



## دليل المحكم جائزة الملك عبد العزيز للجودة





## فهرس المحتويات



4 مسؤوليات وأدوار المحكم

3 مقدمة

3 الهدف من الدليل

7 تضارب المصالح

7 سرية المعلومات

6 اخلاقيات المحكم

8 قنوات التواصل

8 الأسئلة الشائعة



## الهدف من الدليل



هو تحديد مسؤوليات وأدوار وأخلاقيات أعضاء لجنة التحكيم.

## المقدمة



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

- تحفيز جميع القطاعات لتطبيق أسس التميز من أجل رفع مستوى جودة الأداء وتفعيل التحسين المستمر لعملياتها الداخلية وتحقيق رضا المستفيدين.
- تكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز والتي تحقق أعلى مستويات الجودة بحصولها على التقدير اللائق على المستوى الوطني لما حقته من إنجازات وبلوغها مرتبة متميزة بين أفضل المنشآت المحلية.

تعتبر مرحلة التحكيم هي المرحلة الأخيرة من مراحل الجائزة وتعود أهميتها إلى إنهاء المرحلة التي يتم خلالها حوكمة عملية التقييم لكل منشأة ووضعها تحت المجهر للتأكد من أن كل منشأة مشاركة قد حصلت على فرصة لطرح ممارساتها وأنظمتها للتقييم بدءاً من تحليل تقرير الجاهزية وانتهاء بالزيارة الميدانية، وضمان أن عملية التقييم قد تمت بشمولية وفاعلية حسب متطلبات الجائزة ومراحلها وأن فريق التقييم قد أدى عمله بأعلى مستويات الجودة والشفافية والعدالة وبناء على متطلبات الجائزة وباستخدام نموذج التميز للجائزة، وأن نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات تعكس بدقة أنظمة وممارسات ومنهجيات المنشأة ونتائج أدائها.

وبالتالي فإن نجاح مرحلة التحكيم يعتمد بشكل أساسي على مدى أداء فريق التقييم لمهامهم بجودة وفاعلية وكفاءة عالية

تقوم إدارة الجائزة بكل دوره من دورات الجائزة باختيار لجنة التحكيم وذلك لإدراج المهارات والخبرات الجديدة على عملية التقييم. وتقوم لجنة التحكيم بدورها بالنيابة عن إدارة الجائزة بالإشراف على عملية التحكيم، ويجتمع أعضاء لجنة التحكيم في نهاية دورة الجائزة لاتخاذ قرار بشأن الفائزين.



## مسؤوليات وأدوار المحكم



### مسؤوليات المحكم

- التحقق من نزاهة فريق التقييم في عملية التقييم.
- التحقق من تطبيق القواعد العامة في التقييم على فرق التقييم أثناء الزيارة الميدانية وعلى التقارير الفنية التي يحصلون عليها.
- التأكد من تطبيق النموذج الوطني للتميز المؤسسي وانسجام النتائج مع معايير الممكنات مع التأكد من رصد الدرجات.
- التأكد من استخدام أداة إتقان بالطريقة الصحيحة.
- مراجعة التقارير التعقيبية مع كافة فرق التقييم للجائزة والدرجات المرصودة لكل معيار رئيسي وفرعي.
- التأكد من الممارسات التي أطلع عليها فريق التقييم ودوافع فريق التقييم في رصد الدرجات لكل معيار.
- التأكد من صياغات التقرير التعقيبي وأنها كتبت بمفهوم التميز.
- الالتزام بإجراءات الجائزة للحفاظ على الموضوعية عند التعامل مع فريق التقييم وإصدار التوصيات.



## أدوار المحكم



- 1 وضع الملاحظات على التقارير التعقيبية.
- 2 تعديل الدرجات ان وجد عليها ملاحظات.
- 3 إجراء المزيد من الزيارات الاستثنائية للمنشآت إن لم تكن المعلومات التي يتم الحصول عليها من فريق التقييم كافية لاتخاذ القرار.
- 4 تحديد وتصنيف الفائزين بالجائزة.
- 5 إعداد تقرير عن المنشآت المشاركة كالجنة تحكيم.
- 6 رفع تقرير عن المنشآت المشاركة في الدورة إلى أمين عام الجائزة لعرضه واعتماده من اللجنة العليا للجائزة.



## اخلاقيات المحكم



### ينبغي على أعضاء لجنة التحكيم التحلي بعدد من الاخلاقيات وهي:

- نزاهة وعدالة إجراءات التحكيم مع جميع فرق التقييم والمنشآت.
- الحياد والتجرد من الانطباعات والعلاقات لدى التعامل مع فريق التقييم أثناء التحكيم وعدم محاباة أحد من المقيمين او فرق التقييم أو المنشآت.
- الاستقلالية وإلا يكون المحكم تابعاً لأحد الجهات أو يتلقى تعليمات خارجية بخصوص التحكيم.
- المساواة بين فرق التقييم كإتاحة فرصة لحد فرق التقييم لمراجعة تقاريرها ومن ثم العودة مره أخرى للجنة التحكيم ومنع الفرق الأخرى.
- الالتزام بعدم تجاوز حدود "مهمة التحكيم" سواء بالزيادة أو النقصان.
- الالتزام بعدم استلام الهدايا أو العطايا أو أي مزايا بطريق مباشر أو غير مباشر من أي من فريق تقييم أو منشأة سواء كانت سابقة أو لاحقة.
- الالتزام بعدم التواصل المباشر أو الغير مباشر مع فريق التقييم أو المنشأة وإذا حدث أي نوع من الاتصال في أي وقت يجب العمل على إعلام إدارة الجائزة بذلك لاتخاذ اللازم.
- الالتزام بعدم الاستفادة من المعلومات التي يحصل عليها أثناء عملية التحكيم عن المنشآت واستغلالها لمكاسب شخصية أو للغير (استشارات أو تجارة).
- الالتزام بعدم الرد على الاستفسارات التي قد ترد إليه من المقيمين أو المنشآت.



## سرية المعلومات



يجب من أعضاء لجنة التحكيم التوقيع على التعهد بسرية المعلومات التي تم الاطلاع عليها في التقارير التعقيبية والنقاشات التي تمت مع فريق التقييم. وعدم استخدام قنوات التواصل الاجتماعي ونشر أي شيء يخص الجائزة أو المنشآت خلال عملية التحكيم في دورة الجائزة وبعد صدور النتائج.

## تضارب المصالح



يجب على المحكم الإفصاح التام عن كل ما يؤثر على حياده ويقر المحكم في نموذج تضارب المصالح أن ليس له أي مصلحة مع أي منشأة يقوم بالتحكيم لها، ويوقع المحكم على نموذج تضارب المصالح والذي يكشف به عن المنشآت التي عمل بها موظفًا أو مستشارًا خلال الثلاث سنوات الماضية.



قنوات التواصل الاجتماعي:

