



الإصدار الثاني المعتمد

رجب ١٤٤٣ هـ

فبراير ٢٠٢٢م



ت	الفهرس	الصفحة
١	المقدمة	٣
٢	أولاً: معايير جائزة التميز المؤسسي	٥
٣	ثانياً: مؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)	٦
٤	ثالثاً: مؤشرات الخطة التشغيلية التاسعة	٧
٥	محور الرعاية (ندعم الاكتفاء ولا نوطن الاحتياج)	٧
٦	إدارة الرعاية	٨
٧	محور التأهيل (وجهة الباحث عن التنمية)	١٨
٨	إدارة التأهيل	١٩
٩	محور الحضانة (حضانة إشرافية وتوجيهية)	٢٩
١٠	مشروع هدية المدينة المنورة	٣٠
١١	مشروع حفظ النعمة	٤١
١٢	قسم المساجد	٥٢
١٣	قسم السقيا	٦١
١٤	القسم الهندسي	٧١
١٥	محور التطوع (ندير التطوع والمتطوعين)	٨٠
١٦	إدارة التطوع	٨١
١٧	محور الاستدامة (نحرص على الاستدامة المالية)	٩٣
١٨	قسم الأوقاف	٩٤
١٩	مشروع مصنع المياه	١٠٥
٢٠	إدارة العلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد المالية	١١٦
٢١	محور القيادة (القيادة الإدارية والمالية)	١٢٨
٢٢	إدارة الموارد البشرية	١٢٩
٢٣	المدير التنفيذي	١٤٠
٢٤	الشؤون المالية	١٥٠
٢٥	المراجعة الداخلية	١٦١
٢٦	الوحدة القانونية	١٧٠
٢٧	المستشار الإداري	١٧٩
٢٨	الخطة الاستراتيجية	١٨٤
٢٩	وحدة التقنية	١٩٣
٣٠	إدارة الخدمات والصيانة	٢٠٢



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وآله وصحبه، وبعد:

مُقَدِّمَةً:

انطلقت الخطة التنفيذية الأولى لجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري عام ١٤٣٥ هـ مكونة اللبنة الأولى لتحقيق الرؤية الاستراتيجية للجمعية في بيتها الأول (٦X٦) شعارها (اكتب ما تعمل ونفذ ما تكتب)، تلتها الخطة التنفيذية الثانية لعام ١٤٣٦ هـ وشعارها (التزم بمعايير الأداء)، فالثالثة لعام ١٤٣٧ هـ بشعار (نحو الاتقان في العمل)، ثم الرابعة لعام ١٤٣٨ هـ وشعارها (توجيه واضح، ومتابعة مستمرة)، فالخامسة لعام (٢٠١٨ م) بشعار (التأهيل وتنمية الموارد المالية)، وأغلق البيت الاستراتيجي الأول بالخطة التنفيذية السادسة لعام (٢٠١٩ م) بشعار (الجاهزية).

وبناء على ما تضمنه **(دليل وحدة إدارة الاستراتيجية)** بجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري، تحت عنوان [مهام وحدة إدارة الاستراتيجية] أنها تتولى أو تساهم في :

١. إدارة بطاقة الأداء المتوازن في المنظمة.
 ٢. متابعة وضع المستهدفات للمؤشرات وتحكيمها والتأكد من واقعيتها .
 ٣. متابعة بناء مصفوفة المبادرات والمؤشرات .
 ٤. متابعة القياس الدوري.
 ٥. إعداد نماذج القياس المختلفة.
 ٦. إصدار تقارير الأداء الدورية.
- فقد ظهر أن من أبرز محاور التحسين المطلوبة في البيت الاستراتيجي الأول بعد إغلاقه ما يتعلق بمحاور (التأهيل والتطوع والاستدامة المالية).
- وعليه تم التركيز في **بناء البيت الاستراتيجي الثاني** للجمعية على نقاط التحسين السابقة في ستة محاور مستقلة (للمرعاة، والتأهيل، والحضانة، والتطوع، والاستدامة المالية، إضافة إلى محاور مشترك للتميز الإداري والمالي والجودة)، تأكيداً لما تضمنه الدليل تحت عنوان [مسؤوليات الوحدة] أن من تلك المسؤوليات :

١. تقديم صورة استراتيجية للمنظمة ذات فائدة للعملاء أو المستفيدين من خدماتها.
٢. رعاية الابتكار في تحسين مؤشرات بطاقة الأداء المتوازن بالمنظمة.
٣. التنسيق بين الأنشطة الهادفة لتحسين المؤشرات والمبادرات التي تحقق للمستهدف.
٤. تتبع نتائج الفوائد الناتجة عن تحسين الاستراتيجية والمؤشرات والمبادرات
٥. دعم استخدام أنظمة إدارة بطاقة الأداء المتوازن وغيرها من التقنيات ذات الصلة.



وبانطلاق الخطة التشغيلية السابعة مكونة اللبنة التنفيذية الأولى للبناء الاستراتيجي الثاني

للجمعية تحت شعار (التخطيط للجودة)، مستهدفة تجهيز الجمعية لحصد جوائز التميز والحوكمة، وبالفعل حصلت الجمعية على شهادة الأيزو (ISO-9001) لعام (٢٠٢٠-٢٠٢١)، تلتها الخطة التشغيلية الثامنة للعام المالي (٢٠٢١) تحت شعار (الحوافز والمنافسة) لنشر ثقافة التنافس والتحفيز بين فروع الجمعية وإداراتها ومشاريعها، تأكيداً لما تضمنه الدليل تحت عنوان [مسؤوليات الوحدة] أن من تلك المسؤوليات :

١. المساءلة الفنية لمبادرات التحسين المستمر نحو استراتيجيات المنظمة.
٢. دعم فعاليات إدارة التغيير ذات العلاقة بمشاريع تحسين الاستراتيجيات ومؤشراتها.
٣. توفير مصدر داخل المنظمة عن البحوث والتحليلات حول إدارة الاستراتيجيات وبطاقة الأداء.
٤. التشارك في المعرفة ذات الصلة بطاقة الأداء المتوازن والنتائج الناجحة لإدارة الوحدة.

وها هي الخطة التشغيلية التاسعة تنطلق ضمن الفترة الزمنية للعام المالي الحالي (٢٠٢٢م)

تحت شعار (ممارسات التميز والحوكمة) متميزة عما سبقها فيما يلي:

- ١- بناؤها وفق معايير جائزة التميز المؤسسي وعددها (٩).
- ٢- تقسيمها للمعايير الفرعية على الإدارات الرئيسة وفق الاختصاص أو المشاركة وعددها (٣٣).
- ٣- تضمينها معايير الحوكمة وفق معيار (مكين) وعددها (٣) [المساءلة والشفافية، ونشر النتائج، والسلامة المالية]، وتتفرع منها معايير فرعية عددها (١٨).
- ٤- توزيع مؤشرات الأداء اليومية فيها لمتابعة رفع جاهزية الجمعية للمشاركة في الجائزة في دورتها (الخامسة)، لعام (١٤٤٣هـ)، وفق الممارسات وعددها (٢٣٨+٦٠=٢٩٨). وربط هذه الممارسات الإدارية بمؤشرات الأداء (KPIs).
- ٥- اعتماد منهجية (الرادار) في تقييم المؤشرات وفق الشواهد المثبتة لتخطيط المنهجيات، وتطبيقها، ومن ثم رصد نتائجها، وتطوير وتحسين المنهجيات على ضوء ذلك.
- ٦- دمج مؤشرات قياس تنفيذ ممارسات التميز والحوكمة بالمحور الاستراتيجي ضمن البيت الاستراتيجي الثاني (١٤٤٥)، ومع مؤشرات القياس الاستراتيجية المعتمدة في بناء التقارير الربعية للأداء الاستراتيجي العام.

تنفيذاً لما نص الدليل عليه تحت عنوان [عمليات الوحدة] وهي أربع :

١. عملية بناء المستهدفات والمبادرات .
٢. عملية القياس الدوري للمؤشرات .
٣. عملية المراجعة الاستراتيجية.
٤. عملية تنفيذ المبادرات .

أولاً: معايير جائزة التميز المؤسسي:

(الممكنات)

القيادة الإدارية والاستراتيجية (١ من ٩)						المعيار الرئيسي الأول
١-١ حسة للعاملين	٢-١ التخطيط الاستراتيجي	٣-١ التواصل الفعال مع كافة المعنيين	٤-١ مشاركة القادة في تطوير وتحسين العميات والأنظمة والتشريعات والعمليات ذات العلاقة بالعمل الخيري	٥-١ تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في الجمعية	٦-١ إدارة المخاطر وبرامج التغيير	المعايير الفرعية
إدارة الموارد البشرية (٢ من ٩)						المعيار الرئيسي الثاني
١-٢ تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية	٢-٢ مكافأة العاملين وتعويضهم	٣-٢ تطوير وتدريب العاملين	٤-٢ تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير عمل مناسبة	٥-٢ إدارة الموارد البشرية		المعايير الفرعية
إدارة المتطوعين (٢ من ٩)						المعيار الرئيسي الثاني
١-٢ تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من المتطوعين	٢-٢ مكافأة المتطوعين وتعويضهم	٣-٢ تطوير وتدريب المتطوعين	٤-٢ تمكين المتطوعين ومشاركتهم وتوفير عمل مناسبة	٥-٢ إدارة المتطوعين		المعايير الفرعية
إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف (٣ من ٩)						المعيار الرئيسي الثالث
١-٣ إدارة الموارد المالية	٢-٣ تنمية الموارد المالية والتبرعات	٣-٣ إدارة الأوقاف				المعايير الفرعية
إدارة الموارد والشراكات (٤ من ٩)						المعيار الرئيسي الرابع
١-٤ إدارة الشراكات	٢-٤ إدارة المواد والمباني والممتلكات	٣-٤ إدارة التقنية	٤-٤ إدارة المعلومات والمعرفة			المعايير الفرعية
إدارة العمليات والخدمات (٥ من ٩)						المعيار الرئيسي الخامس
١-٥ تحديد وإدارة العمليات بالجمعية	٢-٥ تصميم وتطوير خدمات المستفيدين	٣-٥ التحسين المستمر للعمليات والخدمات	٤-٥ إدارة وتعزيز علاقات المستفيدين والمتبرعين			المعايير الفرعية
الحوكمة والشفافية (٦ من ٩)						المعيار الرئيسي السادس
١-٦ حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	٢-٦ حوكمة السياسات والإجراءات المالية	٣-٦ حوكمة سياسات واجراءات الموارد البشرية				المعايير الفرعية



(النتائج)

نتائج الموارد البشرية (٧ من ٩)				المعيار الرئيسي السابع
٢-٧ مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية		١-٧ مقاييس رأي الموارد البشرية		المعايير الفرعية
نتائج المستفيدين (٨ من ٩)				المعيار الرئيسي الثامن
٢-٨ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين		١-٨ مقاييس رأي ورضا المستفيدين		المعايير الفرعية
نتائج جمعية مستودع المدينة المنورة الخيري (٩ من ٩)				المعيار الرئيسي الثامن
٤-٩ نتائج المعلومات والمعرفة	٣-٩ نتائج الموارد والشراكات	٢-٩ النتائج التشغيلية	١-٩ النتائج المالية	المعايير الفرعية

ثانياً: مؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

الالتزام والامتثال (١ من ٣)					المعيار الرئيسي الأول
١-١ اللائحة الأساسية	٢-١ الجمعية العمومية	٣-١ مجلس الإدارة	٤-١ الفروع والمكاتب	٥-١ التقارير	المعايير الفرعية
٦-١ الأنظمة السارية في المملكة	٧-١ الأنشطة والفعاليات	٧-١ تكوين اللجان	٩-١ الوثائق والسجلات	١٠-١ الإيرادات والمصروفات والتملك	
الشفافية والإفصاح (٢ من ٣)					المعيار الرئيسي الثاني
١-٢ اللوائح والأنظمة	٢-٢ بيانات القائمين على الجمعية	٣-٢ بيانات الجمعية			
٤-٢ أهداف وبرامج الجمعية	٥-٢ القوائم المالية	٦-٢ النموذج الشامل			
السلامة المالية (٣ من ٣)					المعيار الرئيسي الثالث
١-٣ الأداء المالي لعام ٢٠٢١م و ٢٠٢٢م		٢-٣ القدرة المالية لعام ٢٠٢١م و ٢٠٢٢م			المعايير الفرعية

ثالثاً: مؤشرات الخطة التشغيلية التاسعة:

The infographic is shaped like a house with a green roof and a dark green chimney. The roof features the logo of the 'جمعية مستودع المنورة الخيري' (Al-Munira Al-Khayriya Charity House) and the year '١٤٤٥'. The main body of the house is green and contains the title 'رعاية وتأهيل الأسر الفقيرة وحضانة الأعمال الخيرية' (Care and training of poor families and charity work incubation). The base of the house is divided into six arched sections, each representing a different area of the organization's work, with a color-coded header and a list of activities below it.

نظم على الاستدامة المالية	نظم التطوع والمطوعين	حضانة إشرافية وتوجيهية	وحدة البحث عن التنمية	تدعم الاكتفاء ولا توظن الاحتياج
الموارد البشرية	التوظيف والاستثمار	وحدة المدينة	وحدات التأهيل	البحث والتسجيل
الشؤون المالية	مضام المواهب	وحدة التطوع	برامج إكتفاء	التدخل السريع
التخطيط والجودة	التطبيقات للأكاديمية	وحدة التدريب	حفظ التحفة	التأهيل التنموي
	المنتجات والخدمات	وحدات التعليم	البيانات والتحليلات	شركات تعليمية
				الملائم الخدمات البرم

نحن
فرق عمل و مبادرة
نعمل
بإتقان و إبداع
شعارنا
الاحتساب و الشفافية

إدارة الرعاية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق بالأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١/ تقنين عمليات البحث والتسجيل وفق الحالات إما [حرجة]: (طوارئ عامة) / (حالات فردية) أو [مستقرة]: (مؤقتة) / (مستمرة) بجودة (١٠٠%)، خلال (٧٢) ساعة. (١٤)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(١٤-١)	نسبة الأسر المحدثه إلى إجمالي الأسر المعلنة	عدد الأسر المحدثه بياناتها ميدانيا من الأسر المعلنة إعلاميا	٦٠%	٨٥%	٩٠%	٩٥%	١٠٠%
(١٤-٢)	نسبة الأسر المسجلة إلى إجمالي الأسر المحدثه	عدد الأسر المسجله بياناتها في برنامج الرعاية الإلكتروني	٧ أيام	٦ أيام	٥ أيام	٤ أيام	٧٢ ساعة

٢/ تحسين عمليات الفرق الميدانية للتدخل السريع للحالات الحرجة (الطوارئ العامة) و(الحالات الفردية)، لنقلها للاستقرار خلال (٢٤) ساعة عمل. (٢٤)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(٢٤-١)	نسبة الحالات الحرجة التي تم خدمتها خلال ٢٤ ساعة إلى إجمالي الحالات الحرجة المستهدفة	عدد الأسر التي تم نقلها من الحالة الحرجة إلى الاستقرار خلال ٢٤ ساعة	٦٠%	٧٠%	٨٠%	٩٠%	١٠٠%

٣/ شمول خدمات الرعاية الأساسية أو واحد منها (التسكين/ الترميم/ التأثيث/ دعم الإيجارات) للأسر المسجلة في الجمعية (حالة مستقرة ومستمرة) بغاية تصل إلى ٨٠%. (٣٤)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(٣٤-١)	نسبة الأسر المستهدفة بوحدة أو أكثر من خدمات الرعاية الأساسية إلى إجمالي الحالات المستقرة	عدد الأسر المستقرة التي خدمت بأحد خدمات التسكين أو الترميم أو التأثيث أو دعم الإيجارات	٣%	٥%	٣٠%	٦٠%	٨٠%

٤/ التسويق الفعال لدعم الخدمات الأربع (للحالات المستقرة مؤقتاً) وتشمل (السلة الغذائية/ الكسوة/ العلاج/ تفريج الكريات) أو أحدها، بغاية تصل إلى ٧٥%. (٤ع)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(١-٤ع)	نسبة الأسر المستهدفة بوحدة أو أكثر من خدمات الرعاية الأربع إلى إجمالي الحالات المؤقتة	عدد الأسر المستقرة التي خدمت بأحد خدمات السلة الغذائية أو الكسوة أو العلاج أو تفريج الكريات	٢٠%	٢٥%	٥٠%	٦٠%	٧٥%

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الرعاية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-١-١	تبنى القادة في الرعاية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال الرعاية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في الرعاية، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبنى وتشجيع العمل التطوعي في مجال الرعاية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي في الرعاية، وتبنى آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مجال الرعاية
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الرعاية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٧-١-١	تشجيع العاملين في الرعاية على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
			١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبنى وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لإدارة الرعاية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الرعاية	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال محور الرعاية
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالرعاية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات وبرامج الرعاية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور الرعاية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال إدارة الرعاية
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بإدارة الرعاية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة إدارات الرعاية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمجال الرعاية
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة الرعاية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات برامج الرعاية
			٦-٣-١	قيام قيادة الرعاية بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية في مجال الرعاية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قيادة الرعاية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بإدارة الرعاية، وتحديد المسؤولين عنها
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الرعاية	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات الخاصة بمحور الرعاية	٢-٤-١	تبني وتشجيع قيادة الرعاية لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بإدارة الرعاية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قيادة الرعاية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على الأنظمة والتشريعات في إجراءات الرعاية على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قيادة الرعاية بتطوير أنظمة فعّالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات برامج الرعاية
			٥-٤-١	مشاركة قيادة الرعاية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والمؤثرة على محور الرعاية
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بمجالات الرعاية
١/ القيادة الإدارية	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز	١-٥-١	مشاركة قيادة الرعاية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والاستراتيجية في إدارة الرعاية		في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٢-٥-١	تشجيع قيادة الرعاية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي في برامج الرعاية داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قيادة الرعاية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي في برامج الرعاية داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج برامج الرعاية
			٤-٥-١	اتخاذ قيادة الرعاية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة الرعاية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج الرعاية وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة الرعاية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في برامج الرعاية مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الرعاية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-٦-١	المشاركة الشخصية لقيادة الرعاية في إدارة برامج الرعاية وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة في إدارة الرعاية بالجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نتائج إدارة الرعاية
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الرعاية.
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات برامج الرعاية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الرعاية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في إدارة الرعاية
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لإدارة الرعاية
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات إدارة الرعاية من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة لبرامج الرعاية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في إدارة الرعاية
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات إدارة الرعاية
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الرعاية	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-٢-٢	سياسات وخدمات الرعاية بالجمعية
			٢-٢-٢	إجراء تقييم علي ومنهجي للوظائف المختلفة بإدارة الرعاية
			٢-٢-٢	كيف تقوم إدارة الرعاية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في الرعاية (شفاف)
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الرعاية	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الرعاية
			١-٣-٢	كيف تقوم إدارة الرعاية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالرعاية؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم إدارة الرعاية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالرعاية ؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين بالرعاية المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الرعاية بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الرعاية	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات برامج الرعاية
			٥-٣-٢	كيف تقوم إدارة الرعاية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف تقوم إدارة الرعاية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات لبرامج الرعاية؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الرعاية	٤-٢	إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات إدارة الرعاية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في إدارات الرعاية في الفروع، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الرعاية	١-٤	إدارة الشراكات في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بإدارة الرعاية
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال الرعاية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع إدارات الرعاية في الفروع بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الرعاية	٣-٤	إدارة التقنية في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٥-١-٤	الاستيعابية، وتحقيق أهداف الرعاية الاستراتيجية تطوير وبناء مشاريع خاصة للرعاية بالتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	توثيق التجارب وأفضل الممارسات في الرعاية مع فئات الشركاء المختلفة
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالرعاية، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالرعاية؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في برامج الرعاية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الرعاية
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالرعاية
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الرعاية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بالجمعية في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف إدارة الرعاية الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف الرعاية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور الرعاية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للرعاية)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في الرعاية
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الرعاية	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين في الرعاية
			٢-٢-٥	قيام إدارة الرعاية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من الرعاية
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات في الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام إدارة الرعاية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الرعاية	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في إدارات الرعاية	١-٣-٥	قيام إدارة الرعاية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالرعاية
			٣-٣-٥	قيام إدارة الرعاية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الرعاية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	١-٤-٥	قيام إدارة الرعاية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات الرعاية
	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارات الرعاية في الجمعية وفروعها	٣-٤-٥	قيام الرعاية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين
			٥-٤-٥	قيام إدارة الرعاية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مبرراتهم ومقترحاتهم لما يخدم برامج الرعاية
			٦-٤-٥	قيام إدارة الرعاية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين إدارة الرعاية والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة الرعاية	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في إدارات الرعاية في فروع الجمعية	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في إدارة الرعاية
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في إدارة الرعاية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في إدارة الرعاية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في إدارة الرعاية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في إدارة الرعاية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في إدارة الرعاية
			٨-١-٧	بيئة العمل في إدارة الرعاية
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في إدارة الرعاية
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات إدارة الرعاية
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بإدارة الرعاية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة الرعاية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في إدارات الرعاية في فروع الجمعية	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في إدارة الرعاية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في إدارة الرعاية
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في إدارة الرعاية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في إدارة الرعاية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في إدارة الرعاية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في إدارة الرعاية
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في إدارة الرعاية
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الرعاية	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في إدارات الرعاية في فروع الجمعية	١-١-٨	معدل الرضا العام في إدارة الرعاية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في إدارة الرعاية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في إدارة الرعاية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في إدارة الرعاية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في إدارة الرعاية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في إدارة الرعاية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في إدارة الرعاية
			٨-١-٨	المرونة في إدارة الرعاية
			٩-١-٨	التواصل في إدارة الرعاية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في إدارة الرعاية
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في إدارة الرعاية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في إدارة الرعاية
	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في إدارات الرعاية في فروع الجمعية	١-٢-٨	عدد المستفيدين في إدارة الرعاية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في إدارة الرعاية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في إدارة الرعاية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في إدارة الرعاية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في إدارة الرعاية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في إدارة الرعاية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في إدارة الرعاية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في إدارة الرعاية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطبقة في إدارة الرعاية
٩/ نتائج إدارة الرعاية	٢-٩	النتائج التشغيلية لإدارة	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في إدارة الرعاية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في إدارة الرعاية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
		الرعاية	٣-٢-٩	معدل الاستجابة في إدارة الرعاية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في إدارة الرعاية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في إدارة الرعاية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في إدارة الرعاية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في إدارة الرعاية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة التي تم بنائها في الرعاية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في إدارة الرعاية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في إدارة الرعاية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في إدارة الرعاية
			١-٣-٩	عدد الموردين في إدارة الرعاية
٩/ نتائج إدارة الرعاية	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات لإدارة الرعاية	٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في إدارة الرعاية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في إدارة الرعاية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في إدارة الرعاية
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في إدارة الرعاية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في إدارة الرعاية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في إدارة الرعاية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في إدارة الرعاية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في إدارة الرعاية
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في إدارة الرعاية
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات في إدارة الرعاية
٩/ نتائج إدارة الرعاية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة لإدارة الرعاية	٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية لإدارة الرعاية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في إدارة الرعاية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في إدارة الرعاية
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في إدارة الرعاية
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة ببرامج الرعاية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير الرعاية	١-٥-١	التقارير السنوية عن برامج الرعاية
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات الرعاية	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بالرعاية
			٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بالرعاية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان الرعاية	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بالرعاية
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بالرعاية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	الوثائق والسجلات في الرعاية	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بالرعاية
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	اللوائح والأنظمة في الرعاية	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالرعاية
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على الرعاية	٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات الإدارة والفروع الخاصة بالرعاية
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بالرعاية
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات الرعاية	٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بالرعاية
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بالرعاية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج الرعاية	١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالرعاية
			٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بالرعاية
			٣-٤-٢	نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بالرعاية
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بالرعاية

**جمعية
مستودع المدينة
المنورة الخيرية
١٤٤٥**

رعاية وتأهيل الأسر الفقيرة وحضانة الأعمال الخيرية

نمى الاقتصاد بأن يربط الاحتياج	وجهة الباحث عن التنمية	حفظنا إشراقة ولم يهبط	نمى القطر والمتطوعين	نحرص على الاستدامة المالية	نحرص على الشفافية والعالية
البحث والتمويل	وحدات التأهيل	هدية المدينة	الفرص التطوعية	الثقافة والاستثمار	الموارد البشرية
الدخل السريع	برامج إكتفاء	حفظ التنمية	الطوع الاجتماعي	متنوع المجال	الشؤون المالية
السكن الملائم	التأهيل التنموي	المبادرات والخدمات الإجتماعية	وحدات الطوع	التطبيقات الإلكترونية	الخطط والجودة
الخدمات أشجع	شراكات تأهيلية			العلاقات والإعلام	

نحن فرق عمل و مبادرة **نعمل** بإتقان و إبداع **شعارنا** الاحتساب و الشفافية

إدارة التأهيل: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

٥/ بناء وحدات تأهيلية متخصصة بالفروع بجودة تصل إلى ٨٥٪. (ت ١)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ت ١-١)	عدد الفروع التي فعلت وحدات التأهيل فيها	عدد الفروع التي أسست وحدات التأهيل إدارياً	٦	٨	١٠	١٢	١٤
(ت ١-٢)	نسبة جودة تشغيل وحدات التأهيل المفعلة	نسبة جودة تفعيل وحدات التأهيل ميدانياً	٦٥٪	٧٠٪	٧٥٪	٨٠٪	٨٥٪

٦/ نجاح خطة برنامج اكتفاء الاستراتيجي للتأهيل، بنسبة تصل إلى ٨٥٪. (ت ٢)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ت ١-٢)	عدد المستهدفين بمسارات برنامج اكتفاء الاستراتيجي	استهداف ٢٠٠ فرداً بأحد مسارات برنامج اكتفاء الثلاثة	٤٨٥	٢٠٠	٢٠٠	٢٠٠	٢٠٠
(ت ٢-٢)	عدد الحاصلين على وظيفة لا يقل دخلها عن ٣٠٠٠ ريال شهرياً	عدد من تم توظيفهم إلى عدد المستهدفين بالتدريب	٤٠٪	٥٥٪	٦٥٪	٧٥٪	٨٥٪

٧/ تمكين الأسر المستهدفة ببرنامج (التأهيل التنموي) بنسبة تصل إلى ١٥٪. (ت ٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ت ٣-١)	عدد الأسر المستهدفة بمسار التأهيل التنموي	عدد الأسر المؤهلة تنموياً إلى عدد الأسر المستهدفة بالتدريب	٢٪	٣٪	٥٪	١٠٪	١٥٪

٨/ تحقيق (٣٠) شراكة فاعلة وداعمة لأهداف التأهيل ضمن برنامج (إكتفاء). (ت٤)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ت٤-١)	عدد شراكات التأهيل المنفذة	عدد شراكات التأهيل المنفذة	١٠	١٥	٢٠	٢٥	٣٠
(ت٤-٢)	نسبة تفعيل الشراكات المنفذة	عدد الشراكات المفعله إلى الشراكات المنفذة	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التأهيل	١-١	القيادة كقدوة حسنة للعاملين في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-١-١	تبني القادة في التأهيل مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال التأهيل
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في التأهيل، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في مجال التأهيل، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي في التأهيل، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مجال التأهيل
			٧-١-١	تشجيع العاملين في التأهيل على الإبداع والابتكار، وتهينة الظروف الملائمة لذلك
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التأهيل	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لإدارة التأهيل، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال تأهيل

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التأهيل	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالتأهيل، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات برامج التأهيل
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور التأهيل، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال إدارة التأهيل
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بإدارة التأهيل من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة إدارة التأهيل في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمجال التأهيل
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة التأهيل سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات برامج التأهيل
			٦-٣-١	قيام قادة التأهيل بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية في مجال التأهيل بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة التأهيل بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بإدارة التأهيل، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة التأهيل لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بإدارة التأهيل، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التأهيل	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	٣-٤-١	قيام قادة التأهيل بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات في إجراءات التأهيل على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قادة التأهيل بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات برامج التأهيل
			٥-٤-١	مشاركة قادة التأهيل في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور التأهيل
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بمجالات التأهيل
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التأهيل	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٥-١	مشاركة قادة التأهيل في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قادة التأهيل لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي في برامج التأهيل داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٣-٥-١	قيام و مبادرة قادة التأهيل بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي في برامج التأهيل داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج برامج التأهيل
			٤-٥-١	اتخاذ قادة التأهيل كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قادة التأهيل وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قادة التأهيل بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في برامج التأهيل مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١-٦-١	المشاركة الشخصية قادة التأهيل في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التأهيل	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة في إدارة التأهيل بالجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نتائج إدارة التأهيل
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور التأهيل
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات برامج التأهيل، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة التأهيل	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في إدارة التأهيل
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لإدارة التأهيل
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات إدارة التأهيل من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة لبرامج التأهيل
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في إدارة التأهيل
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات إدارة التأهيل
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات التأهيل بالجمعية
٢/ إدارة الموارد البشرية	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بإدارة التأهيل
			٢-٢-٢	كيف تقوم إدارة التأهيل بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
في إدارة التأهيل		إدارة التأهيل	٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في التأهيل (شفاف)
		بالجمعية ووحداتها بالفروع	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف التأهيل
١٢ / إدارة الموارد البشرية في إدارة التأهيل	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٣-٢	كيف تقوم إدارة التأهيل بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالتأهيل؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم إدارة التأهيل بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالتأهيل؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة التأهيل بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات برامج التأهيل
			٥-٣-٢	كيف تقوم إدارة التأهيل بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢ / إدارة الموارد البشرية في إدارة التأهيل	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٤-٢	كيف تقوم إدارة التأهيل بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات لبرامج التأهيل؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات إدارة التأهيل، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في وحدات التأهيل، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤ / إدارة الموارد والشراكات في إدارة التأهيل	١-٤	إدارة الشراكات في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بإدارة التأهيل
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال التأهيل؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع وحدات التأهيل بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف التأهيل الاستراتيجية
			٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع خاصة بالتأهيل للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في التأهيل مع فئات الشركاء المختلفة



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة التأهيل	٣-٤	إدارة التقنية في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالتأهيل، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالتأهيل؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في برامج التأهيل
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء التأهيل
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالتأهيل
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصديقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة التأهيل	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بالجمعية في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف إدارة التأهيل الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف التأهيل
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور التأهيل
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للتأهيل)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في التأهيل
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة التأهيل	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين في التأهيل
			٢-٢-٥	قيام إدارة التأهيل باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من التأهيل
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام إدارة التأهيل بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة التأهيل	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٣-٥	قيام إدارة التأهيل بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالتأهيل
			٣-٣-٥	قيام إدارة التأهيل بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين من خدمات التأهيل
			٤-٣-٥	قيام إدارة التأهيل بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة التأهيل	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارة التأهيل بالجمعية ووحداتها بالفروع	١-٤-٥	قيام إدارة التأهيل بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات التأهيل
			٣-٤-٥	قيام إدارة التأهيل بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال التأهيل
			٥-٤-٥	قيام إدارة التأهيل بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرياتهم ومقترحاتهم لما يخدم برامج التأهيل
			٦-٤-٥	قيام إدارة التأهيل بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين إدارة التأهيل والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة التأهيل	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في وحدات التأهيل بفرع الجمعية	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في إدارة التأهيل
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في إدارة التأهيل
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في إدارة التأهيل
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في إدارة التأهيل
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في إدارة التأهيل
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في إدارة التأهيل
			٨-١-٧	بيئة العمل في إدارة التأهيل
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في إدارة التأهيل
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في إدارة التأهيل
١٧/ نتائج الموارد البشرية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في إدارة التأهيل
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في إدارة التأهيل

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
في إدارة التأهيل		البشرية في وحدات التأهيل بفروع الجمعية	٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في إدارة التأهيل
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في إدارة التأهيل
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في إدارة التأهيل
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في إدارة التأهيل
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في إدارة التأهيل
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة التأهيل	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في وحدات التأهيل بفروع الجمعية	١-١-٨	معدل الرضا العام في إدارة التأهيل
			٢-١-٨	جودة الخدمات في إدارة التأهيل
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في إدارة التأهيل
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في إدارة التأهيل
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في إدارة التأهيل
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في إدارة التأهيل
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في إدارة التأهيل
			٨-١-٨	المرونة في إدارة التأهيل
			٩-١-٨	التواصل في إدارة التأهيل
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في إدارة التأهيل
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في إدارة التأهيل
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في إدارة التأهيل
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة التأهيل	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في وحدات التأهيل بفروع الجمعية	١-٢-٨	عدد المستفيدين في إدارة التأهيل
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في إدارة التأهيل
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في إدارة التأهيل
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في إدارة التأهيل
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في إدارة التأهيل
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في إدارة التأهيل
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في إدارة التأهيل
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في إدارة التأهيل
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في إدارة التأهيل
			المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي
الرمز	المعيار			
٩/ نتائج إدارة التأهيل	٢-٩	النتائج التشغيلية لإدارة التأهيل	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في إدارة التأهيل
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في إدارة التأهيل
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في إدارة التأهيل

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٩-٢-٤	فعالية أداء العمليات في إدارة التأهيل
			٩-٢-٥	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في إدارة التأهيل
			٩-٢-٦	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في إدارة التأهيل
			٩-٢-٧	عدد الاقتراحات المطبقة في إدارة التأهيل
			٩-٢-٨	عدد المشاريع الجديدة التي تم بنائها في التأهيل
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في إدارة التأهيل
			٩-٢-١٠	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في إدارة التأهيل
			٩-٢-١١	معدل المشاركات الإعلامية في إدارة التأهيل
			٩-٣-١	عدد الموردين في إدارة التأهيل
			٩-٣-٢	نسبة الموردين المحليين في إدارة التأهيل
			٩-٣-٣	عدد الشراكات في إدارة التأهيل
٩/ نتائج إدارة التأهيل	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات لإدارة التأهيل	٩-٣-٤	تكاليف الموردين في إدارة التأهيل
			٩-٣-٥	عدد الاجتماعات مع الشركاء في إدارة التأهيل
			٩-٣-٦	عدد المبادرات نحو الشركاء في إدارة التأهيل
			٩-٣-٧	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في إدارة التأهيل
			٩-٣-٨	معدل دوران المخزون في إدارة التأهيل
			٩-٣-١٢	عدد المبادرات المجتمعية في إدارة التأهيل
			٩-٣-١٣	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في إدارة التأهيل
			٩-٤-١	عدد مصادر المعلومات في إدارة التأهيل
			٩-٤-٢	عدد الإصدارات الدورية في إدارة التأهيل
			٩-٤-٣	سهولة الوصول للمعلومات في إدارة التأهيل
			٩-٤-٤	دقة المعلومات في إدارة التأهيل
٩/ نتائج إدارة التأهيل	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة لإدارة التأهيل	٩-٤-٥	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في إدارة التأهيل
			٩-٤-٦	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة ببرامج التأهيل

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير التأهيل	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بالتأهيل
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات التأهيل	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بالتأهيل
			٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بالتأهيل
١/ الالتزام	٨-١	تكوين لجان	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بالتأهيل

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
اللجان المؤقتة الخاصة بالتأهيل	٢-٨-١	التأهيل		والامتثال
حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بالتأهيل	١-٩-١	الوثائق والسجلات في التأهيل	٩-١	١/ الالتزام والامتثال
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالتأهيل	٢-١-٢	اللوائح والأنظمة في التأهيل	١-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات الإدارة والفروع الخاصة بالتأهيل	٣-٢-٢	بيانات القائمين	٢-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بالتأهيل	٤-٢-٢	على التأهيل		
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بالتأهيل	٢-٣-٢	بيانات التأهيل	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بالتأهيل	٣-٣-٢			
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالتأهيل	١-٤-٢			
نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بالتأهيل	٢-٤-٢	أهداف وبرامج التأهيل	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بالتأهيل	٣-٤-٢			
تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بالتأهيل	٤-٤-٢			

محور الحضانة

(حضانة إشرافية وتوجيهية)



مشروع هدية المدينة: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذا المشروع في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

٩/ تطوير خدمات مشروع (هدية المدينة) واستحداث (١٠) خدمات إبداعية جديدة، وتمكين المشروع للاستقلال المالي والإداري كلياً بنسبة ١٠٠%. (م ١)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(م ١-١)	نسبة تنفيذ خطة المشروع المعتمدة واستحداث ١٠ خدمات جديدة	نسبة نجاح خطة مشروع هدية المدينة	%٧٠	%٧٥	%٨٠	%٨٥	%٩٠
(م ٢-١)	نسبة تغطية الميزانية التشغيلية السنوية للمشروع	نسبة إيرادات المشروع المالية إلى الميزانية التشغيلية	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع هدية المدينة	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في مشروع هدية المدينة	١-١-١	تبني قادة مشروع هدية المدينة مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والایمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال مشروع هدية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في مشروع هدية المدينة، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في مشروع هدية المدينة، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي في مشروع هدية المدينة، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مشروع هدية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع هدية المدينة	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في مشروع هدية المدينة	٧-١-١	المدينة تشجيع العاملين في مشروع هدية المدينة على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
			١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لمشروع هدية المدينة، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال مشروع هدية المدينة
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بمشروع هدية المدينة، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات برامج المشروع
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع هدية المدينة	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في مشروع هدية المدينة	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال مشروع هدية المدينة
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بمشروع هدية المدينة من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة مشروع هدية المدينة في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمجال مشروع هدية المدينة
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة مشروع هدية المدينة سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات المشروع
			٦-٣-١	قيام قادة مشروع هدية المدينة بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للمشروع بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة	١-٤-١	قيام قادة مشروع هدية المدينة بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة للمشروع، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة مشروع هدية المدينة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
هدية المدينة في مشروع	والتشريعات والعمليات الخاصة بمشروع هدية المدينة		٣-٤-١	العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالمشروع، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
				قيام قادة مشروع هدية المدينة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات في إجراءات المشروع على المستوى المحلي والدولي
				قيام قادة مشروع هدية المدينة بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات برامج المشروع
				مشاركة قادة مشروع هدية المدينة في اللجان وفرق العمل المخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الحضارة
				المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالمشروع
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع هدية المدينة	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في مشروع هدية المدينة	٥-١	١-٥-١	مشاركة قادة مشروع هدية المدينة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قادة مشروع هدية المدينة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل المشروع، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام و مبادرة قادة مشروع هدية المدينة بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل المشروع، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج المشروع
			٤-٥-١	اتخاذ قادة مشروع هدية المدينة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قادة مشروع هدية المدينة وتشجيعها لمشاركة المشروع في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قادة مشروع هدية المدينة بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في برامج المشروع مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة مشروع هدية المدينة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل المشروع
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة في مشروع هدية المدينة بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المشروع
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع هدية المدينة	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في مشروع هدية المدينة	٦-١	٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الحضارة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات مشروع هدية المدينة، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في مشروع هدية المدينة
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لمشروع هدية المدينة
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات مشروع هدية المدينة من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة لبرامج مشروع هدية المدينة
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في مشروع هدية المدينة
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات مشروع هدية المدينة
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالمشروع
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في مشروع هدية المدينة	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالمشروع
			٢-٢-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في المشروع (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف المشروع
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في مشروع هدية المدينة	١-٣-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالمشروع؟
			٢-٣-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمشروع؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة مشروع هدية المدينة بمتطلبات المستفيدين وأعمال المشروع
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات برامج المشروع
			٥-٣-٢	كيف يقوم المشروع بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في مشروع هدية المدينة	١-٤-٢	كيف يقوم المشروع بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات لبرامج المشروع؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بطلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالمشروع والتطوير المستمر لبيئة العمل والمرافق
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٥-٤-٢	بأنظمة وسياسات المشروع، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها التواصل مع العاملين في المشروع، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣ / إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في مشروع هدية المدينة	٢-٣	تنمية الموارد المالية والتبرعات في مشروع هدية المدينة	١-٢-٣	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف المشروع.
			٢-٢-٣	الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة المشروع ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغراض آخر دون إذن مسبق منهم
			٣-٢-٣	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قام بها المشروع بما يعزز ثقتهم بها
			٤-٢-٣	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة المشروع، ومقارنة هذه المؤشرات مع المشاريع أو الجمعيات المماثلة
			٥-٢-٣	توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية للمشروع
			٧-٢-٣	تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية والمشاريع الخيرية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤ / إدارة الموارد والشراكات في مشروع هدية المدينة	١-٤	إدارة الشراكات في مشروع هدية المدينة	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بمشروع هدية المدينة
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال المشروع؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع فروع الجمعية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية وأهداف المشروع



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع هدية المدينة	٢-٤	إدارة المواد والمباني والممتلكات في مشروع هدية المدينة	٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع وبرامج خاصة بالمشروع بالتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في المشروع مع فئات الشركاء المختلفة
			١-٢-٤	الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق التوجه والاستراتيجيات الخاصة بالمشروع
			٢-٢-٤	إدارة وصيانة الأصول الثابتة في المشروع لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول
			٣-٢-٤	إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالمشروع
			٤-٢-٤	خفض أي آثار سلبية للممتلكات أو المنتجات أو الخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين، بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة
			٥-٢-٤	إدارة وتخزين المواد في المشروع، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق المعدلات المناسبة من المخزون بالمشروع
			٦-٢-٤	الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة في المشروع، وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات بالمشروع، وكذلك تأثيرها على المشروع والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالمشروع؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع هدية المدينة	٣-٤	إدارة التقنية في مشروع هدية المدينة	٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في برامج المشروع
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء المشروع
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالمشروع
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة في المشروع
			١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف المشروع الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف المشروع
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع هدية المدينة	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في مشروع هدية المدينة	٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور حضارة المشاريع
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالمشروع، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لمشروع هدية المدينة)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في المشروع
			١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي يقدمها المشروع لكافة المستفيدين من المشروع
			٢-٥	تصميم وتطوير

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
العمليات والخدمات في مشروع هدية المدينة	خدمات المستفيدين في مشروع هدية المدينة		٢-٢-٥	قيام المشروع باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام المشروع بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي يقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع هدية المدينة	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في مشروع هدية المدينة	٣-٥	١-٣-٥	قيام المشروع بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالمشروع
			٣-٣-٥	قيام المشروع بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين من خدمات المشروع
			٤-٣-٥	قيام المشروع بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع هدية المدينة	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في مشروع هدية المدينة	٤-٥	١-٤-٥	قيام المشروع بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات المشروع
			٣-٤-٥	قيام المشروع بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال المشروع
			٥-٤-٥	قيام المشروع بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام المشروع بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين مشروع هدية المدينة والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
٧/ نتائج الموارد البشرية	مقاييس رأي الموارد البشرية	١-٧	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في مشروع هدية المدينة
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج مشروع هدية المدينة



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)			
	الرمز	المعيار					
في مشروع هدية المدينة		في مشروع هدية المدينة	٣-١-٧	التمكين والمشاركة في مشروع هدية المدينة			
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في مشروع هدية المدينة			
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في مشروع هدية المدينة			
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في مشروع هدية المدينة			
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في مشروع هدية المدينة			
			٨-١-٧	بيئة العمل في مشروع هدية المدينة			
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في مشروع هدية المدينة			
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في مشروع هدية المدينة			
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة			
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في مشروع هدية المدينة			
١٧/ نتائج الموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في مشروع هدية المدينة	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في مشروع هدية المدينة			
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في مشروع هدية المدينة			
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في مشروع هدية المدينة			
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في مشروع هدية المدينة			
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في مشروع هدية المدينة			
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في مشروع هدية المدينة			
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في مشروع هدية المدينة			
			٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل في المشروع			
			٩-٢-٧	قياس دوران العمالة في مشروع هدية المدينة			
			١٠-٢-٧	قياس معدلات الغياب في مشروع هدية المدينة			
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل في مشروع هدية المدينة			
			١٢-٢-٧	متوسط أيام الإجازات المرضية في مشروع هدية المدينة			
			١٣-٢-٧	التظلمات في مشروع هدية المدينة			
			١٤-٢-٧	معدل دوران العمل في مشروع هدية المدينة			
			المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
				الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في مشروع هدية المدينة	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في مشروع هدية المدينة	١-١-٨	معدل الرضا العام في مشروع هدية المدينة			
			٢-١-٨	جودة الخدمات في مشروع هدية المدينة			
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في مشروع هدية المدينة			
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في مشروع هدية المدينة			
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في مشروع هدية المدينة			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في مشروع هدية المدينة	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في مشروع هدية المدينة	٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في مشروع هدية المدينة
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في مشروع هدية المدينة
			٨-١-٨	المرونة في مشروع هدية المدينة
			٩-١-٨	التواصل في مشروع هدية المدينة
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في مشروع هدية المدينة
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في مشروع هدية المدينة
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في مشروع هدية المدينة
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في مشروع هدية المدينة
			٢-٢-٨	عدد المتبرعين في مشروع هدية المدينة
			٣-٢-٨	نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين في مشروع هدية المدينة
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في مشروع هدية المدينة
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في مشروع هدية المدينة
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في مشروع هدية المدينة
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في مشروع هدية المدينة
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في مشروع هدية المدينة
			٩-٢-٨	معدلات النمو في حجم التبرعات في مشروع هدية المدينة
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في مشروع هدية المدينة
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في مشروع هدية المدينة
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في مشروع هدية المدينة
٩/ نتائج مشروع هدية المدينة	٢-٩	النتائج التشغيلية في مشروع هدية المدينة	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في مشروع هدية المدينة
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في مشروع هدية المدينة
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في مشروع هدية المدينة
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في مشروع هدية المدينة
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في مشروع هدية المدينة
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في مشروع هدية المدينة
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطابقة في مشروع هدية المدينة
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في مشروع هدية المدينة
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في مشروع هدية المدينة
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في مشروع هدية المدينة
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في مشروع هدية المدينة
			١-٣-٩	عدد الموردين في مشروع هدية المدينة
٩/ نتائج	٣-٩	نتائج الموارد		



مشروع هدية المدينة	والشراكات في مشروع هدية المدينة	٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في مشروع هدية المدينة
		٣-٣-٩	عدد الشراكات في مشروع هدية المدينة
		٤-٣-٩	تكاليف الموردين في مشروع هدية المدينة
		٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في مشروع هدية المدينة
		٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في مشروع هدية المدينة
		٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في مشروع هدية المدينة
		٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في مشروع هدية المدينة
		٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في مشروع هدية المدينة
		١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في مشروع هدية المدينة
		١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في مشروع هدية المدينة
		١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في مشروع هدية المدينة
		١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في مشروع هدية المدينة
٩/ نتائج مشروع هدية المدينة	نتائج المعلومات والمعرفة في مشروع هدية المدينة	١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات في مشروع هدية المدينة
		٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في مشروع هدية المدينة
		٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في مشروع هدية المدينة
		٤-٤-٩	دقة المعلومات في مشروع هدية المدينة
		٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في مشروع هدية المدينة
		٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالمشروع

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
١/ الالتزام والامتثال	تقارير مشروع هدية المدينة	٥-١	١-٥-١	التقارير السنوية
١/ الالتزام والامتثال	أنشطة وفعاليات المشروع	٧-١	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة
١/ الالتزام والامتثال	تكوين لجان المشروع	٨-١	٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية
١/ الالتزام والامتثال	الوثائق والسجلات في المشروع	٩-١	١-٨-١	اللجان الدائمة
١/ الالتزام والامتثال	الإيرادات والمصروفات والتملك في المشروع	١٠-١	٢-٨-١	اللجان المؤقتة
١/ الالتزام والامتثال	حفظ الوثائق والسجلات	٩-١	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات
١/ الالتزام والامتثال	جمع التبرعات وصرف الأموال	١٠-١	١-١٠-١	جمع التبرعات وصرف الأموال

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة	٢-١-٢	اللوائح والأنظمة مشروع هدية المدينة	١-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات الإدارة التنفيذية والفروع	٣-٢-٢	بيانات القائمين على مشروع هدية المدينة	٢-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية	٤-٢-٢	بيانات مشروع هدية المدينة	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات	٢-٣-٢	بيانات مشروع هدية المدينة	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة	٣-٣-٢	أهداف وبرامج مشروع هدية المدينة	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية	١-٤-٢	أهداف وبرامج مشروع هدية المدينة	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر تقارير الأنشطة والبرامج	٢-٤-٢	أهداف وبرامج مشروع هدية المدينة	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين	٣-٤-٢	أهداف وبرامج مشروع هدية المدينة	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها	٤-٤-٢	أهداف وبرامج مشروع هدية المدينة	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح

مشروع حفظ النعمة: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذا المشروع في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١٠/ تحسين عمليات مشروع (حفظ النعمة) وتطبيق خطته الاستراتيجية، وتمكين المشروع للاستقلال المالي والإداري كلياً بنسبة ١٠٠%. (٢م)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(١-٢م)	نسبة تنفيذ خطة مشروع حفظ النعمة وتطوير قدراته الميدانية والإعلامية والتسويقية	نسبة نجاح خطة مشروع حفظ النعمة ومدى تطوير قدراته التشغيلية	%٧٠	%٧٥	%٨٠	%٨٥	%٩٠
(٢-٢م)	نسبة تغطية الميزانية التشغيلية السنوية للمشروع	نسبة إيرادات المشروع المالية إلى الميزانية التشغيلية	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي	الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع حفظ النعمة	القيادة كقدوة حسنة للعاملين في مشروع حفظ النعمة	١-١-١	تبني القادة في مشروع حفظ النعمة مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
		٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال مشروع حفظ النعمة
		٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في مشروع حفظ النعمة، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
		٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في مشروع حفظ النعمة، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
		٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي في مشروع حفظ النعمة، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع حفظ النعمة	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في مشروع حفظ النعمة	٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مشروع حفظ النعمة
			٧-١-١	تشجيع العاملين في مشروع حفظ النعمة على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
			١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للمشروع، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال مشروع حفظ النعمة
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالمشروع، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الجمعية
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع حفظ النعمة	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في مشروع حفظ النعمة	٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال مشروع حفظ النعمة
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بـمشروع حفظ النعمة من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة مشروع حفظ النعمة في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمجال مشروع حفظ النعمة
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة مشروع حفظ النعمة سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات المشروع
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع حفظ النعمة	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات	٦-٣-١	قيام قادة مشروع حفظ النعمة بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للمشروع بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة مشروع حفظ النعمة بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة مشروع حفظ النعمة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالمشروع، والمشاركة الشخصية في

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
حفظ النعمة		والعمليات الخاصة بمشروع حفظ النعمة		فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
				قيام قادة مشروع حفظ النعمة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
				قيام قادة مشروع حفظ النعمة بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات برامج المشروع
				مشاركة قادة مشروع حفظ النعمة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الحضانة
				المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالمشروع
				مشاركة قادة مشروع حفظ النعمة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع حفظ النعمة	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في مشروع حفظ النعمة		تشجيع قادة مشروع حفظ النعمة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل المشروع، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
				قيام ومبادرة قادة مشروع حفظ النعمة بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل المشروع، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج المشروع
				اتخاذ قادة مشروع حفظ النعمة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
				مبادرة قادة مشروع حفظ النعمة وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
				قيام قادة مشروع حفظ النعمة بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في برامج المشروع مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
				المشاركة الشخصية قادة مشروع حفظ النعمة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل المشروع
				دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة في مشروع حفظ النعمة بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المشروع
				تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الحضانة
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع حفظ النعمة	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في مشروع حفظ النعمة		تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات مشروع حفظ النعمة،

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
				وتطوير الحلول والبدايل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في مشروع حفظ النعمة
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لمشروع حفظ النعمة
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات مشروع حفظ النعمة من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بمشروع حفظ النعمة
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات مشروع حفظ النعمة
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بمشروع حفظ النعمة
٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في مشروع حفظ النعمة	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بمشروع حفظ النعمة
			٢-٢-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في المشروع (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف المشروع
٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في مشروع حفظ النعمة	١-٣-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالمشروع؟
			٢-٣-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمشروع؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة مشروع حفظ النعمة بمتطلبات المستفيدين وأعمال المشروع
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات برامج المشروع
			٥-٣-٢	كيف يقوم المشروع بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في مشروع حفظ النعمة	١-٤-٢	كيف يقوم المشروع بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالمشروع والتطوير المستمر لبيئة العمل والمرافق
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات المشروع، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في المشروع، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في مشروع حفظ النعمة	٢-٣	تنمية الموارد المالية والتبرعات في مشروع حفظ النعمة	١-٢-٣	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف المشروع.
			٢-٢-٣	الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغراض آخر دون إذن مسبق منهم
			٣-٢-٣	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها المشروع بما يعزز ثقتهم بها
			٤-٢-٣	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة المشروع، ومقارنة هذه المؤشرات مع المشاريع أو الجمعيات المماثلة
			٥-٢-٣	توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية للمشروع
			٧-٢-٣	تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية والمشاريع الخيرية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع حفظ النعمة	١-٤	إدارة الشراكات في مشروع حفظ النعمة	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بمشروع حفظ النعمة
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال المشروع؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتنفيذها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة التعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع فروع الجمعية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية وأهداف المشروع
			٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع وبرامج خاصة بالمشروع للتعاون وتعزيز الشراكة مع

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع حفظ النعمة	٢-٤	إدارة المواد والمباني والممتلكات في مشروع حفظ النعمة	٦-١-٤	المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			١-٢-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في المشروع مع فئات الشركاء المختلفة
			٢-٢-٤	الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق التوجه والاستراتيجيات الخاصة بالمشروع
			٣-٢-٤	إدارة وصيانة الأصول الثابتة في المشروع لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول
			٤-٢-٤	إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالمشروع
			٥-٢-٤	خفض أي آثار سلبية للممتلكات أو المنتجات أو الخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين، بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة
			٦-٢-٤	إدارة وتخزين المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق المعدلات المناسبة من المخزون بالمشروع
			٧-٢-٤	الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة في المشروع، وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها
			٨-٢-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على المشروع والمجتمع
			٩-٢-٤	إدارة المنظومة التقنية بالمشروع؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
٥/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع حفظ النعمة	٣-٤	إدارة التقنية في مشروع حفظ النعمة	١-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في برامج المشروع
			٢-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء المشروع
			٣-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالمشروع
			٤-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة في المشروع
			٥-٣-٤	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف المشروع الاستراتيجية
			٦-٣-٤	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف المشروع
			٧-٣-٤	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور حضارة المشاريع
			٨-٣-٤	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالمشروع، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لمشروع حفظ النعمة)
			٩-٣-٤	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في المشروع
			١٠-٣-٤	تحديد وتصنيف الخدمات التي يقدمها المشروع لكافة المستفيدين من المشروع
٥/ إدارة العمليات	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات	١-١-٥	قيام المشروع باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٢-١-٥	قيام المشروع باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والخدمات في مشروع حفظ النعمة		المستفيدين في مشروع حفظ النعمة	٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام المشروع بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي يقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع حفظ النعمة	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في مشروع حفظ النعمة	١-٣-٥	قيام المشروع بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالمشروع
			٣-٣-٥	قيام المشروع بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين من خدمات المشروع
			٤-٣-٥	قيام المشروع بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع حفظ النعمة	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في مشروع حفظ النعمة	١-٤-٥	قيام المشروع بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات المشروع
			٣-٤-٥	قيام المشروع بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال المشروع
			٥-٤-٥	قيام المشروع بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مبرراتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام المشروع بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين مشروع حفظ النعمة والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.

٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.

٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.

٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.

٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.

٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج	١-١٧	مقاييس رأي	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في مشروع حفظ النعمة
الموارد البشرية في مشروع		الموارد البشرية	٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج مشروع حفظ النعمة
		في مشروع حفظ	٣-١-٧	التمكين والمشاركة في مشروع حفظ النعمة



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
حفظ النعمة		النعمة	٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في مشروع حفظ النعمة
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في مشروع حفظ النعمة
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في مشروع حفظ النعمة
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في مشروع حفظ النعمة
			٨-١-٧	بيئة العمل في مشروع حفظ النعمة
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في مشروع حفظ النعمة
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في مشروع حفظ النعمة
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة
			١٧/ نتائج الموارد البشرية في مشروع حفظ النعمة	٢-١٧
٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في مشروع حفظ النعمة			
٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في مشروع حفظ النعمة			
٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في مشروع حفظ النعمة			
٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في مشروع حفظ النعمة			
٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في مشروع حفظ النعمة			
٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في مشروع حفظ النعمة			
٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل			
٩-٢-٧	قياس دوران العمالة في مشروع حفظ النعمة			
١٠-٢-٧	قياس معدلات الغياب في مشروع حفظ النعمة			
١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل في مشروع حفظ النعمة			
١٢-٢-٧	متوسط أيام الإجازات المرضية في مشروع حفظ النعمة			
١٣-٢-٧	التظلمات في مشروع حفظ النعمة			
١٤-٢-٧	معدل دوران العمل في مشروع حفظ النعمة			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في مشروع حفظ النعمة	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في مشروع حفظ النعمة	١-١-٨	معدل الرضا العام في مشروع حفظ النعمة
			٢-١-٨	جودة الخدمات في مشروع حفظ النعمة
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في مشروع حفظ النعمة
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في مشروع حفظ النعمة
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في مشروع حفظ النعمة
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في مشروع حفظ النعمة



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في مشروع حفظ النعمة	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في مشروع حفظ النعمة	٨-١-٨	المرونة في مشروع حفظ النعمة
			٩-١-٨	التواصل في مشروع حفظ النعمة
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في مشروع حفظ النعمة
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			٢-٢-٨	عدد المتبرعين في مشروع حفظ النعمة
			٣-٢-٨	نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين في مشروع حفظ النعمة
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في مشروع حفظ النعمة
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في مشروع حفظ النعمة
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في مشروع حفظ النعمة
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في مشروع حفظ النعمة
			٩-٢-٨	معدلات النمو في حجم التبرعات في مشروع حفظ النعمة
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في مشروع حفظ النعمة
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في مشروع حفظ النعمة
٩/ نتائج مشروع حفظ النعمة	٢-٩	النتائج التشغيلية في مشروع حفظ النعمة	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في مشروع حفظ النعمة
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في مشروع حفظ النعمة
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في مشروع حفظ النعمة
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في مشروع حفظ النعمة
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في مشروع حفظ النعمة
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في مشروع حفظ النعمة
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطابقة في مشروع حفظ النعمة
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في مشروع حفظ النعمة
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في مشروع حفظ النعمة
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في مشروع حفظ النعمة
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في مشروع حفظ النعمة
			١-٣-٩	عدد الموردين في مشروع حفظ النعمة
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في مشروع حفظ النعمة
٩/ نتائج مشروع حفظ النعمة	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في مشروع حفظ النعمة	٣-٣-٩	عدد الشراكات في مشروع حفظ النعمة



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
		النعمة	٩-٣-٤	تكاليف الموردين في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-٥	عدد الاجتماعات مع الشركاء في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-٦	عدد المبادرات نحو الشركاء في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-٧	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-٨	معدل دوران المخزون في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-١٠	نسبة الأعطال في الأجهزة في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-١١	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-١٢	عدد المبادرات المجتمعية في مشروع حفظ النعمة
			٩-٣-١٣	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في مشروع حفظ النعمة
٩/ نتائج مشروع حفظ النعمة	٩-٤	نتائج المعلومات والمعرفة في مشروع حفظ النعمة	٩-٤-١	عدد مصادر المعلومات في مشروع حفظ النعمة
			٩-٤-٢	عدد الإصدارات الدورية في مشروع حفظ النعمة
			٩-٤-٣	سهولة الوصول للمعلومات في مشروع حفظ النعمة
			٩-٤-٤	دقة المعلومات في مشروع حفظ النعمة
			٩-٤-٥	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في مشروع حفظ النعمة
			٩-٤-٦	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالمشروع

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير مشروع حفظ النعمة	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بمشروع حفظ النعمة
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات المشروع	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بمشروع حفظ النعمة
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان المشروع	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بمشروع حفظ النعمة
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	الوثائق والسجلات في المشروع	١-٩-١	اللجان المؤقتة الخاصة بمشروع حفظ النعمة
١/ الالتزام والامتثال	١٠-١	الإيرادات والمصروفات والتملك في المشروع	١-١٠-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بمشروع حفظ النعمة
٢/ الشفافية	١-٢	اللوائح والأنظمة	٢-١-٢	جمع التبرعات وصرف الأموال الخاصة بمشروع حفظ النعمة
				نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بمشروع حفظ النعمة



عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
		مشروع حفظ النعمة		والإفصاح
الإفصاح عن بيانات مشروع حفظ النعمة	٣-٢-٢	بيانات القائمين		٢ / الشفافية
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بمشروع حفظ النعمة	٤-٢-٢	على مشروع حفظ النعمة	٢-٢	والإفصاح
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بمشروع حفظ النعمة	٢-٣-٢	بيانات مشروع		٢ / الشفافية
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بمشروع حفظ النعمة	٣-٣-٢	حفظ النعمة	٣-٢	والإفصاح
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بمشروع حفظ النعمة	١-٤-٢			
نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بمشروع حفظ النعمة	٢-٤-٢	أهداف وبرامج		
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بمشروع حفظ النعمة	٣-٤-٢	مشروع حفظ النعمة	٤-٢	٢ / الشفافية
تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بمشروع حفظ النعمة	٤-٤-٢			والإفصاح

المساجد: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذا القسم في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١١/ دعم المبادرات والخدمات الاجتماعية وتقديم المساندة العينية والمعنوية والإدارية لنجاحها بغاية تصل إلى (٣) مبادرات وخدمات نوعية. (م٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

المستهدف حسب الفترات					شرح المؤشر	المؤشرات الاستراتيجية	ت
٢٠٢٤	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠			
%١٠٠	%٩٥	%٩٠	%٨٥	%٨٠	اعتماد لوائح المساجد ونسبة تطبيقها على المشاريع الإنشائية	نسبة تطبيق لوائح المساجد المعتمدة على المواقع الإنشائية	(م٣-٣)

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		الرمز	المعيار	
تبني القادة في قسم المساجد مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني	١-١-١	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في قسم المساجد	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم المساجد
الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال قسم المساجد	٢-١-١			
القيادة بالمشاركة مع العاملين في قسم المساجد، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات	٣-١-١			
تبني وتشجيع العمل التطوعي في مجال قسم المساجد، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك	٤-١-١			
تشجيع العمل الجماعي في قسم المساجد، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين	٥-١-١			
المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في قسم المساجد	٦-١-١	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في	١/ القيادة الإدارية
تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك	٧-١-١			
المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية	١-٢-١			



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والاستراتيجية في قسم المساجد		قسم المساجد	٢-٢-١	تبنى وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لقسم المساجد، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال قسم المساجد
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين في قسم المساجد، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات قسم المساجد
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور الحضانة، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم المساجد	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في قسم المساجد	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال قسم المساجد
			٢-٣-١	تبنى سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بقسم المساجد من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة قسم المساجد في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمشاريع المساجد
			٤-٣-١	تبنى وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبنى قادة قسم المساجد سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات قسم المساجد
			٦-٣-١	قيام قادة قسم المساجد بمبادرات فعالة ومنظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة قسم المساجد بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بقسم المساجد، وتحديد المسؤولين عنها
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم المساجد	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في قسم المساجد	٢-٤-١	تبنى وتشجيع قادة قسم المساجد لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بقسم المساجد، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة قسم المساجد بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات في إجراءات قسم المساجد على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قادة قسم المساجد بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم المساجد	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في قسم المساجد	٥-٤-١	قطاعات وعمليات قسم المساجد
			٦-٤-١	مشاركة قادة قسم المساجد في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الحضانة
			١-٥-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بمشاريع المساجد
			٢-٥-١	مشاركة قادة قسم المساجد في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٣-٥-١	تشجيع قادة قسم المساجد لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٤-٥-١	قيام و مبادرة قادة قسم المساجد بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل قسم المساجد، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج مشاريع المساجد
			٥-٥-١	اتخاذ قادة قسم المساجد كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٦-٥-١	مبادرة قادة قسم المساجد وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			١-٦-١	قيام قادة قسم المساجد بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في مشاريع المساجد مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم المساجد	٦-١
٣-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة لقسم السماجد بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نتائج قسم المساجد			
٤-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الحضانة			
١-١-٢	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات مشاريع قسم المساجد، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في قسم المساجد



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
في قسم المساجد		الجمعية من الموارد البشرية في قسم المساجد	٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لقسم المساجد
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات قسم المساجد من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة لمشاريع المساجد
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في قسم المساجد
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات قسم المساجد
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات قسم المساجد بالجمعية
١٢/ إدارة الموارد البشرية في قسم المساجد	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في قسم المساجد	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بقسم المساجد
			٢-٢-٢	كيف يقوم قسم المساجد بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في قسم المساجد (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف قسم المساجد
١٢/ إدارة الموارد البشرية في قسم المساجد	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في قسم المساجد	١-٣-٢	كيف تقوم قسم المساجد بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالقسم؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم قسم المساجد بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة قسم المساجد بمتطلبات المستفيدين وأعمال القسم
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات قسم المساجد
			٥-٣-٢	كيف تقوم قسم المساجد بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف تقوم قسم المساجد بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات لمشاريع المساجد؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في قسم المساجد	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في قسم المساجد	٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بمشاريع المساجد والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق المشروع
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات قسم المساجد، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في قسم المساجد، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
الرمز	المعيار			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في قسم المساجد	١-٤	إدارة الشراكات في قسم المساجد	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بقسم المساجد
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في قسم المساجد؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع المنشآت الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع خاصة بقسم المساجد للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في مشاريع المساجد مع فئات الشركاء المختلفة
٤/ إدارة الموارد والشراكات في قسم المساجد	٣-٤	إدارة التقنية في قسم المساجد	١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالقسم، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بقسم المساجد؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في قسم المساجد
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء قسم المساجد
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات قسم المساجد
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم المساجد	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في قسم المساجد	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف قسم المساجد الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف قسم المساجد
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور الحضانة
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لقسم المساجد)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم المساجد	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في قسم المساجد	٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في قسم المساجد
			١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين من مشاريع المساجد
			٢-٢-٥	قيام قسم المساجد باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من القسم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام قسم المساجد بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم المساجد	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في قسم المساجد	١-٣-٥	قيام قسم المساجد بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بقسم المساجد
			٣-٣-٥	قيام قسم المساجد بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين من خدمات قسم المساجد
			٤-٣-٥	قيام قسم المساجد بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			١-٤-٥	قيام قسم المساجد بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم المساجد	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في قسم المساجد	٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات قسم المساجد
			٣-٤-٥	قيام قسم المساجد بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في قسم المساجد
			٥-٤-٥	قيام قسم المساجد بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم لما يخدم مشاريع القسم
			٦-٤-٥	قيام قسم المساجد بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين قسم المساجد والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.

٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في قسم المساجد	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في قسم المساجد	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في قسم المساجد
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في قسم المساجد
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في قسم المساجد
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في قسم المساجد
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في قسم المساجد
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في قسم المساجد
			٨-١-٧	بيئة العمل في قسم المساجد
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في قسم المساجد
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في قسم المساجد
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في قسم المساجد
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في قسم المساجد
			١٧/ نتائج الموارد البشرية في قسم المساجد	٢-١٧
٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في قسم المساجد			
٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في قسم المساجد			
٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في قسم المساجد			
٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في قسم المساجد			
٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في قسم المساجد			
٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في قسم المساجد			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في قسم المساجد	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في قسم المساجد	١-١-٨	معدل الرضا العام في قسم المساجد
			٢-١-٨	جودة الخدمات في قسم المساجد
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في قسم المساجد
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في قسم المساجد
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في قسم المساجد
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في قسم المساجد
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في قسم المساجد
			٨-١-٨	المرونة في قسم المساجد
			٩-١-٨	التواصل في قسم المساجد
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في قسم المساجد
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في قسم المساجد



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في قسم المساجد	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في قسم المساجد	١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في قسم المساجد
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في قسم المساجد
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في قسم المساجد
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في قسم المساجد
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في قسم المساجد
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في قسم المساجد
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في قسم المساجد
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في قسم المساجد
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في قسم المساجد
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في قسم المساجد
٩/ نتائج قسم المساجد	٢-٩	النتائج التشغيلية في قسم المساجد	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في قسم المساجد
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في قسم المساجد
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في قسم المساجد
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في قسم المساجد
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في قسم المساجد
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في قسم المساجد
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطابقة في قسم المساجد
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في قسم المساجد
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في قسم المساجد
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في قسم المساجد
٩/ نتائج قسم المساجد	٣-٩	نتائج الموارد والشرائط في قسم المساجد	١-٣-٩	عدد الموردين في قسم المساجد
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في قسم المساجد
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في قسم المساجد
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في قسم المساجد
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في قسم المساجد
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في قسم المساجد
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في قسم المساجد
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في قسم المساجد
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في قسم المساجد
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في قسم المساجد

المعيار الرئيسي	الرمز	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
		المعيار	الرمز		
٩/ نتائج قسم المساجد	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في قسم المساجد		١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في قسم المساجد
				١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في قسم المساجد
				١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات في قسم المساجد
				٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في قسم المساجد
				٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في قسم المساجد
				٤-٤-٩	دقة المعلومات في قسم المساجد
				٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في قسم المساجد
				٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بمشاريع المساجد

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	الرمز	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
		المعيار	الرمز		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير قسم المساجد		١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بقسم المساجد
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات قسم المساجد		١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بقسم المساجد
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان قسم المساجد		١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بقسم المساجد
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات قسم المساجد		١-٩-١	اللجان المؤقتة الخاصة بقسم المساجد
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة قسم المساجد		٢-١-٢	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بقسم المساجد
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على قسم المساجد		٣-٢-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بقسم المساجد
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات قسم المساجد		٤-٢-٢	إفصاح عن بيانات قسم المساجد والفروع
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج قسم المساجد		٢-٣-٢	إفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بقسم المساجد
				٣-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بقسم المساجد
				١-٤-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بقسم المساجد
				٢-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بقسم المساجد
				٣-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بقسم المساجد
				٤-٤-٢	نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بقسم المساجد
					تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بقسم المساجد



السقيا: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذا القسم في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١١/ دعم المبادرات والخدمات الاجتماعية وتقديم المساعدة العينية والمعنوية والإدارية لنجاحها بغاية تصل إلى (٣) مبادرات وخدمات نوعية. (م٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(م٢-٣)	نسبة تطوير وتنفيذ مبادرات السقيا في المحطات والبرادات	دراسة مبادرات السقيا وتطويرها ونسبة تطبيقها	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠
(م٣-٣)	نسبة تغطية الميزانية التشغيلية لإدارة السقيا	نسبة إيرادات إدارة السقيا إلى الميزانية التشغيلية	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم السقيا	١-١	القيادة كقدوة حسنة للعاملين في قسم السقيا	١-١-١	تبني القادة في قسم السقيا مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال قسم السقيا
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في قسم السقيا، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في مجال قسم السقيا، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي في قسم السقيا، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في قسم السقيا
			٧-١-١	تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم السقيا	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في قسم السقيا	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لقسم السقيا، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال قسم السقيا
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين في قسم المساجد، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات قسم السقيا
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور الحضانه، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم السقيا	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في قسم السقيا	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال قسم السقيا
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بقسم السقيا من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة قسم السقيا في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمشاريع السقيا
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة قسم السقيا سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات قسم المساجد
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم السقيا	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات والعمليات في قسم السقيا	٦-٣-١	قيام قادة قسم السقيا بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة قسم السقيا بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بقسم المساجد، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة قسم السقيا لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة قسم السقيا بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم السقيا	٥-١	تبنى ونشر ثقافة الجودة والتميز في قسم السقيا	٤-٤-١	قيام قادة قسم السقيا بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات قسم السقيا
			٥-٤-١	مشاركة قادة قسم السقيا في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الحضانة
			٦-٤-١	مشاركة قادة قسم السقيا في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بمشاريع السقيا
			١-٥-١	مشاركة قادة قسم السقيا في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قادة قسم السقيا لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة قسم السقيا بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل قسم السقيا، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج مشاريع السقيا
			٤-٥-١	اتخاذ قادة قسم السقيا كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة القيادة وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قادة قسم السقيا بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم السقيا	٦-١
٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة لقسم السقيا بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نتائج قسم السقيا			
٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الحضانة			
٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات مشاريع قسم السقيا، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
الرمز	المعيار			
١٢/ إدارة الموارد البشرية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في قسم السقيا

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
في قسم السقيا	الجمعية من الموارد البشرية في قسم السقيا		٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لقسم السقيا
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات قسم السقيا من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة لمشاريع السقيا
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في قسم السقيا
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات قسم السقيا
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات قسم السقيا بالجمعية
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بقسم السقيا
١٢/ إدارة الموارد البشرية في قسم السقيا	مكافأة العاملين وتعويضهم في قسم السقيا	٢-٢	٢-٢-٢	كيف يقوم قسم السقيا بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في قسم السقيا (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف قسم السقيا
			١-٣-٢	كيف تقوم قسم السقيا بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بقسم السقيا؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في قسم السقيا	تطوير وتدريب العاملين في قسم السقيا	٣-٢	٢-٣-٢	كيف تقوم قسم السقيا بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة قسم السقيا بمتطلبات المستفيدين وأعمال القسم
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات قسم السقيا
			٥-٣-٢	كيف تقوم قسم السقيا بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في قسم السقيا	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في قسم السقيا	٤-٢	١-٤-٢	كيف تقوم قسم السقيا بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بمشاريع السقيا والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق المشاريع
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات قسم السقيا، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في قسم السقيا، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في قسم السقيا	١-٤	إدارة الشراكات في قسم السقيا	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بقسم السقيا
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في قسم السقيا؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع المنشآت الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع خاصة بقسم السقيا للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في مشاريع السقيا مع فئات الشركاء المختلفة
٤/ إدارة الموارد والشراكات في قسم السقيا	٣-٤	إدارة التقنية في قسم السقيا	١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالقسم، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بقسم السقيا؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في قسم السقيا
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء قسم السقيا
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات قسم السقيا
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم السقيا	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بقسم السقيا	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف قسم السقيا
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف قسم السقيا
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور الحضانة
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لقسم السقيا)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم السقيا	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في قسم السقيا	٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في قسم السقيا
			١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين من مشاريع السقيا
			٢-٢-٥	قيام قسم السقيا باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام قسم السقيا بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم السقيا	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في قسم السقيا	١-٣-٥	قيام قسم السقيا بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بقسم السقيا
			٣-٣-٥	قيام قسم السقيا بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام قسم السقيا بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			١-٤-٥	قيام قسم السقيا بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم السقيا	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في قسم السقيا	٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات قسم السقيا
			٣-٤-٥	قيام قسم السقيا بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين
			٥-٤-٥	قيام قسم السقيا بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرياتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام قسم السقيا بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين قسم السقيا والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في قسم السقيا	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في قسم السقيا	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في قسم السقيا
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في قسم السقيا
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في قسم السقيا
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في قسم السقيا
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في قسم السقيا
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في قسم السقيا
			٨-١-٧	بيئة العمل في قسم السقيا
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في قسم السقيا
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في قسم السقيا
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في قسم السقيا
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في قسم السقيا
١٧/ نتائج الموارد البشرية في قسم السقيا	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في قسم السقيا	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في قسم السقيا
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في قسم السقيا
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في قسم السقيا
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في قسم السقيا
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في قسم السقيا
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في قسم السقيا
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في قسم السقيا
			٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل
			٩-٢-٧	قياس دوران العمالة في قسم السقيا
			١٠-٢-٧	قياس معدلات الغياب في قسم السقيا
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل في قسم السقيا
			١٢-٢-٧	متوسط أيام الإجازات المرضية في قسم السقيا
			١٣-٢-٧	التظلمات في قسم السقيا في قسم السقيا
			١٤-٢-٧	معدل دوران العمل في قسم السقيا
٨/ نتائج المستفيدين في قسم السقيا	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في قسم السقيا	١-١-٨	معدل الرضا العام في قسم السقيا
			٢-١-٨	جودة الخدمات في قسم السقيا
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في قسم السقيا
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في قسم السقيا

المعيار الرئيسي	الرمز	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
		المعيار	الرمز		
٨/ نتائج المستفيدين في قسم السقيا	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في قسم السقيا		٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في قسم السقيا
				٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في قسم السقيا
				٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في قسم السقيا
				٨-١-٨	المرونة في قسم السقيا
				٩-١-٨	التواصل في قسم السقيا
				١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في قسم السقيا
				١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في قسم السقيا
				١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في قسم السقيا
				١-٢-٨	عدد المستفيدين في قسم السقيا
				٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في قسم السقيا
				٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في قسم السقيا
				٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في قسم السقيا
				٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في قسم السقيا
				٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في قسم السقيا
				٩-٢-٨	معدلات النمو في حجم التبرعات في قسم السقيا
				١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في قسم السقيا
				١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في قسم السقيا
				١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في قسم السقيا
٩/ نتائج قسم السقيا	٢-٩	النتائج التشغيلية في قسم السقيا		١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في قسم السقيا
				٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في قسم السقيا
				٣-٢-٩	معدل الاستجابة في قسم السقيا
				٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في قسم السقيا
				٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في قسم السقيا
				٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في قسم السقيا
				٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في قسم السقيا
				٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في قسم السقيا
				٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في قسم السقيا
				١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في قسم السقيا
				١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في قسم السقيا
				١-٣-٩	عدد الموردين في قسم السقيا
				٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في قسم السقيا
	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
	قسم السقيا		٣-٣-٩	عدد الشراكات في قسم السقيا
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في قسم السقيا
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في قسم السقيا
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في قسم السقيا
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في قسم السقيا
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في قسم السقيا
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في قسم السقيا
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في قسم السقيا
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في قسم السقيا
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في قسم السقيا
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في قسم السقيا
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات في قسم السقيا
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في قسم السقيا
٩/ نتائج قسم السقيا	نتائج المعلومات والمعرفة في قسم السقيا	٤-٩	٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في قسم السقيا
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في قسم السقيا
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في قسم السقيا
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بمشاريع السقيا

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
١/ الالتزام والامتثال	تقارير قسم السقيا	٥-١	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بقسم السقيا
١/ الالتزام والامتثال	أنشطة وفعاليات قسم السقيا	٧-١	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بقسم السقيا
١/ الالتزام والامتثال	تكوين لجان قسم السقيا	٨-١	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بقسم السقيا
١/ الالتزام والامتثال	وثائق وسجلات قسم السقيا	٩-١	١-٩-١	اللجان المؤقتة الخاصة بقسم السقيا
١/ الالتزام والامتثال	الإيرادات والمصروفات والتملك في قسم السقيا	١٠-١	١-١٠-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بقسم السقيا
١/ الالتزام والامتثال				جمع التبرعات وصرف الأموال الخاصة بقسم السقيا

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بقسم السقيا	٢-١-٢	لوائح وأنظمة قسم السقيا	١-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات قسم السقيا وفي الفروع	٣-٢-٢	بيانات القائمين	٢-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بقسم السقيا	٤-٢-٢	على قسم السقيا		
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بقسم السقيا	٢-٣-٢	بيانات قسم السقيا	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بقسم السقيا	٣-٣-٢	السقيا		
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بقسم السقيا	١-٤-٢			
نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بقسم السقيا	٢-٤-٢			
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بقسم السقيا	٣-٤-٢	أهداف وبرامج قسم السقيا	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بقسم السقيا	٤-٤-٢			

القسم الهندسي: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذا القسم في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١١/ دعم المبادرات والخدمات الاجتماعية وتقديم المساندة العينية والمعنوية والإدارية لنجاحها بغاية تصل إلى (٣) مبادرات وخدمات نوعية. (م٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

المستهدف حسب الفترات					شرح المؤشر	المؤشرات الاستراتيجية	ت
٢٠٢٤	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠			
%١٠٠	%٩٥	%٩٠	%٨٥	%٨٠	اعتماد اللوائح الهندسية الداخلية ونسبة تطبيقها على المشاريع الهندسية	نسبة تطبيق اللوائح الهندسية الداخلية المعتمدة على المواقع الإنشائية	(م٣-١)

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
تبني القادة في القسم الهندسي مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني	١-١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في القسم الهندسي	١-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في القسم الهندسي
الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال القسم الهندسي	٢-١-١			
القيادة بالمشاركة مع العاملين في القسم الهندسي، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات	٣-١-١			
تبني وتشجيع العمل التطوعي في مجال القسم الهندسي، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك	٤-١-١			
تشجيع العمل الجماعي بالقسم الهندسي ، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين	٥-١-١			
المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في القسم الهندسي	٦-١-١	التخطيط الاستراتيجي في	٢-١	١/ القيادة الإدارية
تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك	٧-١-١			
المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية	١-٢-١			

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للقسم الهندسي، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ	٢-٢-١	القسم الهندسي		والاستراتيجية في القسم الهندسي
شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال القسم الهندسي	٣-٢-١			
نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالقسم الهندسي، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات القسم	٤-٢-١			
تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور الحضانة، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز	٥-٢-١			
تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال القسم الهندسي	١-٣-١			
تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع	٢-٣-١			
مشاركة قادة القسم الهندسي في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمشاريع القسم	٣-٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في القسم الهندسي	٣-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في القسم الهندسي
تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص	٤-٣-١			
تبني قادة القسم الهندسي سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات القسم الهندسي	٥-٣-١			
قيام قادة القسم الهندسي بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع	٦-٣-١			
قيام قادة القسم الهندسي بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالقسم الهندسي، وتحديد المسؤولين عنها	١-٤-١			
تبني وتشجيع قادة القسم الهندسي لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالقسم الهندسي، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض	٢-٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات والعمليات في القسم الهندسي	٤-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في القسم الهندسي
قيام قادة القسم الهندسي بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي	٣-٤-١			
قيام قادة القسم الهندسي بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات القسم الهندسي	٤-٤-١			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في القسم الهندسي	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في القسم الهندسي	٥-٤-١	مشاركة قادة القسم الهندسي في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الحضانة
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالقسم الهندسي
			١-٥-١	مشاركة قادة القسم الهندسي في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قادة القسم الهندسي لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة القسم الهندسي بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل القسم، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج القسم الهندسي
			٤-٥-١	اتخاذ قادة القسم الهندسي كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قادة القسم الهندسي وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قادة القسم الهندسي بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في القسم الهندسي	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في القسم الهندسي	١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة القسم الهندسي في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للقسم الهندسي بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نتائج القسم
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الحضانة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات القسم الهندسي، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٢/ إدارة الموارد البشرية في القسم	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في القسم الهندسي
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
الهندسي	الموارد البشرية في القسم الهندسي			والعمليات الرئيسية للقسم الهندسي
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات القسم الهندسي من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالقسم الهندسي
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في القسم الهندسي
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية القسم الهندسي
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات القسم الهندسي في الجمعية
١٢/ إدارة الموارد البشرية في القسم الهندسي	مكافأة العاملين وتعويضهم في القسم الهندسي	٢-٢	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالقسم الهندسي
			٢-٢-٢	كيف يقوم القسم الهندسي بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في القسم الهندسي (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف القسم الهندسي
١٢/ إدارة الموارد البشرية في القسم الهندسي	تطوير وتدريب العاملين في القسم الهندسي	٣-٢	١-٣-٢	كيف يقوم القسم الهندسي بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالقسم؟
			٢-٣-٢	كيف يقوم القسم الهندسي بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة القسم الهندسي بمتطلبات المستفيدين وأعمال القسم
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات القسم الهندسي
١٢/ إدارة الموارد البشرية في القسم الهندسي	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في القسم الهندسي	٤-٢	٥-٣-٢	كيف يقوم القسم الهندسي بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف يقوم القسم الهندسي بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات لمشاريع القسم الهندسي؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالقسم الهندسي والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق تنفيذ المشروع
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات القسم الهندسي، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في القسم الهندسي، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في القسم الهندسي	١-٤	إدارة الشراكات في القسم الهندسي	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالقسم الهندسي
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في القسم الهندسي؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع المنشآت الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع خاصة بالقسم الهندسي للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في القسم الهندسي مع فئات الشركاء المختلفة
٤/ إدارة الموارد والشراكات في القسم الهندسي	٣-٤	إدارة التقنية في القسم الهندسي	١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة بالقسم الهندسي ، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالقسم، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالقسم الهندسي ؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في القسم الهندسي
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء القسم الهندسي
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالقسم الهندسي
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في القسم الهندسي	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في القسم الهندسي	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف القسم الهندسي الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف القسم الهندسي
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور الحضانة



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في القسم الهندسي	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في القسم الهندسي	٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للقسم الهندسي)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في القسم الهندسي
			١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين من القسم الهندسي
			٢-٢-٥	قيام في القسم الهندسي باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من القسم
٥/ إدارة العمليات والخدمات في القسم الهندسي	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في القسم الهندسي	٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام القسم الهندسي بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
			١-٣-٥	قيام في القسم الهندسي بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالقسم الهندسي
٥/ إدارة العمليات والخدمات في القسم الهندسي	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في القسم الهندسي	٣-٣-٥	قيام القسم الهندسي بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين من خدمات القسم
			٤-٣-٥	قيام القسم الهندسي بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			١-٤-٥	قيام القسم الهندسي بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات القسم الهندسي
٥/ إدارة العمليات والخدمات في القسم الهندسي	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في القسم الهندسي	٣-٤-٥	قيام القسم الهندسي بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال القسم الهندسي
			٥-٤-٥	قيام القسم الهندسي بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مثيراتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام القسم الهندسي بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
٥/ إدارة العمليات والخدمات في القسم الهندسي	٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين القسم الهندسي والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين	٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين القسم الهندسي والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في القسم الهندسي	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في القسم الهندسي	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في القسم الهندسي
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في القسم الهندسي
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في القسم الهندسي
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في القسم الهندسي
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في القسم الهندسي
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في القسم الهندسي
			٨-١-٧	بيئة العمل في القسم الهندسي
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في القسم الهندسي
١٧/ نتائج الموارد البشرية في القسم الهندسي	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في القسم الهندسي	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في القسم الهندسي
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في القسم الهندسي
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في القسم الهندسي
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في القسم الهندسي
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في القسم الهندسي
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في القسم الهندسي
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في القسم الهندسي
			٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل
			٩-٢-٧	قياس دوران العمالة في القسم الهندسي
			١٠-٢-٧	قياس معدلات الغياب في القسم الهندسي
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل في القسم الهندسي
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في القسم الهندسي	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في القسم الهندسي	١-١-٨	معدل الرضا العام في القسم الهندسي
			٢-١-٨	جودة الخدمات في القسم الهندسي
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في القسم الهندسي
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في القسم الهندسي

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستخدمين في القسم الهندسي	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في القسم الهندسي	٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في القسم الهندسي
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في القسم الهندسي
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في القسم الهندسي
			٨-١-٨	المرونة في القسم الهندسي
			٩-١-٨	التواصل في القسم الهندسي
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في القسم الهندسي
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في القسم الهندسي
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في القسم الهندسي
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في القسم الهندسي
	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في القسم الهندسي	٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في القسم الهندسي
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في القسم الهندسي
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في القسم الهندسي
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في القسم الهندسي
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في القسم الهندسي
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في القسم الهندسي
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في القسم الهندسي
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في القسم الهندسي
٩/ نتائج القسم الهندسي	٢-٩	النتائج التشغيلية في القسم الهندسي	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في القسم الهندسي
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في القسم الهندسي
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في القسم الهندسي
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في القسم الهندسي
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في القسم الهندسي
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في القسم الهندسي
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في القسم الهندسي
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في القسم الهندسي
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في القسم الهندسي
	٣-٩	نتائج الموارد والشراقات في القسم الهندسي	١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في القسم الهندسي
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في القسم الهندسي
			١-٣-٩	عدد الموردين في القسم الهندسي
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في القسم الهندسي
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في القسم الهندسي

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج القسم الهندسي	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في القسم الهندسي	٤-٣-٩	تكاليف الموردين في القسم الهندسي
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في القسم الهندسي
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في القسم الهندسي
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في القسم الهندسي
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في القسم الهندسي
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في القسم الهندسي
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في القسم الهندسي
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات في القسم الهندسي
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في القسم الهندسي
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في القسم الهندسي
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في القسم الهندسي
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في القسم الهندسي
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالقسم الهندسي

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير القسم الهندسي	١-٥-١	التقارير السنوية للقسم الهندسي
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات القسم	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بالقسم الهندسي
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان القسم الهندسي	٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بالقسم الهندسي
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات القسم الهندسي	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بالقسم الهندسي
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة القسم الهندسي	٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بالقسم الهندسي
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على القسم	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بالقسم الهندسي
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات القسم الهندسي	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالقسم الهندسي
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج القسم الهندسي	٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات القسم الهندسي
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بالقسم الهندسي
			١-٤-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بالقسم الهندسي
			٢-٤-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بالقسم الهندسي
			٤-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالقسم الهندسي
				نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بالقسم الهندسي
				تبلغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بالقسم الهندسي

مدور التطوع

(ندير التطوع والمتطوعين)



إدارة التطوع: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١٢/ تدشين فرصة تطوعية متميزة تستقطب المتطوعين بغاية تصل إلى (٢٠٠) فرصة. (ط١)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ط١-١)	عدد الفرص التطوعية التي تم نشرها عبر المنصة الوطنية للتطوع	نشر احتياج الإدارة والفروع للمتطوعين من خلال منصة رسمية وفق فرص تطوعية محددة	٢٥	٥٠	١٠٠	١٥٠	٢٠٠
(ط١-٢)	عدد المتطوعين المشاركين في الفرص التطوعية	عدد المتطوعين المتقدمين على الفرص من خلال المنصة الرسمية	٥٠	١٠٠	٢٠٠	٣٠٠	٤٠٠

١٣/ دعم وتفعيل مفهوم التطوع الاحترافي بغاية تصل إلى (٢٠) نموذجاً تطوعياً نوعياً. (ط٢)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ط٢-١)	عدد النماذج المصممة للفرص التطوعية الاحترافية	عدد نماذج فرص التطوع النوعية، مثل: الأطباء، المحامين، مكاتب استشارية	٥	١٠	١٥	١٨	٢٠

١٤/ بناء وحدات تطوع متخصصة بالفروع بجودة تصل إلى ٧٠%. (ط٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ط٣-١)	عدد الوحدات التطوعية المستكمل تأسيسها في فروع الجمعية وفق معيار (إدامة)	يتطلب تأسيس وحدات التطوع في الفروع بأن تكون الوحدة مؤسسة وفق معيار موحد للتطوع يسي (إدامة)	-	٣ فروع	٥ فروع	٨ فروع	١٠ فروع

ثانياً : فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		الرمز	المعيار	
تبنى القادة في التطوع مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايان بأهميته من الجانب الديني والإنساني	١-١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التطوع
الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال التطوع	٢-١-١			
القيادة بالمشاركة مع العاملين في التطوع، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات	٣-١-١			
تبنى وتشجيع العمل التطوعي، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك	٤-١-١			
تشجيع العمل الجماعي بالجمعية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين	٥-١-١			
المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في التطوع	٦-١-١	التخطيط الاستراتيجي في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٢-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التطوع
تشجيع العاملين في التطوع على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك	٧-١-١			
المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الجمعية	١-٢-١			
تبنى وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لإدارة التطوع، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ	٢-٢-١			
شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال التطوع	٣-٢-١			
نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالتطوع، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات التطوع	٤-٢-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٣-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التطوع
تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور التطوع، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز	٥-٢-١			
تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال إدارة التطوع	١-٣-١			
تبنى سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بإدارة التطوع من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع	٢-٣-١			
مشاركة قادة إدارة التطوع في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بمجال التطوع	٣-٣-١			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التطوع	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات والعمليات في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة التطوع سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الفرص التطوعية
			٦-٣-١	قيام قادة التطوع بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية في مجال التطوع بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة التطوع بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بإدارة التطوع، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة التطوع لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة التطوع بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قادة التطوع بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الفرص التطوعية
			٥-٤-١	مشاركة قادة التطوع في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور التطوع
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بمجالات التطوع
			١-٥-١	مشاركة قادة التطوع في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التطوع	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٢-٥-١	تشجيع قادة التطوع لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي في التطوع داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة التطوع بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي في التطوع داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الفرص التطوعية
			٤-٥-١	اتخاذ قادة التطوع كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قادة التطوع وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة التطوع	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٦-٥-١	قيام قادة التطوع بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١-٦-١	المشاركة الشخصية قادة التطوع في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة لإدارة التطوع بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نتائج إدارة التطوع
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور التطوع
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الفرص التطوعية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة التطوع	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في إدارة التطوع
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لإدارة التطوع
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات إدارة التطوع من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة لبرامج التطوع
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في إدارة التطوع
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات إدارة التطوع
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات التطوع بالجمعية
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة التطوع	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بإدارة التطوع
			٢-٢-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في التطوع (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف التطوع
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة التطوع	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في إدارة التطوع بالجمعية	١-٣-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالتطوع؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة التطوع بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة التطوع	٤-٢	وفروعها تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات برامج التطوع
			٥-٣-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات لبرامج التطوع؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالجمعية والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الجمعية
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات إدارة التطوع، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في وحدات التطوع، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢ب/ إدارة المتطوعين في إدارة التطوع	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من المتطوعين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالمتطوعين
			٢-١-٢	ربط خطط إدارة التطوع بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للجمعية
			٣-١-٢	تحديد الفرص التطوعية وتصميمها وتوصيفها، و تخطيط احتياجات الجمعية من المتطوعين
			٤-١-٢	إدارة عملية التطوع، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالجمعية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التعاقب التطوعي للمتطوعين
			٦-١-٢	إشراك المتطوعين في تطوير سياسات واستراتيجيات التطوع
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا المتطوعين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات المتطوعين بالجمعية
٢ب/ إدارة المتطوعين في إدارة التطوع	٢-٢	مكافأة المتطوعين وتعويضهم في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للفرص التطوعية المختلفة بالجمعية
			٢-٢-٢	كيف تقوم الجمعية بتحديد المزايا التي تمنحها للمتطوعين؟
			٣-٢-٢	وضع نظام واضح وشامل لمكافأة المتطوعين
			٤-٢-٢	تشجيع ومكافأة الأداء المتميز، و إعداد نظام للحوافز للمتطوعين
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء المتطوعين
			٦-٢-٢	ربط نظام تقييم الأداء بنظام مكافأة المتطوعين بالجمعية
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف التطوع

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢ب/ إدارة المتطوعين في إدارة التطوع	٣-٢	تطوير وتدريب المتطوعين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-٣-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات المتطوعين بالجمعية؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين؟
			٣-٣-٢	إكساب المتطوعين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة التطوع بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل التطوعية
			٥-٣-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بقياس فاعلية وأثر التدريب على المتطوعين؟
٢ب/ إدارة المتطوعين في إدارة التطوع	٤-٢	تمكين المتطوعين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-٤-٢	كيف تقوم إدارة التطوع بتشجيع المتطوعين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين المتطوعين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية للتطوع والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الجمعية
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع المتطوعين، والتعريف بأنظمة وسياسات التطوع، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع المتطوعين، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
			١-٥-٢	وجود منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة المتطوعين
٢ب/ إدارة المتطوعين في إدارة التطوع	٥-٢	إدارة شؤون المتطوعين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٢-٥-٢	وضع سياسات وأنظمة واضحة ومناسبة للعمل التطوعي.
			٣-٥-٢	توفير الفرص التي تشجع على المشاركة وتدعم المبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين.
			٤-٥-٢	المساهمة في نشر الوعي بأهمية العمل التطوعي، ونشر هذه الثقافة بين مختلف الشرائح بالمجتمع

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة التطوع	١-٤	إدارة الشراكات في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بإدارة التطوع
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال التطوع؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة التعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)	
	الرمز	المعيار			
٤ / إدارة الموارد والشراكات في إدارة التطوع	٣-٤	إدارة التقنية في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٤-١-٤	الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء التعاون مع وحدات التطوع بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف التطوع الاستراتيجية	
			٥-١-٤	تطوير وبناء فرص تطوعية للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري	
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في التطوع مع فئات الشركاء المختلفة	
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالتطوع، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع	
				٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالتطوع؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
				٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في برامج التطوع
				٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء التطوع
				٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالتطوع
				٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥ / إدارة العمليات والخدمات في إدارة التطوع	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بالجمعية في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف إدارة التطوع الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بأهداف التطوع
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور التطوع
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للتطوع)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في التطوع
٥ / إدارة العمليات والخدمات في إدارة التطوع	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين في التطوع
			٢-٢-٥	قيام إدارة التطوع باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من التطوع
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام إدارة التطوع بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥ / إدارة	٣-٥	التحسين	١-٣-٥	قيام إدارة التطوع بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
العمليات والخدمات في إدارة التطوع		المستمر للعمليات والخدمات في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٢-٣-٥	مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٣-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة لتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالتطوع
			٤-٣-٥	قيام إدارة التطوع بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين من برامج التطوع
			١-٤-٥	قيام إدارة التطوع بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة التطوع	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٢-٤-٥	قيام إدارة التطوع بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٣-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات التطوع
			٤-٤-٥	قيام إدارة التطوع بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٥-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال التطوع
			٦-٤-٥	قيام إدارة التطوع بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مبرياتهم ومقترحاتهم لما يخدم برامج التطوع
			٧-٤-٥	قيام إدارة التطوع بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٨-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين إدارة التطوع والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في إدارة التطوع	٤-٦	حوكمة سياسات وإجراءات التطوع في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-٤-٦	وضوح وشفافية سياسات وإجراءات التطوع بالجمعية
			٢-٤-٦	تحقيق العدل والمساواة في تطبيق سياسة التطوع والحوافز
			٣-٤-٦	وجود نظام واضح وفعال لتظلم المتطوعين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)			
	الرمز	المعيار					
٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة التطوع	١-٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٧-١-١	معدل الرضا الوظيفي في إدارة التطوع			
			٧-١-٢	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية			
			٧-١-٣	التمكين والمشاركة في إدارة التطوع			
			٧-١-٤	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في إدارة التطوع			
			٧-١-٥	التطور والاستقرار الوظيفي في إدارة التطوع			
			٧-١-٦	الفرص الوظيفية للعاملين في إدارة التطوع			
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في إدارة التطوع			
			٧-١-٨	بيئة العمل في إدارة التطوع			
			٧-١-١٠	المرافق الجيدة والخدمات في إدارة التطوع			
			٧-١-١٣	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في إدارة التطوع			
			٧-١-١٤	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في إدارة التطوع			
			٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة التطوع	٢-٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٧-٢-١	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في إدارة التطوع
٧-٢-٢	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في إدارة التطوع						
٧-٢-٣	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في إدارة التطوع						
٧-٢-٤	المشاركة في فرق التحسين المستمر في إدارة التطوع						
٧-٢-٥	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في إدارة التطوع						
٧-٢-٦	تقدير جهود العاملين في إدارة التطوع						
٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في إدارة التطوع						
٧-٢-٨	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية)						
٧-٢-٨	تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل						
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي					الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار					
٧ب/ نتائج الموارد البشرية في إدارة التطوع	٧ب-١	مقاييس رأي المتطوعين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها				٧ب-١-١	معدل الرضا التطوعي
			٧ب-١-٢	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية			
			٧ب-١-٣	التمكين والمشاركة للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-٤	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-٥	التطور والاستقرار التطوعي للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-٦	الفرص الوظيفية للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-٨	بيئة العمل للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-٩	الأمن والسلامة للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-١٠	المرافق الجيدة والخدمات للمتطوعين في إدارة التطوع			
			٧ب-١-١١	المكافآت والحوافز للمتطوعين في إدارة التطوع			



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة التطوع	٢-ب-٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتطوعين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١٢-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات التطوع للمتطوعين في إدارة التطوع
			١٣-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالمتطوعين للمتطوعين في إدارة التطوع
			١٤-١-٧	معدل الرضا التطوعي للمتطوعين في إدارة التطوع
			١-٢-٧	قياس العائد من الفرص التطوعية (الإنتاجية) للمتطوعين في إدارة التطوع
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء المتطوعين للمتطوعين في إدارة التطوع
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة للمتطوعين في إدارة التطوع
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر للمتطوعين في إدارة التطوع
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات المتطوعين في إدارة التطوع
			٦-٢-٧	تقدير جهود المتطوعين في إدارة التطوع
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية المتطوعين في إدارة التطوع
			٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (تنقلات، احتياجات، ...) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك المتطوع
			٩-٢-٧	قياس دوران المتطوعين في إدارة التطوع
			١٠-٢-٧	قياس معدلات غياب المتطوعين في إدارة التطوع
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل للمتطوعين في إدارة التطوع
			١٢-٢-٧	متوسط أيام الإجازات المرضية للمتطوعين في إدارة التطوع
			١٣-٢-٧	التظلمات للمتطوعين في إدارة التطوع
			١٤-٢-٧	معدل دوران العمل للمتطوعين في إدارة التطوع
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة التطوع	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	١-١-٨	معدل الرضا العام في إدارة التطوع
			٢-١-٨	جودة الخدمات في إدارة التطوع
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في إدارة التطوع
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في إدارة التطوع
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في إدارة التطوع
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في إدارة التطوع
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في إدارة التطوع
			٨-١-٨	المرونة في إدارة التطوع
			٩-١-٨	التواصل في إدارة التطوع
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في إدارة التطوع
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في إدارة التطوع
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في إدارة التطوع
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في إدارة التطوع
٨/ نتائج	٢-٨	مؤشرات الأداء		

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
المستفيدين في إدارة التطوع		المتعلقة بالمستفيدين في إدارة التطوع بالجمعية وفروعها	٨-٢-٤	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في إدارة التطوع
			٨-٢-٥	نسبة الخدمات الجديدة في إدارة التطوع
			٨-٢-٦	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في إدارة التطوع
			٨-٢-٧	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في إدارة التطوع
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في إدارة التطوع
			٨-٢-١٠	تنوع شرائح المستفيدين في إدارة التطوع
			٨-٢-١١	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في إدارة التطوع
			٨-٢-١٢	عدد الاقتراحات المطابقة في إدارة التطوع
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج إدارة التطوع	٩-٢	النتائج التشغيلية في إدارة التطوع	٩-٢-١	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في إدارة التطوع
			٩-٢-٢	نسبة الأخطاء (الجودة) في إدارة التطوع
			٩-٢-٣	معدل الاستجابة في إدارة التطوع
			٩-٢-٤	فعالية أداء العمليات في إدارة التطوع
			٩-٢-٥	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في إدارة التطوع
			٩-٢-٦	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في إدارة التطوع
			٩-٢-٧	عدد الاقتراحات المطبقة في إدارة التطوع
			٩-٢-٨	عدد المشاريع الجديدة في إدارة التطوع
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في إدارة التطوع
			٩-٢-١٠	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في إدارة التطوع
			٩-٢-١١	معدل المشاركات الإعلامية في إدارة التطوع
٩/ نتائج إدارة التطوع	٩-٣	نتائج الموارد والشراكات في إدارة التطوع	٩-٣-١	عدد الموردين في إدارة التطوع
			٩-٣-٢	نسبة الموردين المحليين في إدارة التطوع
			٩-٣-٣	عدد الشراكات في إدارة التطوع
			٩-٣-٤	تكاليف الموردين في إدارة التطوع
			٩-٣-٥	عدد الاجتماعات مع الشركاء في إدارة التطوع
			٩-٣-٦	عدد المبادرات نحو الشركاء في إدارة التطوع
			٩-٣-٧	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في إدارة التطوع
			٩-٣-٨	معدل دوران المخزون في إدارة التطوع
			٩-٣-١٢	عدد المبادرات المجتمعية في إدارة التطوع
			٩-٣-١٣	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في إدارة التطوع
٩/ نتائج إدارة التطوع	٩-٤	نتائج المعلومات والمعرفة في إدارة	٩-٤-١	عدد مصادر المعلومات في إدارة التطوع
			٩-٤-٢	عدد الإصدارات الدورية في إدارة التطوع



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
		التطوع	٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في إدارة التطوع
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في إدارة التطوع
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في إدارة التطوع
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بإدارة التطوع

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير إدارة التطوع	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بإدارة التطوع
			١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بإدارة التطوع
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات إدارة التطوع	٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بإدارة التطوع
			١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بإدارة التطوع
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	إدارة التطوع	٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بإدارة التطوع
			١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بإدارة التطوع
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة إدارة التطوع	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بإدارة التطوع
			٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات الخاصة بإدارة التطوع والفروع
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على إدارة التطوع	٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بإدارة التطوع
			٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بإدارة التطوع
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات إدارة التطوع	٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بإدارة التطوع
			١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بإدارة التطوع
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج إدارة التطوع	٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بإدارة التطوع
			٣-٤-٢	نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بإدارة التطوع
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بإدارة التطوع

محور الاستدامة

(نحرص على الاستدامة المالية)



قسم الأوقاف: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذا القسم في الخطة التشغيلية التاسعة
أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١٥/ تغطية نسبة ١٠% سنوياً من الميزانية التشغيلية للجمعية من إيرادات الأوقاف والاستثمارات.
(س١)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات
الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(س١-١)	نسبة تأمين الميزانية التشغيلية للجمعية وفروعها من إيرادات الأوقاف	حساب إيرادات اوقاف الجمعية ومقارنتها بإجمالي دخل الجمعية	٥%	١٠%	٦%	٧%	١٠%
(س١-٢)	عدد دراسات الاستثمار في الجمعية المفعلة	اعتماد الدراسات والبدء بتفعيلها حسب الأولوية ومتابعة ذلك.	٤ دراسات	١ تفعيل	٢ تفعيل	٣ تفعيل	٤ تفعيل

ثانياً : فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم الأوقاف	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في قسم الأوقاف	١-١-١	تبنى قادة قسم الأوقاف مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والإيمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للأوقاف
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في قسم الأوقاف، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبنى وتشجيع العمل التطوعي في قسم الأوقاف، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بقسم الأوقاف، وتبنى آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في قسم الأوقاف
			٧-١-١	تشجيع العاملين في قسم الأوقاف على الإبداع والابتكار، وتهينة الظروف الملائمة لذلك

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم الأوقاف	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في قسم الأوقاف	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لقسم الأوقاف، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللائمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال قسم الأوقاف
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بقسم الأوقاف، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات القسم
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال قسم الأوقاف
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم الأوقاف	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في قسم الأوقاف	٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بقسم الأوقاف من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة قسم الأوقاف في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة قسم الأوقاف سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات القسم
			٦-٣-١	قيام القيادة بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة قسم الأوقاف بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم الأوقاف	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات والعمليات في قسم الأوقاف	٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة قسم الأوقاف لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام القادة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم الأوقاف	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في قسم الأوقاف	٤-٤-١	قيام قادة قسم الأوقاف بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات برامج القسم
			٥-٤-١	مشاركة قادة قسم الأوقاف في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الاستدامة
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالأوقاف
			١-٥-١	مشاركة قادة قسم الأوقاف في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قادة قسم الأوقاف لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل القسم، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة قسم الأوقاف بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل القسم، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج القسم
			٤-٥-١	اتخاذ قادة قسم الأوقاف كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قادة قسم الأوقاف وتشجيعها لمشاركة القسم في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قادة قسم الأوقاف بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في برامج قسم الأوقاف مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في قسم الأوقاف	٦-١
٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة لقسم الأوقاف بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على القسم			
٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في محور الاستدامة			
٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات قسم الأوقاف، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في قسم الأوقاف



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
في قسم الأوقاف		الجمعية من الموارد البشرية في قسم الأوقاف	٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لقسم الأوقاف
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات قسم الأوقاف من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بقسم الأوقاف
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في قسم الأوقاف
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات قسم الأوقاف
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بقسم الأوقاف
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بقسم الأوقاف
١٢ / إدارة الموارد البشرية في قسم الأوقاف	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في قسم الأوقاف	٢-٢-٢	كيف يقوم قسم الأوقاف بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في القسم (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف قسم الأوقاف
			١-٣-٢	كيف يقوم قسم الأوقاف بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالقسم؟
١٢ / إدارة الموارد البشرية في قسم الأوقاف	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في قسم الأوقاف	٢-٣-٢	كيف يقوم قسم الأوقاف بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة قسم الأوقاف بمتطلبات المستفيدين وأعمال القسم
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات أعمال القسم
			٥-٣-٢	كيف يقوم قسم الأوقاف بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف يقوم قسم الأوقاف بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
١٢ / إدارة الموارد البشرية في قسم الأوقاف	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في قسم الأوقاف	٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات قسم الأوقاف، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
الرمز	المعيار			
٣ / إدارة وتنمية الموارد	٢-٣	تنمية الموارد المالية والتبرعات	١-٢-٣	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف الجمعية.



الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغراض أخرى دون إذن مسبق منهم	٢-٢-٣	في قسم الأوقاف	المالية والأوقاف في قسم الأوقاف
استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها الجمعية بما يعزز ثقتهم بها	٣-٢-٣		
وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة الجمعية الخيرية، ومقارنة هذه المؤشرات مع الجمعيات المماثلة	٤-٢-٣		
توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية للقسم	٥-٢-٣		
تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية الخيرية	٧-٢-٣		

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		الرمز	المعيار	
نشر ثقافة الوقف الإسلامي بأنواعه المختلفة بما يدعم التوجهات الاستراتيجية في الجمعية	١-٣-٣			
استقطاب المتبرعين بالأوقاف	٢-٣-٣			
تصنيف وتحديد أنواع الوقف وتسجيله، ومراعاة القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المحلية المعنية بذلك	٣-٣-٣			
تطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء اللازمة لإدارة الأوقاف بفعالية لضمان زيادة الإيرادات، والصيانة الدورية للمحافظة على هذه الأوقاف لتكون مصدر دخل دائم للجمعية	٤-٣-٣	إدارة الأوقاف في قسم الأوقاف	٣-٣	٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في قسم الأوقاف
دراسة المخاطر المتعلقة بالأوقاف، ومن ثم تطوير البرامج اللازمة لإدارة هذه المخاطر على جميع المستويات	٥-٣-٣			
تطوير نظام لإدارة وثائق الأوقاف، وحفظها وتحديثها بصفة دورية	٦-٣-٣			

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		الرمز	المعيار	
تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بقسم الأوقاف	١-١-٤			
تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات	٢-١-٤	إدارة الشراكات في قسم الأوقاف	١-٤	٤/ إدارة الموارد والشراكات في قسم الأوقاف
تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس	٣-١-٤			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في قسم الأوقاف	٣-٤	إدارة التقنية في قسم الأوقاف	٤-١-٤	الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٥-١-٤	التعاون مع فروع الجمعية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف القسم
			٦-١-٤	تطوير وبناء مشاريع وبرامج خاصة بالقسم للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			١-٣-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في القسم مع فئات الشركاء المختلفة
			٢-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على القسم والمجتمع
			٣-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالقسم؛ لضمان توافرها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٤-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية في قسم الأوقاف
			٥-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء القسم
			٦-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالقسم
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم الأوقاف	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بقسم الأوقاف	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف قسم الأوقاف
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بقسم الأوقاف
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور الاستدامة
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لقسم الأوقاف)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في القسم
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم الأوقاف	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في قسم الأوقاف	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين من القسم
			٢-٢-٥	قيام القسم باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام قسم الأوقاف بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات	٣-٥	التحسين المستمر	١-٣-٥	قيام القسم بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والخدمات في قسم الأوقاف		للعمليات والخدمات في قسم الأوقاف	٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالقسم
			٣-٣-٥	قيام قسم الأوقاف بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام قسم الأوقاف بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في قسم الأوقاف	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في قسم الأوقاف	١-٤-٥	قيام قسم الأوقاف بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات قسم الأوقاف
			٣-٤-٥	قيام قسم الأوقاف بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال القسم
			٥-٤-٥	قيام قسم الأوقاف بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مريثاتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام قسم الأوقاف بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين قسم الأوقاف والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في قسم الأوقاف	٢-٦	السياسات والإجراءات المالية في قسم الأوقاف	١-٢-٦	مدى وجود أنظمة وسياسات مالية موثقة وذات مرجعية قانونية للأوقاف
			٢-٢-٦	وجود تقارير وتحليلات دورية موثقة وشفافة للأوقاف
			٣-٢-٦	وجود سياسات واضحة لآلية قبول الهدايا والهبات للعاملين بالأوقاف
			٤-٢-٦	اتباع الأنظمة والتشريعات الرسمية المتعلقة بالتبرعات وأوجه الصرف المالي المختلفة في الأوقاف

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في قسم الأوقاف	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في قسم الأوقاف	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في قسم الأوقاف
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في قسم الأوقاف
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في قسم الأوقاف
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في قسم الأوقاف
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في قسم الأوقاف
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في قسم الأوقاف
			٨-١-٧	بيئة العمل في قسم الأوقاف
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في قسم الأوقاف
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في قسم الأوقاف
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في قسم الأوقاف
			١٧/ نتائج الموارد البشرية في قسم الأوقاف	٢-١٧
٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في قسم الأوقاف			
٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في قسم الأوقاف			
٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في قسم الأوقاف			
٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في قسم الأوقاف			
٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في قسم الأوقاف			
٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في قسم الأوقاف			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في قسم الأوقاف	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في قسم الأوقاف	١-١-٨	معدل الرضا العام في قسم الأوقاف
			٢-١-٨	جودة الخدمات في قسم الأوقاف
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في قسم الأوقاف
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في قسم الأوقاف
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في قسم الأوقاف
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في قسم الأوقاف
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في قسم الأوقاف
			٨-١-٨	المرونة في قسم الأوقاف
			٩-١-٨	التواصل في قسم الأوقاف
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في قسم الأوقاف
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في قسم الأوقاف
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في قسم الأوقاف
٨/ نتائج	٢-٨	مؤشرات الأداء	١-٢-٨	عدد المستفيدين في قسم الأوقاف

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
المستفيدين في قسم الأوقاف		المتعلقة بالمستفيدين في قسم الأوقاف	٢-٢-٨	عدد المتبرعين في قسم الأوقاف
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في قسم الأوقاف
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في قسم الأوقاف
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في قسم الأوقاف
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في قسم الأوقاف
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في قسم الأوقاف
			٩-٢-٨	معدلات النمو في حجم التبرعات في قسم الأوقاف
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في قسم الأوقاف
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في قسم الأوقاف
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في قسم الأوقاف
٩/ نتائج قسم الأوقاف	١-٩	النتائج المالية في قسم الأوقاف	١-١-٩	الإيرادات السنوية للأوقاف
			٢-١-٩	المصروفات السنوية للأوقاف
			٣-١-٩	نسبة التبرعات من الإيرادات للأوقاف
			٤-١-٩	نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة للأوقاف
			٥-١-٩	عدد المتبرعين للأوقاف
			٦-١-٩	متوسط التبرعات لكل متبرع للأوقاف
			٧-١-٩	العائد على الاستثمار للأوقاف
			٨-١-٩	حجم الترشيد في النفقات للأوقاف
			٩-١-٩	نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات) للأوقاف
			١٠-١-٩	نسبة التبرعات المحصلة فعلياً/ التبرعات المعلنة للأوقاف
			١١-١-٩	الالتزام بالموازنة للأوقاف
			١٢-١-٩	عدد الأوقاف
			١٣-١-٩	حجم الدخل من الأوقاف
			١٤-١-٩	نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات
			١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في قسم الأوقاف
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في قسم الأوقاف
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في قسم الأوقاف
٩/ نتائج قسم الأوقاف	٢-٩	النتائج التشغيلية في قسم الأوقاف	٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في قسم الأوقاف
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في قسم الأوقاف
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في قسم الأوقاف
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في قسم الأوقاف
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في قسم الأوقاف

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج قسم الأوقاف	٣-٩	نتائج الموارد والشراقات في قسم الأوقاف	٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في قسم الأوقاف
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في قسم الأوقاف
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في قسم الأوقاف
			١-٣-٩	عدد الموردين في قسم الأوقاف
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في قسم الأوقاف
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في قسم الأوقاف
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في قسم الأوقاف
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في قسم الأوقاف
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في قسم الأوقاف
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في قسم الأوقاف
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في قسم الأوقاف
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في قسم الأوقاف
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في قسم الأوقاف
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في قسم الأوقاف
٩/ نتائج قسم الأوقاف	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في قسم الأوقاف	١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في قسم الأوقاف
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات لقسم الأوقاف
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في قسم الأوقاف
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في قسم الأوقاف
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في قسم الأوقاف
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في قسم الأوقاف
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالأوقاف

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير قسم الأوقاف	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بقسم الأوقاف
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات قسم الأوقاف	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بقسم الأوقاف
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان قسم الأوقاف	٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بقسم الأوقاف
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات قسم الأوقاف	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بقسم الأوقاف
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بقسم الأوقاف
١/ الالتزام والامتثال			١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بقسم الأوقاف

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
موافقة الجمعية العمومية على التملك الخاصة بقسم الأوقاف	٣-١٠-١	الإيرادات والمصروفات والتملك في قسم الأوقاف	١٠-١	١/ الالتزام والامتثال
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بقسم الأوقاف	٢-١-٢	لوائح وأنظمة قسم الأوقاف	١-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات قسم الأوقاف والفروع	٣-٢-٢	بيانات القائمين على قسم الأوقاف	٢-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بقسم الأوقاف	٤-٢-٢	بيانات قسم الأوقاف	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بقسم الأوقاف	٢-٣-٢	بيانات قسم الأوقاف	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بقسم الأوقاف	٣-٣-٢	أهداف وبرامج قسم الأوقاف	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بقسم الأوقاف	١-٤-٢	أهداف وبرامج قسم الأوقاف	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بقسم الأوقاف	٢-٤-٢	أهداف وبرامج قسم الأوقاف	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بقسم الأوقاف	٣-٤-٢	أهداف وبرامج قسم الأوقاف	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
تبلغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بقسم الأوقاف	٤-٤-٢	أهداف وبرامج قسم الأوقاف	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح

مشروع مصنع المياه: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١٦/ استعادة رأس مال مشروع مصنع المياه بنسبة ٧٥% من أرباح البيع والتشغيل. (س٢)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(س٢-١)	نسبة تحقيق أرباح مصنع المياه خلال السنة المالية (٢٠٢٢م)	حساب أرباح مصنع المياه بعد حسم الميزانية السنوية التشغيلية للمصنع	مليون ريال	مليون ريال	٢٥٠,٠٠٠ ريال	٥٠٠,٠٠٠ ريال	مليون ريال

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع مصنع المياه	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في مشروع مصنع المياه	١-١-١	تبنى قادة مشروع مصنع المياه مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية لمشروع مصنع المياه
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في مشروع مصنع المياه، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبنى وتشجيع العمل التطوعي في مشروع مصنع المياه، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بمشروع مصنع المياه، وتبنى آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مشروع مصنع المياه
١/ القيادة الإدارية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في	٧-١-١	تشجيع العاملين في مشروع مصنع المياه على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
			١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
والاستراتيجية في مشروع مصنع المياه	مشروع مصنع المياه		٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لمشروع مصنع المياه، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال مشروع مصنع المياه
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بمشروع مصنع المياه، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الجمعية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع مصنع المياه	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في مشروع مصنع المياه	٣-١	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال مشروع مصنع المياه
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بمشروع مصنع المياه من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة مشروع مصنع المياه في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة مشروع مصنع المياه سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات مشروع مصنع المياه
			٦-٣-١	قيام القيادة بمبادرات فعالة ومنظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية لمشروع مصنع المياه بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام القادة في مشروع مصنع المياه بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالمشروع، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالمشروع، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع مصنع المياه	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات والعمليات في مشروع مصنع المياه	٣-٤-١	قيام قادة مشروع مصنع المياه بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قادة مشروع مصنع المياه بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات المشروع

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في مشروع مصنع المياه	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في مشروع مصنع المياه	٥-٤-١	مشاركة قادة مشروع مصنع المياه في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالمشروع
			١-٥-١	مشاركة قادة مشروع مصنع المياه في المنتديات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قيادة مشروع مصنع المياه لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل المشروع، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام و مبادرة قادة مشروع مصنع المياه بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل المشروع، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج المشروع
			٤-٥-١	اتخاذ قيادة مشروع مصنع المياه كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة مشروع مصنع المياه وتشجيعها لمشاركة المشروع في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة مشروع مصنع المياه بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١-٦-١	المشاركة الشخصية للقادة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل المشروع
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للمشروع بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المشروع
٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في مشروع مصنع المياه	٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات المشروع، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
			١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين بالمشروع
٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من	٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للمشروع

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
مصنع المياه		الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات المشروع من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بـمشروع مصنع المياه
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في مشروع مصنع المياه
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية في المشروع
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالمشروع
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في مشروع مصنع المياه	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالمشروع
			٢-٢-٢	كيف يقوم مشروع مصنع المياه بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في المشروع (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف المشروع
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في مشروع مصنع المياه	١-٣-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالمشروع؟
			٢-٣-٢	كيف يقوم المشروع بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المستفيدين وأعمال المشروع
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
			٥-٣-٢	كيف يقوم المشروع بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في مشروع مصنع المياه	١-٤-٢	كيف يقوم المشروع بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالمشروع والتطوير المستمر لبيئة العمل والمرافق
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات المشروع، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في المشروع، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية	٢-٣	تنمية الموارد المالية والتبرعات في مشروع مصنع	١-٢-٣	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف المشروع.
			٢-٢-٣	الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والأوقاف في مشروع مصنع المياه		المياه		الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة المشروع ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغرض آخر دون إذن مسبق منهم
			٣-٢-٣	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قام بها المشروع بما يعزز ثقتهم بها
			٤-٢-٣	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة المشروع الخيرية، ومقارنة هذه المؤشرات مع المنشآت المماثلة
			٥-٢-٣	توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية
٣-٣ إدارة الموارد المالية والأوقاف في مشروع مصنع المياه			٧-٢-٣	تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة
	إدارة الأوقاف في مشروع مصنع المياه		١-٣-٣	نشر ثقافة وقف مصنع المياه بأنواعه المختلفة بما يدعم التوجهات الاستراتيجية في المشروع
			٢-٣-٣	استقطاب المتبرعين لوقف مصنع المياه
			٣-٣-٣	تصنيف وتحديد أنواع وقف مصنع المياه وتسجيله، ومراعاة القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المحلية المعنية بذلك
			٤-٣-٣	تطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء اللازمة لإدارة وقف مصنع المياه بفعالية لضمان زيادة الإيرادات، والصيانة الدورية للمحافظة على هذا الوقف لتكون مصدر دخل دائم للجمعية وللمشروع
			٥-٣-٣	دراسة المخاطر المتعلقة بوقف مصنع المياه، ومن ثم تطوير البرامج اللازمة لإدارة هذه المخاطر على جميع المستويات
			٦-٣-٣	تطوير نظام لإدارة وثائق وقف مصنع المياه، وحفظها وتحديثها بصفة دورية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع مصنع المياه	١-٤	إدارة الشراكات في مشروع مصنع المياه	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بمشروع مصنع المياه
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع مصنع المياه	٣-٤	إدارة التقنية في مشروع مصنع المياه	٤-١-٤	التعاون مع الجمعيات الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف المشروع
			٥-١-٤	تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في المشروع مع فئات الشركاء المختلفة
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على المشروع والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالمشروع؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء المشروع
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالمشروع
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة
			٤/ إدارة الموارد والشراكات في مشروع مصنع المياه	٤-٤
٢-٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال حسب الحاجة لكل المستخدمين من داخل المشروع وخارجها للاطلاع على المعلومات والمعارف ذات العلاقة			
٣-٤-٤	تطبيق الآليات المناسبة لأمن المعلومات وتكاملها، وتحقيق المستويات المطلوبة من الدقة والموثوقية لمعلومات المشروع المختلفة			
٤-٤-٤	رعاية وتشجيع وتطوير وحماية الممتلكات الفكرية الخاصة بالمشروع			
٥-٤-٤	السعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وفعاليتها الاستفادة منها			
٦-٤-٤	تشجيع إيجاد الأفكار الابتكارية والإبداعية، وتطويرها في المشروع من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع مصنع	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في مشروع مصنع المياه	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف المشروع
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالمشروع
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
المياه				في محور الاستدامة
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالمشروع، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لمشروع مصنع المياه)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع مصنع المياه	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في مشروع مصنع المياه	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي يقدمها المشروع لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام الجمعية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام المشروع بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع مصنع المياه	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في مشروع مصنع المياه	١-٣-٥	قيام المشروع بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالمشروع
			٣-٣-٥	قيام المشروع بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام المشروع بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مشروع مصنع المياه	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في مشروع مصنع المياه	١-٤-٥	قيام المشروع بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات المشروع
			٣-٤-٥	قيام المشروع بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين
			٥-٤-٥	قيام المشروع بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مبرراتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام المشروع بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين المشروع والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من المشروع لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	مقاييس رأي الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	١-١٧	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في مشروع مصنع المياه
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في مشروع مصنع المياه
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في مشروع مصنع المياه
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في مشروع مصنع المياه
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في مشروع مصنع المياه
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في مشروع مصنع المياه
			٨-١-٧	بيئة العمل في مشروع مصنع المياه
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في مشروع مصنع المياه
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في مشروع مصنع المياه
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في مشروع مصنع المياه
			١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في مشروع مصنع المياه
١٧/ نتائج الموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في مشروع مصنع المياه	٢-١٧	٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في مشروع مصنع المياه
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في مشروع مصنع المياه
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في مشروع مصنع المياه
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في مشروع مصنع المياه
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في مشروع مصنع المياه
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل
			٩-٢-٧	قياس دوران العمالة في مشروع مصنع المياه
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل في مشروع مصنع المياه
			١٢-٢-٧	متوسط أيام الإجازات المرضية في مشروع مصنع المياه
			١٣-٢-٧	التظلمات في مشروع مصنع المياه
			١٤-٢-٧	معدل دوران العمل في مشروع مصنع المياه
٨/ نتائج المستفيدين في مشروع مصنع المياه	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في مشروع مصنع المياه	١-٨	١-١-٨	معدل الرضا العام في مشروع مصنع المياه
			٢-١-٨	جودة الخدمات في مشروع مصنع المياه
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في مشروع مصنع المياه
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في مشروع مصنع المياه
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في مشروع مصنع المياه

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في مشروع مصنع المياه	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في مشروع مصنع المياه	٨-١-٦	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-١-٧	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في مشروع مصنع المياه
			٨-١-٨	المرونة في مشروع مصنع المياه
			٨-١-٩	التواصل في مشروع مصنع المياه
			٨-١-١٠	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-١-١١	معالجة شكاوى المستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-١-١٢	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-١	عدد المستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٢	عدد المتبرعين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٣	نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٤	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٥	نسبة الخدمات الجديدة في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٦	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٧	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في مشروع مصنع المياه
٩/ نتائج مشروع مصنع المياه	١-٩	النتائج المالية في مشروع مصنع المياه	٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-٩	معدلات النمو في حجم التبرعات في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-١٠	تنوع شرائح المستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-١١	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في مشروع مصنع المياه
			٨-٢-١٢	عدد الاقتراحات المطابقة في مشروع مصنع المياه
			٩-١-١	الإيرادات السنوية للمشروع
			٩-١-٢	المصروفات السنوية للمشروع
			٩-١-٣	نسبة التبرعات من الإيرادات للمشروع
			٩-١-٤	نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة للمشروع
			٩-١-٥	عدد المتبرعين للمشروع
			٩-١-٦	متوسط التبرعات لكل متبرع للمشروع
			٩-١-٧	العائد على الاستثمار للمشروع
			٩-١-٨	حجم الترشيد في النفقات للمشروع
			٩-١-٩	نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات) للمشروع
٩/ نتائج مشروع مصنع المياه	٢-٩	النتائج التشغيلية في	٩-١-١٠	نسبة التبرعات المحصلة فعلياً/ التبرعات المعلنة للمشروع
			٩-١-١١	الالتزام بالموازنة للمشروع
			٩-٢-١	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في المشروع
			٩-٢-٢	نسبة الأخطاء (الجودة) في المشروع



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
المياه	مشروع مصنع المياه		٣-٢-٩	معدل الاستجابة في المشروع
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في المشروع
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في المشروع
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في المشروع
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في المشروع
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في المشروع
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في المشروع
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في المشروع
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في المشروع
			١-٣-٩	عدد الموردين في المشروع
٩/ نتائج مشروع مصنع المياه	نتائج الموارد والشراقات في مشروع مصنع المياه	٣-٩	٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في المشروع
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في المشروع
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في المشروع
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في المشروع
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في المشروع
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في المشروع
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في المشروع
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في المشروع
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في المشروع
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في المشروع
٩/ نتائج مشروع مصنع المياه	نتائج المعلومات والمعرفة في مشروع مصنع المياه	٤-٩	١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في المشروع
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في المشروع
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للمشروع
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في المشروع
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في المشروع
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في المشروع
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في المشروع
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالمشروع

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير مشروع مصنع المياه	١-٥-١	التقارير السنوية الخاص بمشروع مصنع المياه
	٧-١	أنشطة وفعاليات مشروع مصنع المياه	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاص بمشروع مصنع المياه
١/ الالتزام والامتثال		٨-١	١-٨-١	٢-٧-١
	٢-٨-١			اللجان الدائمة الخاص بمشروع مصنع المياه
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	١-٩-١	١-٨-١	اللجان المؤقتة الخاص بمشروع مصنع المياه
			٢-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاص بمشروع مصنع المياه
١/ الالتزام والامتثال	١٠-١	١-١٠-١	١-١٠-١	جمع التبرعات وصرف الأموال الخاص بمشروع مصنع المياه
			٣-١٠-١	موافقة الجمعية العمومية على التملك الخاص بمشروع مصنع المياه
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	٢-١-٢	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاص بمشروع مصنع المياه
			٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات الإدارة التنفيذية والفروع
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	٤-٢-٢	٣-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاص بمشروع مصنع المياه
			٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاص بمشروع مصنع المياه
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	٣-٣-٢	٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاص بمشروع مصنع المياه
			١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاص بمشروع مصنع المياه
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	٢-٤-٢	٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاص بمشروع مصنع المياه
			٣-٤-٢	نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاص بمشروع مصنع المياه
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها او تحديثها الخاص بمشروع مصنع المياه

إدارة العلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد المالية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة

أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١٧/ تفعيل التطبيقات الإلكترونية لمنتجات الجمعية الخيرية، لتغطية ١٥% من الميزانية التشغيلية من الإيرادات. (س٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(س٣-١)	نسبة تأمين الميزانية التشغيلية للجمعية وفروعها من إيرادات متاجر المنتجات الخيرية الإلكتروني	حساب إيرادات المتجر الإلكتروني ومقارنته بإجمالي دخل الجمعية	٥%	١٠%	١١%	١٣%	١٥%

١٨/ تغطية نسبة ٥٠% سنوياً من الميزانية التشغيلية للجمعية من برامج العلاقات والإعلام. (س٤)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(س٤-١)	نسبة زيادة إيرادات الجمعية لعام ٢٠٢١ مقارنة بعام ٢٠٢٠م	حساب إجمالي إيرادات الجمعية من (الأوقاف، الاستثمارات، تبرعات، تسويق) مقارنة بالعام الماضي	-	١٠.+	١٠.+	١٠.+	١٠.+

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين	١-١-١	تبني القادة في العلاقات والإعلام والتنمية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايامن بأهميته من الجانب الديني والإنساني



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الاستراتيجية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-١	إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للعلاقات والإعلام والتنمية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في العلاقات والإعلام والتنمية، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في العلاقات والإعلام والتنمية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالعلاقات والإعلام والتنمية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مجال العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-١-١	تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للعلاقات والإعلام والتنمية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال محور الاستدامة المالية
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالجمعية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الجمعية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الجمعية
١/ القيادة الإدارية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة العلاقات والإعلام والتنمية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والإطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة العلاقات والإعلام والتنمية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الإدارة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٦-٣-١	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة العلاقات والإعلام والتنمية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالإدارة، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قادة العلاقات والإعلام والتنمية لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة العلاقات والإعلام والتنمية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قادة العلاقات والإعلام والتنمية بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٤-١	مشاركة قادة العلاقات والإعلام والتنمية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على محور الاستدامة
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بمجالات الاستدامة المالية
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٥-١	مشاركة قادة العلاقات والإعلام والتنمية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قيادة العلاقات والإعلام والتنمية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الإدارة، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام و مبادرة قادة العلاقات والإعلام والتنمية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الإدارة
			٤-٥-١	اتخاذ قادة العلاقات والإعلام والتنمية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة العلاقات والإعلام والتنمية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة العلاقات والإعلام والتنمية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة العلاقات والإعلام والتنمية في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الجمعية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لإدارة العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات العلاقات والإعلام والتنمية من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالعلاقات والإعلام والتنمية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات العلاقات والإعلام والتنمية بالجمعية
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالعلاقات والإعلام والتنمية
			٢-٢-٢	كيف تقوم العلاقات والإعلام والتنمية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في العلاقات والإعلام والتنمية (شفاف)
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-٢	تطوير وتدريب العاملين في إدارة العلاقات	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف العلاقات والإعلام والتنمية
			١-٣-٢	كيف تقوم العلاقات والإعلام والتنمية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالإدارة؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم العلاقات والإعلام والتنمية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
العلاقات والإعلام والتنمية		والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المستفيدين وأعمال العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
			٥-٣-٢	كيف تقوم العلاقات والإعلام والتنمية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٤-٢	كيف تقوم العلاقات والإعلام والتنمية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بطلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات العلاقات والإعلام والتنمية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-٣	تنمية الموارد المالية والتبرعات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٢-٣	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف الجمعية.
			٢-٢-٣	الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغراض أخرى دون إذن مسبق منهم
			٣-٢-٣	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها الجمعية بما يعزز ثقتهم بها
			٤-٢-٣	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة الجمعية الخيرية، ومقارنة هذه المؤشرات مع المنشآت المماثلة
			٥-٢-٣	توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية
			٦-٢-٣	تطوير خطط وبرامج خاصة للتركيز على الزكاة وتحصيلها، وتحديد المستحقين الشرعيين لها
			٧-٢-٣	تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-٣	إدارة الأوقاف في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٣-٣	المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية الخيرية
			٢-٣-٣	نشر ثقافة الوقف الإسلامي بأنواعه المختلفة بما يدعم التوجهات الاستراتيجية في الجمعية
			٣-٣-٣	استقطاب المتبرعين بالأوقاف
			٤-٣-٣	تصنيف وتحديد أنواع الوقف وتسجيله، ومراعاة القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المحلية المعنية بذلك
			٥-٣-٣	تطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء اللازمة لإدارة الأوقاف بفعالية لضمان زيادة الإيرادات، والصيانة الدورية للمحافظة على هذه الأوقاف لتكون مصدر دخل دائم للجمعية
			٦-٣-٣	دراسة المخاطر المتعلقة بالأوقاف، ومن ثم تطوير البرامج اللازمة لإدارة هذه المخاطر على جميع المستويات
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-٤	إدارة الشراكات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-١-٤	تطوير نظام لإدارة وثائق الأوقاف، وحفظها وتحديثها بصفة دورية
			٢-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال العلاقات والإعلام والتنمية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٤-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة التعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٥-١-٤	التعاون مع الإدارات وفروع الجمعية ومشاريعها بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٦-١-٤	تطوير وبناء مشاريع خاصة بالعلاقات والإعلام والتنمية للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			١-٣-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في العلاقات والإعلام والتنمية مع فئات الشركاء المختلفة
			٢-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-٤	إدارة التقنية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالعلاقات والإعلام والتنمية؛ لضمان توافقها وتكاملها،

