوعي في المنشأة من خلال: اهتمامها بتنفيذ مقترحات الموظفين المناسبة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد مقترحات الموظفين التي تم تطبيقها / عدد المقترحات المقدمة من الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تقدموا باقتراحات تم تطبيقها / متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (عدد مقترحات الموظفين التي تم تطبيقها، وتم حفظ الحقوق الفكرية بها، والإشادة بها / عدد مقترحات الموظفين التي تم تطبيقها) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



كفاءة قنوات التواصل	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن الاتصال والتواصل في المنشأة من خلال: اهتمامها بتوفير قنوات مناسبة للتواصل مع الموظفين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (النتائج المتحققة من قنوات التواصل /الموارد المستخدمة) $\times 100$. • عدد القنوات المستخدمة للتواصل مع الموظفين. • عدد رسائل التواصل التفاعلية مع الموظفين (استقبال/رد) خلال فترة القياس. • عدد اللقاءات مع الموظفين خلال فترة القياس. • (عدد شكاوى الموظفين المتعلقة بقنوات التواصل /إجمالي شكاوى الموظفين) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
معدل التظلمات والشكاوى	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن الاتصال والتواصل في المنشأة من خلال: اهتمامها بوجود نظام واضح ومعتمد للتعامل مع تظلمات وشكاوى الموظفين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد شكاوى أو تظلمات الموظفين خلال فترة القياس. • عدد الشكاوى أو التظلمات المقدمة من الموظفين خلال فترة القياس /متوسط عدد الموظفين خلال نفس الفترة. (شكوى/موظف) • عدد الشكاوى أو التظلمات المقدمة من الموظفين خلال فترة القياس /عدد الخدمات والمعاملات التي تم تنفيذها لهم خلال نفس الفترة. (شكوى/خدمة) • (عدد الشكاوى أو التظلمات التي تقدم بها الموظفين وهم محقين /العدد الكلي للشكاوى والتظلمات) $\times 100$. • (عدد الشكاوى أو التظلمات التي رفعت وفق الإجراءات المتبعة/العدد الكلي للشكاوى والتظلمات) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
سرعة معالجة التظلمات والشكاوى	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن الاتصال والتواصل في المنشأة من خلال: اهتمامها بسرعة معالجة التظلمات والشكاوى التي يتقدم بها الموظفون، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الشكاوى والتظلمات التي تم الاستجابة لها ضمن الفترة الزمنية المحددة /العدد الكلي للشكاوى والتظلمات) $\times 100$. • (عدد الشكاوى والتظلمات التي تم قفلها خلال فترة القياس /العدد الكلي للشكاوى والتظلمات المقدمة خلال نفس الفترة) $\times 100$. • (عدد الشكاوى والتظلمات التي لم يتم حلها /العدد الكلي للشكاوى والتظلمات المقدمة خلال فترة القياس) $\times 100$. • (الوقت المستغرق للرد على التظلمات والشكاوى /الوقت المخطط له) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>



نسبة التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التوطين في المنشأة من خلال: اهتمامها بالتوطين في جميع الفئات الوظيفية المختلفة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد الموظفين المواطنين في وظائف الإدارات العليا/العدد الكلي للموظفين في الإدارات العليا) $\times 100$. • (عدد الموظفين المواطنين في وظائف الإدارات الوسطى/العدد الكلي للموظفين في الإدارات الوسطى) $\times 100$. • (عدد الموظفين المواطنين في وظائف الإدارات التنفيذية/العدد الكلي للموظفين في الإدارات التنفيذية) $\times 100$. • (إجمالي عدد الموظفين المواطنين/العدد الكلي للموظفين) $\times 100$. • (عدد الموظفين الذين تم تعيينهم من المواطنين /عدد التعينات الكلية خلال السنة) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
<p>نسبة الزيادة في أعداد المواطنين (ذكور/إناث)</p> <p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التوطين في المنشأة من خلال: اهتمامها بزيادة أعداد الموظفين المواطنين (ذكور /إناث)، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ((متوسط عدد المواطنين الذكور في السنة الحالية _ متوسط عدد المواطنين الذكور في السنة الماضية)/متوسط عدد المواطنين الذكور في السنة الماضية) $\times 100$. • ((متوسط عدد المواطنين الإناث في السنة الحالية _ متوسط عدد المواطنين الإناث في السنة الماضية)/متوسط عدد المواطنين الإناث في السنة الماضية) $\times 100$. • ((متوسط عدد المواطنين (ذكور/إناث) في السنة الحالية _ متوسط عدد المواطنين (ذكور/إناث) في السنة الماضية)/متوسط عدد المواطنين (ذكور/إناث) في السنة الماضية) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
<p>عدد البرامج المخصصة لتوطين الوظائف</p>	<p>مؤشر الأداء</p>
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التوطين في المنشأة من خلال: اهتمامها ببرامج توطين الوظائف، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد برامج التوطين المنفذة/عدد برامج التوطين المخطط لها) $\times 100$. • (عدد برامج التوطين المبنية على احتياجات المنشأة/العدد الكلي لبرامج التوطين) $\times 100$. • عدد البرامج المخصصة لتوطين الوظائف والتي تم تنفيذها خلال فترة القياس. • (إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التوطين/متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>



المشاركة في معارض التوظيف	مؤشر الأداء
<p>الفهم والمراقبة والتنبؤ عن التوظيف في المنشأة من خلال: اهتمامها بالمشاركة في معارض التوظيف، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد مشاركات المنشأة في معارض التوظيف خلال فترة القياس. • عدد الموظفين المواطنين الذين تم تعيينهم من خلال المشاركة في معارض التوظيف/إجمالي عدد الموظفين المواطنين الذين تم تعيينهم خلال السنة) $\times 100$. • (عدد الأهداف المتحققة من المشاركة في معارض التوظيف/عدد الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (المخرجات المتحققة من المشاركة في معارض التوظيف/المدخلات) $\times 100$. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>



المعيار الثامن	رقم المعيار الرئيسي
نتائج الأداء الرئيسية	مسمى المعيار الرئيسي
تحقق المنشآت المتميزة نتائج تلبى الاحتياجات وتفوق التطلعات وتساهم في تحقيق أهداف وتوجهات رؤية المملكة 2030 والتنمية المستدامة، شاملة لمخرجات الأعمال ومؤشرات الأداء الرئيسية وتتضمن المخرجات الاستراتيجية والمالية وحجم الخدمات و المنتجات وانطباعات الشركاء والموردين والمجتمع مقابل مؤشرات الأداء المتعلقة بها وفق محاور عديدة ترتبط بأهداف واستراتيجيات المنشأة.	مفهوم المعيار الرئيسي
8-1	رقم المعيار الفرعي
مخرجات الأعمال الرئيسية	المعيار الفرعي
يتضمن هذا المعيار نتائج مخرجات الأعمال الرئيسية المرتبطة بالخطة الاستراتيجية وتتضمن حجم المنتجات والخدمات والمخرجات المالية وانطباعات المجتمع والموردين والشركاء الداعمين لأنشطة المنشأة إضافة إلى مخرجات العمليات الرئيسية والمبادرات والمشاريع والتي يتم جمعها من خلال الاساليب المختلفة مثل (استطلاعات الرأي، التقارير، النظم التقنية... الخ)، وذكر النموذج هنا (18) مخرج أعمال رئيسية، (12) مقياس انطباعات خارجية، وللمنشأة تقديم مخرجات إضافية تتوافق مع خصوصيتها.	شرح المعيار الفرعي
مدى توافق مخرجات الأعمال مع الرؤية والرسالة	مخرجات الأعمال الرئيسية
مخرجات الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي في المنشأة، من خلال نتائجها، والتي تؤكد على وجود علاقة بين مخرجات أعمالها مع رؤيتها ورسالتها، ولكل منشأة خصوصيتها، ونتائجها المتفقة مع توجهها الاستراتيجي، ويمكن قياس ذلك من خلال:	آلية / معادلة القياس
	<ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير المبادرات والمشاريع الاستراتيجية. • نتائج تقارير مخرجات الأعمال مقابل التوجه الاستراتيجي للمنشأة. • نتائج تقارير قياس الأداء المؤسسي. • (الإنجازات المتحققة/الإنجازات المخطط لها) $\times 100$. • نتائج تقارير قياس محددات الرؤية ((الحجم، المجال، المنافسة، التنظيم، الثقافة، السمعة والعلاقات، السوق المستقبلي) القيمة، السمعة، الخدمات، الإنتاج)، المؤشر الكمي، الموقع الاستراتيجي، ...). • نتائج تقارير المنشأة التي تتوافق مع رسالتها وسبب وجودها. • النسبة الموزونة لكافة معدلات الإنجاز للأهداف الاستراتيجية مجتمعة وفق تقسيم مرتبط بأولوياتها وأثرها على التوجه الاستراتيجي للمنشأة بشكل عام.



مدى تحقيق الأولويات والأهداف الاستراتيجية	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>مخرجات الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي في المنشأة، ودراسة نتائجها، والتي تؤكد على تحقيق المنشأة لأولوياتها وأهدافها الاستراتيجية، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مجموع مستويات التحقق الفعلي للأهداف الاستراتيجية /مجموع مستويات المخطط لها للأهداف الاستراتيجية) $\times 100$. • (عدد الأهداف الاستراتيجية المتحققة /العدد الكلي للأهداف الاستراتيجية) $\times 100$. • (نتائج الأهداف الاستراتيجية المتحققة للإدارة أو القطاع /العدد الكلي للأهداف الاستراتيجية للإدارة أو القطاع) $\times 100$. • (عدد مؤشرات أداء الخطة الاستراتيجية للمنشأة التي حققت المستوى السنوي المستهدف/إجمالي عدد المؤشرات) $\times 100$. • مجموع نسب النجاح في تحقق جميع الأهداف الاستراتيجية. • نتائج تقارير قياس تحقق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة. • نتائج تقارير التدقيق الداخلي والخارجي على نظام إدارة الأداء. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>
مدى فاعلية القيم المؤسسية	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>مخرجات الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي في المنشأة، ودراسة مدى فاعلية قيمها المؤسسية، وتشجيع جهود استطلاع الوعي بالقيم المؤسسية، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد القيم المؤسسية التي تم قياس فاعليتها /إجمالي عدد القيم المؤسسية) $\times 100$. • (النتائج المتحققة من برامج القيم المؤسسية /النتائج المخطط لها) $\times 100$. • (عدد القضايا الإدارية المرصودة في المنشأة والتي تتعلق بقيم المنشأة المؤسسية/إجمالي عدد القضايا الإدارية) $\times 100$. • (عدد الموظفين الملزمين بقيم المنشأة/متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • (إجمالي عدد المخالفات الإدارية التي تعارض القيم المؤسسية للمنشأة/متوسط عدد الموظفين خلال السنة) $\times 100$. • عدد البرامج المنفذة لتحويل القيم المؤسسية إلى برامج عملية لتحويل السلوك. • نتائج تقارير قياس محددات القيم المؤسسية. • نتائج قياس الرضا عن التزام المنشأة بقيمها المؤسسية والوعي بها (الجميع فئات المعنيين). • عدد القضايا التي تتعلق بقيم المنشأة المؤسسية في تقارير المراجعة الداخلية. • عدد شكاوى المستخدمين من المنشأة والتي تتعلق بقيم المنشأة المؤسسية. • نتائج تقارير الاختبارات العالمية المعتمدة لقياس القيم. 	<p>آلية /معادلة القياس</p>



<p>مدى مساهمة المنشأة في تحقيق أهداف وتوجهات رؤية 2030</p>	<p>مخرجات الأعمال الرئيسية</p>
<p>مخرجات الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي في المنشأة، من خلال نتائجها، والتي تؤكد على وجود علاقة بين مخرجات أعمالها مع أهداف وتوجهات رؤية المملكة 2030، ولكل منشأة خصوصيتها، ونتائجها المتفقة مع توجهها الاستراتيجي ، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير المبادرات والمشاريع الاستراتيجية التي تساهم في تحقيق أهداف وتوجهات رؤية المملكة 2030 • نتائج تقارير مخرجات الأعمال مقابل التوجه الاستراتيجي للمنشأة المرتبط بالرؤية. • (الإنجازات المتحققة/ الإنجازات المخطط لها وبما يتوافق مع الرؤية) × 100. • عدد البرامج المباشرة التي تساهم في تحقيق أهداف وتوجهات رؤية المملكة 2030 وفق محاورها الثلاث (مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر، وطن طموح). • عدد البرامج المباشرة التي تساهم في برنامج التحول الوطني. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>عدد البرامج والمبادرات الوطنية التي تشارك فيها المنشأة بصورة مباشرة أو غير مباشرة</p>	<p>مخرجات الأعمال الرئيسية</p>
<p>مخرجات الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي في المنشأة، من خلال نتائجها، والتي تؤكد على مساهمتها في تقديم برامج ومبادرات وطنية بصورة مباشرة أو غير مباشرة (الاستراتيجية الوطنية للشباب، الاستراتيجية الوطنية للصناعة، الاستراتيجية الوطنية للنقل والخدمات، الاستراتيجية بعيدة المدى للاقتصاد الوطني، البرنامج الوطني لتنمية قطاع تقنية المعلومات، البرنامج الوطني للطاقة المتجددة، الخطة الوطنية للترقيم، السياسة الوطنية للمسح الوطني لاضطراب طيف التوحد، المشروع الوطني للتعرف على الموهوبين، الخ) ولكل منشأة خصوصيتها، ونتائجها المتفقة مع توجهها الاستراتيجي، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقارير المبادرات والمشاريع الوطنية التي تشارك بها المنشأة. • (الإنجازات المتحققة/ الإنجازات المخطط لها) × 100. • عدد البرامج والمبادرات الوطنية التي تشارك فيها المنشأة بشكل مباشر. • عدد البرامج والمبادرات الوطنية التي تشارك فيها المنشأة بشكل غير مباشر. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



مؤشر استمرارية الأعمال	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>مخرجات الأداء مقابل التوجه الاستراتيجي في المنشأة، وتوضيح النتائج التي تؤكد على استمرارية أعمالها، ووضعها لحالات استباقية، وحالات افتراضية ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الأهداف المتحققة في خطة استمرارية الأعمال / الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (عدد العمليات المستمرة أثناء الجوائح / العدد الكلي للعمليات) $\times 100$. • (عدد الخدمات والمنتجات المستمرة أثناء الجوائح / العدد الكلي للخدمات والمنتجات) $\times 100$. • زمن التعافي (الوقت المستهدف لإعادة المنتج أو الخدمة أو النشاط بعد وقوع حادث ما). • تقارير نتائج استمرارية الأعمال أثناء الطوارئ والأزمات والكوارث (مثل: جائحة كورونا). • نتائج تقارير تطبيق المواصفات المعتمدة مثل: المعيار الدولي لاستمرارية الأعمال (أيزو 22301). • نتائج تقارير تطبيق خطة استمرارية الأعمال. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



الإيرادات والمصروفات	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح المخرجات المالية في المنشأة، من خلال تحليل الإيرادات والمصروفات، ودراسة المركز المالي للمنشأة، والتقارير المالية ذات العلاقة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير مخرجات الإيرادات ومصادرها، ويراعى فيها التصنيف والتقسيم المناسب للمنشأة بناء على برامج تنمية الإيرادات. • نتائج تقارير مخرجات المصروفات وبنودها، ويراعى فيها التصنيف والتقسيم المناسب للمنشأة بناء على التخطيط المالي. • نتائج تقارير تحليل الإيرادات والمصروفات خلال فترة زمنية. • نتائج تقارير المراجعة المحاسبية. • نسبة الاستهلاك السنوي إلى صافي الفائض السنوي (الإيرادات - النفقات). 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
العائد على الاستثمار	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح المخرجات المالية في المنشأة، من خلال تحليل ودراسة الاستثمارات والعائد منها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (صافي الدخل / رأس المال المستثمر) $\times 100$. • (صافي الربح / تكلفة الاستثمار) $\times 100$. • (ربح التشغيل / الأصول المستثمرة) $\times 100$. • ((العوائد المتحققة من الاستثمار - كلفة الاستثمار الإجمالية) / كلفة الاستثمار الإجمالية) $\times 100$. • (العوائد المتحققة من الاستثمارات / إجمالي قيمة الاستثمار) $\times 100$. • نسبة الاستهلاك السنوي إلى العائد على الاستثمار. • (مخرجات الاستثمار / المدخلات) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
الأداء مقابل الموازنة	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح المخرجات المالية في المنشأة، من خلال دراسة الأداء مقابل الموازنة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مجموع الإنفاق الفعلي / مخصصات الموازنة) $\times 100$. • (إجمالي ما تم صرفه فعلياً / إجمالي المصروفات التقديرية) $\times 100$. • نتائج تقارير الأداء مقابل الموازنة. • الفائض = الميزانية الكلية المتاحة - إجمالي النفقات المخطط. • فائض الميزانية = إجمالي الدخل - إجمالي النفقات. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



التدفقات المالية	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح المخرجات المالية في المنشأة من خلال دراسة التدفقات المالية، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير التدفقات المالية (المتحصلات النقدية، المدفوعات النقدية، صافي التغيير في النقدية من خلال: الأنشطة التشغيلية، الأنشطة الاستثمارية، الأنشطة التمويلية). • نتائج تقارير توليد التدفقات النقدية اللازمة لمقابلة وتغطية الالتزامات قصيرة الأجل. • نتائج تقارير المركز المالي. • نتائج تقارير زيادة التدفق النقدي. • نسب التدفقات النقدية المختلفة مثل: نسبة التدفقات النقدية من النشاط التشغيلية إلى: الالتزامات المتداولة، توزيع الأرباح النقدية، فوائد الديون..... • صافي التدفق النقدي = التدفق النقدي الداخل – التدفق النقدي الخارج. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>
<p>مخرجات المبادرات والمشاريع (نسبة تحقيق الأهداف، الجدوى الاقتصادية، الرضا عن المخرجات من قبل المعنيين)</p>	<p>مخرجات الأعمال الرئيسية</p>
<p>توضيح المخرجات المالية في المنشأة، من خلال دراسة مخرجات المبادرات والمشاريع، والإنجازات والنتائج الملموسة التي حققتها وانعكاساتها المادية وغير المادية على المنشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج قياس رضا المعنيين بفتاتهم المختلفة عن مخرجات المبادرات والمشاريع، وذلك باستخدام أدوات مناسبة، ومن ثم دراسة تلك النتائج وتحليلها. • الأهداف المتحققة فعلياً للمبادرات والمشاريع/ الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (المبادرات والمشاريع المنفذة وفق دراسات جدوى/ إجمالي المبادرات والمشاريع) $\times 100$. • (الوقت الفعلي المستغرق لإغلاق المشاريع/ الوقت المخطط له) $\times 100$. • عدد المشاريع الجديدة التي تم إطلاقها. • (عدد المشاريع المنفذة/ إجمالي عدد المشاريع المخطط لها) $\times 100$. • (العائد من تنفيذ المشاريع/ العائد المخطط له) $\times 100$. • (المخاطر التي حدثت أثناء تنفيذ المبادرات والمشاريع/ المخاطر المتوقعة) $\times 100$. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>



حجم الطلب على الخدمات والمنتجات	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح حجم المنتجات والخدمات والأسواق الرئيسية في المنشأة، وتقارير دراسة حجم الطلب على خدماتها ومنتجاتها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقارير نتائج عرض المخرجات وفق حجم الطلب على الخدمات والمنتجات بناء على (السعر، المنافسين، العرض والطلب، المواد الخام المستهلكة، حجم السوق، فاعلية وكفاءة التسويق). • عدد الوحدات التي تنتجها المنشأة في وحدة الزمن. • إجمالي الطلب = المستهلك محليا + المستورد + الطلب الكامن (الكمية المقدرة من المنتج ويحتاجها السوق). • عدد الخدمات أو المنتجات الحاصلة على اعتمادات سارية المفعول من جهات اعتماد معترف بها محليا أو دوليا. • تقارير نتائج المتسوق الخفي/السري. • (حجم الطلب على الخدمات والمنتجات في العام الحالي - حجم الطلب على الخدمات والمنتجات في العام السابق) / حجم الطلب على الخدمات والمنتجات في العام السابق) × 100. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>حصة المنشأة من حجم الطلب</p>	<p>مخرجات الأعمال الرئيسية</p>
<p>توضيح حجم المنتجات والخدمات والأسواق الرئيسية في المنشأة، بدراسة حصة المنشأة من حجم الطلب، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مبيعات المنشأة خلال فترة محددة / إجمالي مبيعات السوق لنفس الصناعة) × 100. • (حصة المنشأة / حجم الطلب من السوق) × 100. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
<p>النطاق الجغرافي ومدى التغطية</p>	<p>مخرجات الأعمال الرئيسية</p>
<p>توضيح حجم المنتجات والخدمات والأسواق الرئيسية في المنشأة، بناء على النطاق الجغرافي ومدى التغطية، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير دراسة الديموغرافية المثالية المناسبة لمنتجات وخدمات المنشأة (الموقع الجغرافي، اللغات، المهن، مستوى التعليم، القيم الدافعة للشراء، الحالة الاقتصادية،...). • نتائج تقارير خصائص ونطاق الجمهور المستهدف. • نسبة الخدمات المتوفرة في نطاق جغرافي محدد. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



مدى تحقيق أهداف العمليات الرئيسية	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح مخرجات العمليات الرئيسية في المنشأة. ومعرفة مدى تحقيق أهداف العمليات الرئيسية، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الأهداف المتحققة فعلياً للعمليات الرئيسية/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (الوقت الفعلي المستغرق للعمليات/الوقت المخطط له) $\times 100$. • (إجمالي عدد أهداف العمليات المتحققة/العدد الكلي لأهداف العمليات) $\times 100$. • (عدد العمليات المنجزة خلال فترة زمنية محددة/العدد الكلي للعمليات المخطط لها) $\times 100$. • نتائج تقارير قياس الأداء. • نتائج مؤشرات (الكفاءة، الفاعلية، القدرات، الإنتاجية، الربحية، القيمة، الجودة، ...). 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
المخرجات المادية للعمليات	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح مخرجات العمليات الرئيسية في المنشأة. ودراسة المخرجات المادية للعمليات وتشمل جميع العناصر المادية الملموسة الناتجة عن العمليات مثل: المنتجات والأجهزة والآليات والمباني والوثائق... إلخ، والعمل على تصنيف نتائج تلك المخرجات وفق اختصاص المنشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير المخرجات المادية للعمليات (الموارد المالية، المعدات، التجهيزات، الخدمات...). • (المخرجات المادية المتحققة للعمليات الرئيسية/المخرجات المادية المخطط لها للعمليات الرئيسية) $\times 100$. • حجم المخرجات المادية للعمليات. • إجمالي المخرجات المادية للعمليات الرئيسية للمنشأة في فترة زمنية. • نسب الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات. • تقارير نتائج المخرجات المادية (تحويل المدخلات إلى مخرجات، المرونة، الجودة، الإبداع...). 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



المخرجات البشرية للعمليات	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح مخرجات العمليات الرئيسية في المنشأة، ودراسة المخرجات البشرية للعمليات وتشمل جميع العناصر البشرية بفتاتهم المختلفة الذين تم التعامل معهم خلال العمليات (عاملين، مستفيدين، شركاء، موردين، مجتمع)، والعمل على تصنيف نتائج تلك المخرجات وفق اختصاص المنشأة. ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير المخرجات البشرية للعمليات. • (المخرجات البشرية المتحققة للعمليات الرئيسية/المخرجات البشرية المخطط لها للعمليات الرئيسية) $\times 100$. • إجمالي المخرجات البشرية للعمليات الرئيسية للمنشأة في فترة زمنية. • نسب الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
المخرجات المعنوية للعمليات	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>توضيح مخرجات العمليات الرئيسية في المنشأة، ودراسة المخرجات المعنوية للعمليات وهي المخرجات غير الملموسة الناتجة عن العمليات وتشمل الخدمات والمهارات والمعرفة والمعلومات والرضا والشكاوى والمقترحات، ويتم العمل على تصنيف نتائج المخرجات المعنوية للعمليات وفق اختصاص المنشأة. ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج تقارير المخرجات المعنوية للعمليات (القيم، المعتقدات، الأفكار، البيئة المحيطة، المسؤوليات، ...). • (المخرجات المعنوية المتحققة للعمليات الرئيسية/المخرجات المعنوية المخطط لها للعمليات الرئيسية) $\times 100$. • إجمالي المخرجات المعنوية للعمليات الرئيسية للمنشأة في فترة زمنية. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



انطباعات المجتمع	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>-السمعة والصورة الذهنية بالمجتمع. - التحكم في التأثير المجتمعي . -التحكم في التأثير البيئي. - المشاركة في أنشطة التنمية الاجتماعية. - المشاركة في أنشطة التنمية البيئية. - التأثير في التنمية الاقتصادية.</p> <p>وذكر النموذج هنا (6) مقاييس، وللمنشأة تقديم مقاييس إضافية تتوافق مع خصوصيتها، وهذه المقاييس يتم من خلالها التعرف على رأي المجتمع وانطباعه عن المنشأة والخدمات التي تقدم له، وهي تقود المنشأة للتعرف على مدى جودة ما تقدمه للمجتمع، وسيؤثر ذلك على بناء الأنظمة والسياسات ومؤشرات الأداء الداخلية التي تضعها والتي ترد في المعيار 2-8، ويمكن للمنشأة تنفيذ القياس من خلال الوسيلة والأداة التي تراها مناسبة لها ولخدماتها ومنتجاتها مثل: استبانات قياس الرأي، مجموعات النقاش، نماذج Google، أو التعاقد مع الجهات المتخصصة في قياسات الاستطلاع، إلى غير ذلك، ومن ثم يتم معالجة وتنظيم وترتيب تلك البيانات الناتجة عن انطباعات المجتمع، والعمل على تحليلها بالطريقة العلمية المناسبة، ومن ثم حساب معدلات نسب المقاييس في الأداة المستخدمة، ويمكن الاستفادة في ذلك من البرامج الإحصائية مثل: برنامج SPSS، أو برنامج Excel، أو غيرها، وبعد ذلك تراعي المنشأة الاستفادة من تلك النتائج في إبداع فرص التحسين وترتيبها وفق الأولوية ووضعها في خطط قابلة للتنفيذ.</p>	<p>آلية / معادلة القياس</p>
انطباعات الشركاء والموردين	مخرجات الأعمال الرئيسية
<p>-الرضا عن التعاملات. - الرضا عن التواصل. -الرضا عن عمليات الإشراف. - الرضا عن مذكرات التفاهم والعقود. -الرضا عن الشفافية. - الرضا عن المشاريع المشتركة.</p> <p>وذكر النموذج هنا (6) مقاييس، وللمنشأة تقديم مقاييس إضافية تتوافق مع خصوصيتها، وهذه المقاييس يتم من خلالها التعرف على رأي الشركاء والموردين وانطباعاتهم عن المنشأة والخدمات التي تقدم لهم، وهي تقود المنشأة للتعرف على مدى جودة ما تقدمه لهم، وسيؤثر ذلك على بناء الأنظمة والسياسات ومؤشرات الأداء الداخلية التي تضعها والتي ترد في المعيار 2-8، ويمكن للمنشأة تنفيذ القياس من خلال الوسيلة والأداة التي تراها مناسبة لها ولشركائها ومورديها مثل: استبانات قياس الرأي، مجموعات النقاش، نماذج Google، أو التعاقد مع الجهات المتخصصة في قياسات الاستطلاع، إلى غير ذلك، ومن ثم يتم معالجة وتنظيم وترتيب تلك البيانات الناتجة عن انطباعات الشركاء والموردين، والعمل على تحليلها بالطريقة العلمية المناسبة، ومن ثم حساب معدلات نسب المقاييس في الأداة المستخدمة، ويمكن الاستفادة في ذلك من البرامج الإحصائية مثل: برنامج SPSS، أو برنامج Excel، أو غيرها، وبعد ذلك تراعي المنشأة الاستفادة من تلك النتائج في إبداع فرص التحسين وترتيبها وفق الأولوية ووضعها في خطط قابلة للتنفيذ.</p>	<p>آلية / معادلة القياس</p>



مؤشرات النفقات مقابل الموازنة والإنجاز مقابل الخطة للمبادرات والمشاريع	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من المؤشرات المالية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات النفقات مقابل الموازنة، والإنجاز مقابل الخطة للمبادرات والمشاريع، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويراعى فيه التنوع والتجديد والاستمرارية، والعمل الجاد على الاستدامة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجمالي ما تم صرفه فعليا/إجمالي المصروفات التقديرية للمنشأة (مخصصات الموازنة) $\times 100$. • إجمالي ما تم صرفه فعليا لتنفيذ المبادرات والمشاريع/إجمالي المخصص المالي المخطط للتنفيذ $\times 100$. • التمويل المالي المحصل لمشاريع المنشأة/إجمالي تكلفة المشاريع $\times 100$. • (حجم المبيعات/تكاليف (التسويق، الإعلان، ...) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



8-2	رقم المعيار الفرعي
مؤشرات الأداء الرئيسية	المعيار الفرعي
<p>يتضمن هذا المعيار نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية والتي يتم من خلالها التحكم في تحقيق المخرجات الرئيسية المرتبطة، وفق مجموعة من المحاور تشمل مؤشرات الأداء المالي ومؤشرات الأداء للموردين والشركاء التي تضمن دعمهم للمنشأة إضافة إلى مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية ومدى الاستفادة من الموارد التقنية والمعرفية لدعم وتحسين أنشطة وعمليات المنشأة مع مراعاة المسؤولية المجتمعية والحوكمة، ويظهر ذلك عند قياسها في المعيار 8-1، وقد ذكر النموذج هنا (26) مؤشر أداء رئيسية، وللمنشأة تقديم مؤشرات أداء رئيسية أخرى تناسب مع خصوصيتها.</p>	شرح المعيار الفرعي
مؤشرات تنمية الإيرادات	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من المؤشرات المالية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات تنمية الإيرادات، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويراعى فيه التنوع والتجديد والاستمرارية، والعمل الجاد على الاستدامة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي الإيرادات الثابتة الجديدة/إجمالي الإيرادات الثابتة للمنشأة) $\times 100$. • (إجمالي الإيرادات النقدية الجديدة/إجمالي الإيرادات النقدية المعتادة للمنشأة (غير الثابتة)) $\times 100$. • (إجمالي الإيرادات المحصلة في فترة زمنية محددة/إجمالي الإيرادات المخطط تحصيلها) $\times 100$. • ((إيرادات العام الحالي – إيرادات العام السابق)/إيرادات العام السابق) $\times 100$. • عدد الخدمات أو المنتجات المباعة \times سعر البيع. 	آلية / معادلة القياس
مؤشرات التحصيل	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من المؤشرات المالية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات التحصيل، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويراعى فيه التنوع والتجديد والاستمرارية، والعمل الجاد على الاستدامة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • متوسط الوقت المستغرق لتحصيل الأموال المستحقة وفق اختصاص المنشأة. • (إجمالي الأموال التي تم تحصيلها فعليا خلال فترة زمنية محددة/إجمالي الأموال مستحقة التحصيل) $\times 100$. • ((ما تم تحصيله في العام الحالي – ما تم تحصيله في العام السابق)/ ما تم تحصيله في العام السابق) $\times 100$. 	آلية / معادلة القياس



مؤشرات ترشيد الإنفاق	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من المؤشرات المالية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات ترشيد النفقات، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويراعى فيه التنوع والتجديد والاستمرارية، والعمل الجاد على الاستدامة، مع إمكانية الاستفادة من بعض المؤشرات المتعلقة بالصيانة ومردودها في ترشيد النفقات، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (حجم النفقات الجارية المخطط لها وموافق عليها في الموازنة للسنة الحالية/ حجم النفقات الجارية المخطط لها وموافق عليها في الموازنة للسنة السابقة) $\times 100$. • (حجم النفقات الجارية الفعلية خلال فترة زمنية محددة/ حجم النفقات الجارية في الموازنة الموافق عليها للفترة الزمنية ذاتها) $\times 100$. • (حجم النفقات الجارية المخصصة في الموازنة/ حجم الموازنة العامة) $\times 100$. • (كلفة الأعطال/ قيمة الأجهزة) $\times 100$. • عدد الأعطال المبلغ عنها في المباني والأجهزة والمواد خلال السنة. • (الصرف الفعلي لصيانة المباني والأجهزة خلال فترة زمنية/ الميزانية المخصصة لصيانة المباني والأجهزة للفترة ذاتها) $\times 100$. • تكاليف الصيانة العلاجية لفترة زمنية محددة/ التكلفة الفعلية للصيانة الوقائية لفترة نفسها) $\times 100$. • (عدد المرافق والأجهزة التي تمت صيانتها/ إجمالي عدد المرافق والأجهزة والممتلكات) $\times 100$. • (الطاقة المستغلة للأجهزة/ الطاقة التصميمية للأجهزة) $\times 100$. • (المساحة المستغلة من المباني/ المساحة الكلية) $\times 100$. • كلفة المواد التي جرى استهلاكها خلال السنة/ متوسط كلفة التخزين خلال السنة. • نسبة الخفض في تكاليف العمليات الرئيسية والمساندة. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>
مؤشرات التمويل الذاتي	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من المؤشرات المالية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات التمويل الذاتي، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويراعى فيه التنوع والتجديد والاستمرارية، والعمل الجاد على الاستدامة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (إجمالي التمويل الذاتي للمنشأة لمشاريعها وبرامجها/ إجمالي التمويل الخارجي الذي تحصل عليه المنشأة) $\times 100$. • (التمويل الذاتي الذي توفره المنشأة/ إجمالي تكاليف البرامج والمشاريع) $\times 100$. • (إجمالي الموارد المالية الذاتية للمنشأة/ إجمالي الميزانية العامة) $\times 100$. • نسبة الأرباح المستقطعة لمشاريع التمويل الذاتي. • عدد مصادر التمويل الذاتي. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>



معالجة شكاوى ومقترحات الموردين والشركاء	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للشركاء والموردين، في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات معالجة شكاوى ومقترحات الموردين والشركاء، وكيفية التعامل معها، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، وخصوصية الشركاء والموردين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المقترحات المقدمة من (الشركاء، الموردين) خلال فترة القياس. • عدد المقترحات المقدمة من (الشركاء، الموردين) والتي تم تطبيقها من المنشأة خلال فترة القياس. • (عدد المقترحات المقدمة من (الشركاء، الموردين) والتي تم تطبيقها من المنشأة خلال فترة القياس / عدد المقترحات المقدمة من (الشركاء، الموردين) خلال فترة القياس) $\times 100$. • عدد الشكاوى المقدمة من (الشركاء، الموردين) خلال فترة القياس / عدد (الشركاء، الموردين) خلال نفس الفترة. (شكوى/شريك، مورد) • عدد الشكاوى المقدمة من (الشركاء، الموردين) خلال فترة القياس / عدد المعاملات أو الخدمات التي تم تنفيذها خلال نفس الفترة. (شكوى/معاملة) • (عدد الشكاوى المقدمة من (الشركاء، الموردين) التي تم قفلها خلال فترة القياس / العدد الكلي للشكاوى المقدمة من (الشركاء، الموردين) خلال نفس الفترة) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
جودة الخدمات والمنتجات المشتركة مع الشركاء	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للشركاء والموردين، في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، وخصوصية الشركاء، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد أهداف الشراكة المتحققة / العدد الكلي لأهداف الشراكة المخطط لها) $\times 100$. • (مخرجات الشراكة / مدخلات الشراكة) $\times 100$. • (عدد البنود التي تمت وهي مخالفة لبنود الشراكة / العدد الكلي لبنود الشراكة) $\times 100$. • (عدد الأخطاء في تقديم الخدمة أو المنتج الناتجة عن الشراكة / العدد الكلي للأخطاء الناتجة عن تقديم الخدمة أو المنتج) $\times 100$. • (الزمن الفعلي المستغرق في تقديم الخدمة أو المنتج الناتجة عن الشراكة / الزمن المخطط له لتقديم الخدمة أو المنتج) $\times 100$. • (معدل الاستجابة الفعلي للعميل الناتج عن الشراكة / معدل الاستجابة المخطط له للعميل) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



جودة الخدمات والمنتجات المقدمة من الموردين	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للشركاء والموردين في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات جودة الخدمات والمنتجات المقدمة من الموردين، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، وخصوصية الموردين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد التوريدات المطابقة/العدد الكلي للتوريدات) $\times 100$. • (عدد التوريدات المقدمة ضمن الزمن المتفق عليه/العدد الكلي للتوريدات) $\times 100$. • (عدد حالات عدم المطابقة على الموردين/عدد حالات عدم المطابقة المسموحة) $\times 100$. • (عدد حالات عدم ملاءمة المواد التي تم توريدها للغرض الذي تستخدم من أجله/إجمالي المواد التي تم توريدها) $\times 100$. • (عدد حالات عدم ملاءمة الكمية التي تم توريدها لمتطلبات خطة الإنتاج خلال الفترة المحددة/إجمالي عدد التوريدات) $\times 100$. • (عدد حالات مخالفة الاشتراطات المتفق عليها مع المورد/العدد الكلي للتوريدات) $\times 100$. • (عدد حالات مخالفة اشتراطات وقوانين حماية البيئة/العدد الكلي للتوريدات) $\times 100$. • عدد المخالفات (التي تحددها جهات الاختصاص)، والتي لوحظت على المورد خلال فترة القياس. • (مخرجات عملية التوريد/مدخلات عملية التوريد) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
نتائج تقييم الأداء للشركاء والموردين والتحالفات الاستراتيجية إن وجد	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للشركاء والموردين في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات نتائج تقييم الأداء للشركاء والموردين والتحالفات الاستراتيجية إن وجد، وكيفية التعامل معها، وذلك باستخدام أدوات تقييم متنوعة ومناسبة، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، وخصوصية الشركاء والموردين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد المعايير المتحققة من معايير تقييم أداء (الشركاء-الموردين)/العدد الكلي لمعايير تقييم الأداء) $\times 100$. • (عدد الأهداف المتحققة/عدد الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (المخرجات المتحققة/المدخلات) $\times 100$. • قدرات وجدارات الموردين/احتياجات المنشأة. • مجموع نتائج تقييم أداء المورد عند توريد المنتجات أو الخدمات/العدد الكلي للتوريدات. • مجموع نتائج تقييم أداء الموردين الرئيسيين/العدد الكلي للموردين الرئيسيين. • مجموع نتائج تقييم أداء الشركاء/العدد الكلي للشركاء. • مجموع نتائج تقييم أداء التحالفات الاستراتيجية/العدد الكلي للتحالفات الاستراتيجية. • نسبة الالتزام بالتعهدات، نسبة الثبات في الجودة، 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



قنوات التواصل مع الشركاء والموردين	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للشركاء والموردين، في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات قنوات التواصل مع الشركاء والموردين، وكيفية التعامل معها، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، وخصوصية الشركاء والموردين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد القنوات المستخدمة للتواصل مع الشركاء والموردين. • عدد رسائل التواصل التفاعلية مع الشركاء والموردين (استقبال/رد) خلال فترة القياس. • عدد اللقاءات مع الشركاء والموردين خلال فترة القياس. • عدد جلسات التدريب المتبادلة خلال فترة القياس. • عدد الكتيبات والمطبوعات المتبادلة خلال فترة القياس. • عدد المقترحات المقدمة خلال فترة القياس. • عدد الندوات والمؤتمرات المشتركة خلال فترة القياس.. • (النتائج المتحققة من قنوات التواصل/الموارد المستخدمة) $\times 100$. • (شكاوى الشركاء والموردين المتعلقة بقنوات التواصل/إجمالي شكاوى الشركاء والموردين) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
الإنجاز مقابل النفقات للمشاريع مع الموردين والشركاء	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للشركاء والموردين، في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات الإنجاز مقابل النفقات للمشاريع مع الشركاء والموردين، وكيفية التعامل معها، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، وخصوصية الشركاء والموردين، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ((مخرجات المشاريع مع (الشركاء – الموردين)/المدخلات) $\times 100$. • (مجمل التكلفة الكلية للتوريدات الرئيسية/مجمل سعر التوريدات الرئيسية في السوق) $\times 100$. • قيمة التأثيرات الإيجابية (وفر أو تحسينات) المتحققة من الشراكات خلال فترة القياس. • (قيمة مساهمة الشركاء في الاستثمار المشترك/القيمة الكلية للاستثمار المشترك) $\times 100$. • عدد مبادرات التحسين المنفذة مع الشركاء والموردين. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



كفاءة العمليات	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات كفاءة العمليات، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مخرجات العملية/مدخلات العملية) $\times 100$. • (التكلفة الفعلية لتنفيذ العملية/التكلفة المقدرة لتنفيذ العملية) $\times 100$. • (عدد العمليات المنجزة المتضمنة وجود أخطاء خلال فترة القياس / إجمالي عدد العمليات المنجزة خلال فترة القياس) $\times 100$. • (عدد الأخطاء التي تقع فعليا عند تنفيذ العمليات/عدد الأخطاء المقبول) $\times 100$. • العدد الفعلي للخدمات المقدمة من كل عملية رئيسية خلال فترة القياس /متوسط عدد الموظفين خلال السنة. (خدمة/موظف) • عدد العمليات المنجزة داخل وحدة تنظيمية خلال فترة القياس. • عدد المعاملات المنجزة في الوحدة التنظيمية خلال فترة القياس / متوسط عدد الموظفين في الوحدة التنظيمية خلال فترة القياس. (معاملة/موظف) 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
كفاءة عمليات التحسين	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات كفاءة عمليات التحسين، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مخرجات عملية التحسين/مدخلات عملية التحسين) $\times 100$. • (عدد العمليات التي تم تحسينها/إجمالي عدد العمليات التي تم توثيقها) $\times 100$. • عدد المبادرات والحلول الإبداعية للعمليات التي تمت خلال فترة القياس. • عدد العمليات التي تم تحسينها خلال فترة القياس. • (عدد فرص التحسين التي تم تطبيقها/عدد فرص التحسين التي تم تحديدها) $\times 100$. • (عدد المستفيدين بعد عملية التحسين – عدد المستفيدين قبل عملية التحسين) / (عدد المستفيدين قبل عملية التحسين) $\times 100$. • (عدد الأخطاء في العملية بعد عملية التحسين – عدد الأخطاء في العملية قبل عملية التحسين) / (عدد الأخطاء في العملية قبل عملية التحسين) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



كفاءة عمليات التدقيق الداخلي والخارجي	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات كفاءة عمليات التدقيق الداخلي والخارجي، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مخرجات عمليات التدقيق الداخلي والخارجي/مدخلات عمليات التدقيق) $\times 100$. • (متوسط الوقت الفعلي لإنجاز العمليات الرئيسية/متوسط الوقت القياسي المستهدف لإنجاز العمليات الرئيسية) $\times 100$. • (عدد العمليات والخدمات التي تم التدقيق عليها/العدد الكلي للعمليات والخدمات) $\times 100$. • (مجموع الوقت المستغرق لتنفيذ (المعاملة 1 + المعاملة 2 + ...)) الخاصة بخدمة معينة/(عدد المعاملات الخاصة بهذه الخدمة التي تم تنفيذها خلال فترة زمنية محددة. (وحدة زمنية/معاملة)) • (عدد عمليات التدقيق المنفذة/عدد عمليات التدقيق المخطط لها) $\times 100$. • (عدد تقارير التدقيق التي تم تفعيل مخرجاتها/العدد الكلي لتقارير التدقيق) $\times 100$. • (عدد الملاحظات المرصودة في تقارير التدقيق والتي تم تصحيحها/العدد الكلي للملاحظات) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
أتمتة العمليات	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات أتمتة العمليات، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (عدد العمليات التي تمت أتمتتها/إجمالي عدد العمليات التي تم تحسينها) $\times 100$. • عدد العمليات التي تمت أتمتتها خلال فترة القياس. • (مخرجات عملية الأتمتة/مدخلات عملية الأتمتة) $\times 100$. • (الأهداف المتحققة من عملية الأتمتة/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



مؤشرات التقدم التقني	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات التقدم التقني، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مجموع الأنظمة الإدارية والمالية التي تدار عبر التطبيقات الالكترونية/ المجموع الكلي للأنظمة الإدارية والمالية) $\times 100$. • (عدد المعاملات المنجزة إلكترونياً خلال فترة زمنية محددة/ إجمالي عدد المعاملات التي تم إنجازها خلال الفترة الزمنية نفسها) $\times 100$. • (عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً/ إجمالي عدد الخدمات القابلة للتقديم إلكترونياً) $\times 100$. • عدد البرامج الإلكترونية الجديدة التي تم إطلاقها في فترة القياس. • إجمالي عدد الخدمات والبرامج التقنية التي تستخدمها المنشأة في فترة القياس. • (عدد الوحدات التنظيمية في المنشأة التي تستخدم الأنظمة التقنية في عملها/ العدد الكلي للوحدات التنظيمية في المنشأة) $\times 100$. • (مخرجات التقدم التقني/ المدخلات) $\times 100$. • (ما تم تحقيقه في التقدم التقني/ المخطط له في التقدم التقني) $\times 100$. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>
مؤشرات أمن المعلومات	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات أمن المعلومات، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الموازنة المخصصة لأمن المعلومات/ الموازنة العامة للمنشأة) $\times 100$. • (عدد الاختراقات الأمنية التي لم يتم صدها/ إجمالي عدد الاختراقات الأمنية) $\times 100$. • عدد أنظمة وبرامج وتقنيات أمن المعلومات المستخدمة في المنشأة خلال فترة القياس. • (عدد حالات عدم المطابقة/ العدد المسموح به) $\times 100$. • مؤشرات الالتزام بضوابط الأمن السيبراني للهيئة الوطنية للأمن السيبراني. • (المخرجات المتحققة من برامج أمن المعلومات/ تكاليف أمن المعلومات) $\times 100$. • (ضوابط وشروط أمن المعلومات المنفذة/ إجمالي الضوابط والشروط المخطط لها أمن المعلومات) $\times 100$. • الحصول على مواصفات دولية معتمدة لأمن المعلومات. 	<p>آلية/ معادلة القياس</p>



حجم المعارف الضمنية التي تم حصرها	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: حجم المعارف الضمنية التي تم حصرها، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حجم المعارف الضمنية التي تم حصرها خلال فترة القياس. • عدد المحاضرات الداخلية المخصصة للتبادل المعرفي خلال فترة القياس. • عدد البرامج التدريبية المنفذة من خبراء المنشأة للموظفين بالمنشأة خلال فترة القياس. • عدد المرات التي يقوم بها الموظفون الذين حضروا برنامجا تدريبيا بعمل عرض توضيحي لزملائهم خلال فترة القياس. • عدد المبادرات المنفذة داخل المنشأة لنقل الخبرة خلال فترة القياس. • (عدد قنوات حصر المعرفة الضمنية التي تم تفعيلها/العدد الكلي للقنوات المخطط لها) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
حجم المعارف المعلنة التي تم حصرها	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: حجم المعارف المعلنة التي تم حصرها، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حجم المعارف المعلنة التي تم حصرها خلال فترة القياس. • عدد نقاط توفير المعرفة خلال فترة القياس. • عدد أشكال توفر المعلومات للمتعاملين (الوحدات، نشرات مطبوعة ومرئية، نقاط لتوفير المعلومات، شبكة معلومات داخلية، مكتبة، موقع إلكتروني، ...) خلال فترة القياس. • عدد مرات التحديث على المعلومات خلال فترة القياس. • عدد الدراسات والتقارير والبحوث المنشورة خلال فترة خلال فترة القياس. • عدد التطورات والإنجازات التي تم توثيقها ونشرها داخليا وخارجيا خلال فترة القياس. • (عدد قنوات حصر المعرفة المعلنة التي تم تفعيلها/العدد الكلي للقنوات المخطط لها) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



مدى الاستفادة والاستخدام للمعلومات والمعارف	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مدى الاستفادة والاستخدام للمعلومات والمعارف، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الأهداف المتحققة من استخدام المعلومات والمعارف/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (مخرجات استخدام المعلومات والمعارف/المدخلات) $\times 100$. • (الاستثمارات الناتجة عن المعرفة/إجمالي الإيرادات) $\times 100$. • المخرجات المستفادة من المعلومات والمعارف المتاحة في المنشأة خلال فترة القياس. • عدد المستفيدين من المحتوى المعرفي المنشور (داخليا وخارجيا) خلال فترة القياس. • عدد الشكاوى من قبل المتعاملين بخصوص صعوبة الوصول للمعلومات والمعرفة خلال فترة القياس. • عدد الشكاوى من قبل المتعاملين بخصوص دقة المعلومات المتاحة خلال فترة القياس. • عدد الشكاوى من قبل المتعاملين بخصوص عدم توفير المعلومات في الوقت الملائم. • (عدد الشكاوى على ملاءمة المعلومات والمعرفة/إجمالي عدد الشكاوى) $\times 100$. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>
مؤشرات الاستثمار في البحث والتطوير	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات الاستثمار في البحث والتطوير، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الموازنة المخصصة للبحث العلمي/الموازنة العامة للمنشأة) $\times 100$. • (مخرجات الاستثمار في البحث والتطوير/المدخلات) $\times 100$. • (الأهداف المتحققة من الاستثمار في البحث والتطوير/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (إجمالي عدد الدراسات والبحوث المحكمة أو المنشورة/العدد الكلي للدراسات والبحوث) $\times 100$. • إجمالي عدد الدراسات والبحوث المحكمة أو المنشورة/العدد الكلي للموظفين. (دراسة/موظف) • عدد الدراسات والبحوث المحكمة أو المنشورة في مجال عمل المنشأة خلال فترة القياس. • عدد جوائز التميز خلال فترة القياس. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



مؤشرات الملكية الفكرية والابتكارات وبراءات الاختراع	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الموارد التقنية والمعرفية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: مؤشرات الملكية الفكرية والابتكارات وبراءات الاختراع، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ومدى تفاعلها مع الهيئات المتخصصة مثل الهيئة السعودية للملكية الفكرية، وحرصها على عدم وجود قضايا غش وتقليد مسجلة عليها، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • النسب المحققة في مؤشرات الابتكار، ومؤشرات الملكية الفكرية، ومؤشرات براءات الاختراع. • (مخرجات الابتكار / مدخلات الابتكار) $\times 100$. • عدد طلبات براءات الاختراع المقدمة من المنشأة. • عدد براءات الاختراع الحاصلة عليها المنشأة. • عدد شهادات الملكية الفكرية في المنشأة. • عدد الابتكارات في المنشأة. • (عدد الشكاوى حول حقوق الملكية الفكرية / إجمالي عدد الشكاوى) $\times 100$. • عدد البرامج والمشاريع والخدمات المبتكرة. • عدد البرامج التثقيفية التي تؤكد تبين حقوق الملكية الفكرية والابتكارات وبراءات الاختراع. 	<p>آلية / معادلة القياس</p>



التوافق مع القوانين والنظم	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الحوكمة والمسؤولية المجتمعية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: التوافق مع القوانين والنظم، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد لوائح وأدلة الحوكمة التي إكمالها وتفعيلها/إجمالي عدد لوائح وأدلة الحوكمة) $\times 100$. • (النسبة المحصلة من التوافق مع القوانين والنظم المعتمدة حسب اختصاص المنشأة/النسبة المخطط لها) $\times 100$. • عدد الملاحظات في تقارير التقييم والتدقيق الداخلي خلال فترة القياس. • عدد الملاحظات في تقارير التقييم والتدقيق الخارجي من الجهات ذات الاختصاص خلال فترة القياس. • مؤشرات الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات. • (عدد التقارير الدورية ذات المصادقية التي تقدم للجهات المعنية في وقتها/العدد الكلي للتقارير) $\times 100$. • النسب المتحققة في المؤشرات المحلية والدولية بما يتناسب مع المنشأة مثل (مؤشرات حقوق الإنسان، مؤشرات حقوق العمال، مؤشرات حقوق المرأة، نظام حماية البيانات، نظام العمل، نظام العلامات التجارية، مؤشرات الحوكمة مثل (حوكمة المساهمين، حوكمة الشركات، حوكمة المنظمات غير الربحية،)، نظام المطبوعات، نظام مكافحة الرشوة.....). 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
أنشطة الشفافية والتغطية الإعلامية	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الحوكمة والمسؤولية المجتمعية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: أنشطة الشفافية والتغطية الإعلامية، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد التقارير الدورية (الخطط، العمليات والأنشطة المنفذة، الأداء، البيانات المالية،) التي يتم نشرها خلال فترة القياس. • عدد اللقاءات المنفذة لدراسة مخرجات عمل المنشأة خلال فترة القياس. • عدد التقارير المنشورة والخاصة بالتدقيق والرقابة وتقييم الأداء خلال فترة القياس. • اكتمال اللوائح المعتمدة من الجهات ذات الاختصاص بخصوص الشفافية، ونشرها. • الأثر الناتج من أنشطة الشفافية في الحد من الفساد الإداري. • النسب المتحققة من المؤشرات المحلية والدولية للشفافية والتغطية الإعلامية. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



الأنشطة والمبادرات البيئية	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الحوكمة والمسؤولية المجتمعية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: الأنشطة والمبادرات البيئية، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ومدى الاستفادة من البرنامج الوطني للتوعية البيئية والتنمية المستدامة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مخرجات الأنشطة والمبادرات البيئية/المدخلات) $\times 100$. • الأهداف المتحققة من الأنشطة والمبادرات البيئية/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (الوقت الفعلي والمستغرق لتقديم النشاط والمبادرة/الوقت المخطط له) $\times 100$. • عدد الأنشطة والمبادرات البيئية خلال فترة القياس. • عدد المستفيدين من الأنشطة والمبادرات البيئية خلال فترة القياس. • عدد الفئات المستفيدة من الأنشطة والمبادرات البيئية خلال فترة القياس. • حجم المواد التي تمت إعادة تدويرها خلال فترة القياس. • نسبة الخفض في استهلاك المواد (الأوراق، الوقود، المواد الكيميائية...) خلال فترة القياس. • نسبة الخفض في استهلاك (الماء، الكهرباء) خلال فترة القياس. • نسبة الخفض في انبعاث الغازات والملوثات البيئية خلال فترة القياس. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>
الأنشطة والمبادرات المجتمعية	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الحوكمة والمسؤولية المجتمعية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: الأنشطة والمبادرات المجتمعية، والتي وتؤكد التزام المنشأة بخدمة وتنمية المجتمع وتفعيل دورها في ذلك في مختلف المجالات، مع مراعاة أن يكون ذلك خارج نطاق مهام ومسؤوليات المنشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مخرجات الأنشطة والمبادرات المجتمعية/المدخلات) $\times 100$. • (الأهداف المتحققة من الأنشطة والمبادرات المجتمعية/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (عدد الأنشطة والمبادرات المجتمعية المبنية على دراسة احتياج المجتمع/العدد الإجمالي للأنشطة والمبادرات المجتمعية) $\times 100$. • (الوقت الفعلي والمستغرق لتقديم النشاط والمبادرة/الوقت المخطط له) $\times 100$. • عدد الأنشطة والمبادرات المجتمعية خلال فترة القياس. • عدد المستفيدين من الأنشطة والمبادرات المجتمعية خلال فترة القياس. • عدد الفئات المستفيدة من الأنشطة والمبادرات المجتمعية خلال فترة القياس. 	<p>آلية/معادلة القياس</p>



الأنشطة والمبادرات للتنمية الاقتصادية	مؤشر الأداء
<p>تعمل المنشأة على الاستفادة من مؤشرات الحوكمة والمسؤولية المجتمعية في تحقيق المخرجات الرئيسية ذات العلاقة، مثل: الأنشطة والمبادرات للتنمية الاقتصادية، والتي تختلف حسب خصوصية كل منشأة، ويمكن قياس ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (مخرجات أنشطة ومبادرات التنمية الاقتصادية/المدخلات) $\times 100$. • الأهداف المتحققة من أنشطة ومبادرات التنمية الاقتصادية/الأهداف المخطط لها) $\times 100$. • (الوقت الفعلي والمستغرق لتقديم النشاط والمبادرة/الوقت المخطط له) $\times 100$. • عدد أنشطة ومبادرات التنمية الاقتصادية خلال فترة القياس. • عدد المستفيدين من أنشطة ومبادرات التنمية الاقتصادية خلال فترة القياس. • عدد الفئات المستفيدة من أنشطة ومبادرات التنمية الاقتصادية خلال فترة القياس. • المؤشرات الخاصة بالمنشأة التي تساهم من خلالها في التنمية الوطنية من الناحية الاقتصادية مثل: مؤشرات خاصة بالتصدير، التقنية، الاستثمار.... 	<p>آلية/معادلة القياس</p>