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
إدارة العلاقات والإعلام والتنمية		وفروع الجمعية		وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالعلاقات والإعلام والتنمية
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٤-٤	تحديد وتصنيف المعلومات والمعرفة التي تحتاج إليها الجمعية لدعم السياسات والاستراتيجيات
			٢-٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال حسب الحاجة لكل المستخدمين من داخل الجمعية وخارجها للاطلاع على المعلومات والمعارف ذات العلاقة
			٣-٤-٤	تطبيق الآليات المناسبة لأمن المعلومات وتكاملها، وتحقيق المستويات المطلوبة من الدقة والموثوقية لمعلومات الجمعية المختلفة
			٤-٤-٤	رعاية وتشجيع وتطوير وحماية الممتلكات الفكرية الخاصة بالعلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٤-٤	السعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وفعاليتها الاستفادة منها
			٦-٤-٤	تشجيع إيجاد الأفكار الابتكارية والإبداعية، وتطويرها في العلاقات والإعلام والتنمية من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف إدارة العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالعلاقات والإعلام والتنمية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور الاستدامة المالية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لإدارة العلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد المالية)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في العلاقات والإعلام والتنمية
٥/ إدارة العمليات	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والخدمات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-٥	المستفيدين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٢-٢-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٣-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالعلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٣-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٤-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٤-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٤-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرنبياتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام العلاقات والإعلام والتنمية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين إدارة العلاقات والإعلام والتنمية والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في إدارة العلاقات	٢-٦	حوكمة السياسات والإجراءات	١-٢-٦	مدى وجود أنظمة وسياسات مالية موثقة وذات مرجعية قانونية
			٢-٢-٦	وجود تقارير وتحليلات دورية موثقة وشفافة
			٣-٢-٦	وجود سياسات واضحة لآلية قبول الهدايا والهبات للعاملين بالعلاقات والإعلام



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الإعلام والتنمية		المالية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٤-٢-٦	والتنمية
				اتباع الأنظمة والتشريعات الرسمية المتعلقة بالتبرعات وأوجه الصرف المالي المختلفة

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في العلاقات والإعلام والتنمية
			٨-١-٧	بيئة العمل في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في العلاقات والإعلام والتنمية
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في العلاقات والإعلام والتنمية
			١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في العلاقات والإعلام والتنمية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٨	١-٨-١	معدل الرضا العام في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٨-١-٨	المرونة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٩-١-٨	التواصل في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	٢-٨	١-٢-٨	عدد المستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-٢-٨	عدد المتبرعين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٢-٨	نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في العلاقات والإعلام والتنمية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٩-٢-٨	معدلات النمو في حجم التبرعات في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في العلاقات والإعلام والتنمية
٩/ نتائج إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	النتائج المالية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٩	١-١-٩	الإيرادات السنوية للجمعية
			٢-١-٩	المصروفات السنوية للجمعية
			٣-١-٩	نسبة التبرعات من الإيرادات
			٤-١-٩	نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة
			٥-١-٩	عدد المتبرعين للجمعية
			٦-١-٩	متوسط التبرعات لكل متبرع
			٧-١-٩	العائد على الاستثمار

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٨-١-٩	حجم الترشيد في النفقات
			٩-١-٩	نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات)
			١٠-١-٩	نسبة التبرعات المحصلة فعلياً / التبرعات المعلنة
			١١-١-٩	الالتزام بالموازنة
			١٢-١-٩	عدد الأوقاف للجمعية
			١٣-١-٩	حجم الدخل من الأوقاف
			١٤-١-٩	نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات
٩/ نتائج إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-٩	النتائج التشغيلية في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في العلاقات والإعلام والتنمية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في العلاقات والإعلام والتنمية
٩/ نتائج إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-٩	نتائج الموارد والشراقات في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١-٣-٩	عدد الموردين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٣-٩	عدد اجتماعات مع الشركاء في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في العلاقات والإعلام والتنمية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في العلاقات والإعلام والتنمية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في العلاقات والإعلام والتنمية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في العلاقات والإعلام والتنمية
٩/ نتائج إدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في إدارة العلاقات والإعلام والتنمية وفروع الجمعية	١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في العلاقات والإعلام والتنمية
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للجمعية في العلاقات والإعلام والتنمية
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في العلاقات والإعلام والتنمية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في العلاقات والإعلام والتنمية
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في العلاقات والإعلام والتنمية
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري

ثالثًا: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		الرمز	المعيار	
إنشاء مكاتب للجمعية	٢-٤-١	٤-١	الفروع والمكاتب للجمعية	١/ الالتزام والامتثال
التقارير السنوية للجمعية	١-٥-١	٥-١	تقارير العلاقات والإعلام والتنمية	١/ الالتزام والامتثال
البرامج التوعوية الداخلية الوقائية من جرائم الإرهاب وتمويله	٥-٦-١	٦-١	الأنظمة السارية في المملكة	١/ الالتزام والامتثال
الترخيص وممارسة الأنشطة للجمعية	١-٧-١	٧-١	أنشطة وفعاليات العلاقات والإعلام والتنمية	١/ الالتزام والامتثال
الأنشطة والفعاليات الدولية للجمعية	٢-٧-١			
اللجان الدائمة الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-٨-١	٨-١	تكوين لجان العلاقات والإعلام والتنمية	١/ الالتزام والامتثال
اللجان المؤقتة الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-٨-١			
حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية	١-٩-١	٩-١	وثائق وسجلات العلاقات والإعلام والتنمية	١/ الالتزام والامتثال
إصدار بطاقات عضوية الجمعية العمومية	٣-٩-١			
جمع التبرعات وصرف الأموال للجمعية	١-١٠-١	١٠-١	إيرادات ومصروفات وتملك الجمعية	١/ الالتزام والامتثال
استقبال الإعانات من خارج المملكة للجمعية	٢-١٠-١			
موافقة الجمعية العمومية على التملك	٣-١٠-١			
نشر اللائحة الأساسية	١-١-٢	١-٢	لوائح وأنظمة العلاقات والإعلام والتنمية	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-١-٢			
نشر بيانات أعضاء الجمعية العمومية واجتماعاتها	١-٢-٢	٢-٢	بيانات القائمين على العلاقات والإعلام والتنمية	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات الإدارة التنفيذية والفروع	٣-٢-٢			
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية للجمعية وفروعها	٤-٢-٢			
الموقع الإلكتروني للمنظمة وتحديثه	١-٣-٢	٣-٢	بيانات العلاقات والإعلام والتنمية	٢/ الشفافية والإفصاح
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٢-٣-٢			
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بإدارة العلاقات والإعلام والتنمية	٣-٣-٢			
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية والخاصة بالإدارة	١-٤-٢	٤-٢	أهداف وبرامج العلاقات والإعلام والتنمية	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بالجمعية	٢-٤-٢			
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين	٣-٤-٢			
تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها	٤-٤-٢			
نشر التقارير المالية الربعية المعتمدة	١-٥-٢	٥-٢	القوائم المالية	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر التقرير المالي السنوي المعتمد	٢-٥-٢			

مدور القيادة

(القيادة الإدارية والمالية)



إدارة الموارد البشرية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

١٩/ استقطاب وتمكين وتطوير وتوطين الكفاءات البشرية بنسبة ١٠٠%. (ق ١)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ق ١-١)	عدد الموظفين المستهدفين بالتدريب بـ (١٢ ساعة تدريبية)	استهداف الموظفين ببرامج التدريب	٢٥	٥٠	٧٥	١٠٠	١٢٥
(ق ٢-١)	مستوى قياس أثر التدريب	قياس الموظف عن الدورات في تطبيقه العملي	%٧٥	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥
(ق ٣-١)	نسبة جودة تطبيق برنامج شفاف لتقويم الأداء الوظيفي على كافة الكادر البشري العامل بالجمعية	تطبيق آلية تقييم برنامج شفاف على جميع الموظفين	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-١-١	تبني قادة الموارد البشرية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للجمعية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في الموارد البشرية، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في الموارد البشرية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالموارد البشرية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في الموارد البشرية
			٧-١-١	تشجيع العاملين في الموارد البشرية على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
				لذلك
			١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الخيري
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للموارد البشرية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال محور القيادة الإدارية والمالية
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالموارد البشرية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الموارد البشرية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور القيادة الإدارية والمالية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الموارد البشرية
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالموارد البشرية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة الموارد البشرية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة الموارد البشرية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية
			٦-٣-١	قيام قيادة الموارد البشرية بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للموارد البشرية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة الموارد البشرية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالموارد البشرية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة الموارد البشرية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي		البشرية في الجمعية وفروعها		
قيام قيادة الموارد البشرية بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الموارد البشرية	٤-٤-١			
مشاركة قادة الموارد البشرية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري	٥-٤-١			
المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالموارد البشرية	٦-٤-١			
مشاركة قادة الموارد البشرية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز	١-٥-١			
تشجيع قيادة الموارد البشرية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الموارد البشرية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج	٢-٥-١			
قيام و مبادرة قادة الموارد البشرية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الموارد البشرية	٣-٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٥-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية
اتخاذ قيادة الموارد البشرية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية	٤-٥-١			
مبادرة قيادة الموارد البشرية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً	٥-٥-١			
قيام قيادة الموارد البشرية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً	٦-٥-١			
المشاركة الشخصية لقادة الموارد البشرية في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية	١-٦-١			
دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للموارد البشرية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية	٢-٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٦-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية
تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة	٣-٦-١			
تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الموارد البشرية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر	٤-٦-١			

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في الموارد البشرية	١-١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية	١-٢	٢٢/ إدارة الموارد البشرية
ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للجمعية	٢-١-٢			
تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الجمعية من القوى العاملة	٣-١-٢			
إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالجمعية	٤-١-٢			
إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية	٥-١-٢			
إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية	٦-١-٢			
عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالجمعية	٧-١-٢			
إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالجمعية	١-٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في الجمعية وفروعها	٢-٢	٢٢/ إدارة الموارد البشرية
كيف تقوم الجمعية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟	٢-٢-٢			
وضع نظام واضح وشامل للأجور والرواتب	٣-٢-٢			
تشجيع ومكافأة الأداء المتميز، وإعداد نظام للحوافز	٤-٢-٢			
تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين (شفاف)	٥-٢-٢			
ربط نظام تقييم الأداء بنظام الأجور والرواتب، وكذلك نظام الحوافز بالجمعية	٦-٢-٢			
مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الجمعية	٧-٢-٢			
كيف تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالجمعية؟	١-٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في الجمعية وفروعها	٣-٢	٢٢/ إدارة الموارد البشرية
كيف تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟	٢-٣-٢			
إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية	٣-٣-٢			
إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل	٤-٣-٢			
كيف تقوم إدارة الموارد البشرية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟	٥-٣-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في الجمعية وفروعها	٤-٢	٢٢/ إدارة الموارد البشرية
كيف تقوم إدارة الموارد البشرية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟	١-٤-٢			
كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟	٢-٤-٢			
وجود نظام للسلامة المهنية بالجمعية والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الجمعية	٣-٤-٢			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢٢/ إدارة الموارد البشرية	٥-٢	إدارة شؤون الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٢-٤-٤	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الموارد البشرية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٢-٤-٥	التواصل مع العاملين، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
			٢-٥-١	وجود منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة العاملين
			٢-٥-٢	وضع سياسات وأنظمة واضحة ومناسبة لعمل العاملين
			٢-٥-٣	توفير الفرص التي تشجع على المشاركة وتدعم المبادرات الإبداعية والابتكارية للعاملين
			٢-٥-٤	المساهمة في نشر الوعي بأهمية العمل، ونشر هذه الثقافة بين مختلف الإدارات في الجمعية وفروعها
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الموارد البشرية	١-٤	إدارة الشراكات في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٤-١-١	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بإدارة الموارد البشرية
			٤-١-٢	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٤-١-٣	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع إدارات الموارد البشرية في الفروع بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٤-١-٥	تطوير وبناء برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٤-١-٦	توثيق التجارب وأفضل الممارسات في الموارد البشرية مع فئات الشركاء المختلفة
			٤-٢-١	الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق التوجه والاستراتيجيات الخاصة بالجمعية
			٤-٢-٢	إدارة وصيانة الأصول الثابتة لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول
			٤-٢-٣	إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالجمعية
			٤-٢-٤	خفض أي آثار سلبية للممتلكات أو المنتجات أو الخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين، بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة
			٤-٢-٥	إدارة وتخزين المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الموارد البشرية	٣-٤	إدارة التقنية في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٦-٢-٤	المعدلات المناسبة من المخزون بالجمعية
			١-٣-٤	الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة في الجهة المعنية، وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها
			٢-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالموارد البشرية، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٣-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالإدارة؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٤-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٥-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الموارد البشرية
			٦-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالموارد البشرية
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الموارد البشرية	٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-٤-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة
			٢-٤-٤	تحديد وتصنيف المعلومات والمعرفة التي تحتاج إليها الموارد البشرية لدعم السياسات والاستراتيجيات
			٣-٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال حسب الحاجة لكل المستخدمين من داخل الجمعية وخارجها للاطلاع على المعلومات والمعارف ذات العلاقة
			٤-٤-٤	تطبيق الآليات المناسبة لأمن المعلومات وتكاملها، وتحقيق المستويات المطلوبة من الدقة والموثوقية لمعلومات الموارد البشرية المختلفة
			٥-٤-٤	رعاية وتشجيع وتطوير وحماية الممتلكات الفكرية الخاصة بالموارد البشرية
			٦-٤-٤	السعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وفعاليتها الاستفادة منها
			٧-٤-٤	تشجيع إيجاد الأفكار الابتكارية والإبداعية، وتطويرها في الموارد البشرية من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الموارد البشرية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الموارد البشرية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالموارد البشرية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور القيادة الإدارية والمالية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لإدارة الموارد البشرية)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الموارد البشرية	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في الموارد البشرية
			١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام الموارد البشرية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام الموارد البشرية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الموارد البشرية	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-٣-٥	قيام الموارد البشرية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالموارد البشرية
			٣-٣-٥	قيام الموارد البشرية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام الموارد البشرية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الموارد البشرية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-٤-٥	قيام الموارد البشرية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات الموارد البشرية
			٣-٤-٥	قيام الموارد البشرية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين
			٥-٤-٥	قيام الموارد البشرية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرئياتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام الموارد البشرية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين المتبرعين والمستفيدين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الموارد البشرية لجميع شرائح المستفيدين
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في إدارة الموارد البشرية	١-٦	حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة في إدارة الموارد البشرية	١-١-٦	وضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالموارد البشرية
			٢-١-٦	تحقيق العدل والمساواة والشمولية في الموارد البشرية
			٣-١-٦	شفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا في الموارد البشرية
			٤-١-٦	الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالموارد البشرية
			٥-١-٦	نشر وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في إدارة الموارد البشرية	٣-٦	حوكمة سياسات وإجراءات الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	٦-١-٦	سلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للجمعية
			٧-١-٦	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين في الموارد البشرية
			٨-١-٦	سرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، وإصدار التقارير اللازمة في الموارد البشرية
	٣-٦	حوكمة سياسات وإجراءات الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-٣-٦	وضوح وشفافية سياسات وإجراءات الموارد البشرية بالجمعية
			٢-٣-٦	تحقيق العدل والمساواة في تطبيق سياسة التوظيف والترقيات والمكافآت للموارد البشرية
			٣-٣-٦	وجود نظام واضح وفعال للتظلم الوظيفي

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.

٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.

٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.

٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.

٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.

٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في الموارد البشرية
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في الموارد البشرية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في الموارد البشرية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في الموارد البشرية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في الموارد البشرية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في الموارد البشرية
			٨-١-٧	بيئة العمل في الموارد البشرية
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في الموارد البشرية
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في الموارد البشرية
			١١-١-٧	الأمان الوظيفي في الموارد البشرية
			١٢-١-٧	الأجور والمزايا في الموارد البشرية
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية
١٧/ نتائج الموارد البشرية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في الموارد البشرية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في الموارد البشرية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
		البشرية في الجمعية وفروعها	٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في الموارد البشرية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في الموارد البشرية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في الموارد البشرية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في الموارد البشرية
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في الموارد البشرية
			٨-٢-٧	تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل
			٩-٢-٧	قياس دوران العمالة في الموارد البشرية
			١٠-٢-٧	قياس معدلات الغياب في الموارد البشرية
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل في الموارد البشرية
			١٢-٢-٧	متوسط أيام الإجازات المرضية في الموارد البشرية
			١٣-٢-٧	التظلمات في الموارد البشرية
			١٤-٢-٧	معدل دوران العمل في الموارد البشرية
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الموارد البشرية	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في الجمعية وفروعها	١-١-٨	معدل الرضا العام في الموارد البشرية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في الموارد البشرية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في الموارد البشرية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الموارد البشرية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في الموارد البشرية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في الموارد البشرية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في الموارد البشرية
			٨-١-٨	المرونة في الموارد البشرية
			٩-١-٨	التواصل في الموارد البشرية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في الموارد البشرية
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في الموارد البشرية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في الموارد البشرية
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الموارد البشرية	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في إدارة الموارد البشرية في الجمعية	١-٢-٨	عدد المستفيدين في الموارد البشرية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في الموارد البشرية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في الموارد البشرية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في الموارد البشرية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في الموارد البشرية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في الموارد البشرية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
		وفروعها	١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في الموارد البشرية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في الموارد البشرية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في الموارد البشرية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج إدارة الموارد البشرية	٢-٩	النتائج التشغيلية في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في الموارد البشرية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في الموارد البشرية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في الموارد البشرية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في الموارد البشرية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في الموارد البشرية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في الموارد البشرية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطابقة في الموارد البشرية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في الموارد البشرية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في الموارد البشرية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في الموارد البشرية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في الموارد البشرية
٩/ نتائج إدارة الموارد البشرية	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في إدارة الموارد البشرية في الجمعية وفروعها	١-٣-٩	عدد الموردين في الموارد البشرية
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في الموارد البشرية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في الموارد البشرية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في الموارد البشرية
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في الموارد البشرية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في الموارد البشرية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في الموارد البشرية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في الموارد البشرية
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في الموارد البشرية
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في الموارد البشرية
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في الموارد البشرية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في الموارد البشرية
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في الموارد البشرية
٩/ نتائج إدارة الموارد البشرية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في إدارة الموارد البشرية في الجمعية	١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للموارد البشرية
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في الموارد البشرية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في الموارد البشرية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في الموارد البشرية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
		وفروعها	٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في الموارد البشرية
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالموارد البشرية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٤-١	فروع ومكاتب الجمعية	١-٤-١	إنشاء الفروع داخل المملكة
			٢-٤-١	إنشاء مكاتب للجمعية
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير الموارد البشرية	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بإدارة الموارد البشرية
١/ الالتزام والامتثال	٦-١	الأنظمة السارية في المملكة	٥-٦-١	البرامج التوعوية الداخلية الوقائية من جرائم الإزهاق وتمويله
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات الموارد البشرية	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بالجمعية وإدارة الموارد البشرية
			٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية بالجمعية وإدارة الموارد البشرية
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان الموارد البشرية	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بإدارة الموارد البشرية
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بإدارة الموارد البشرية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات الموارد البشرية	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بإدارة الموارد البشرية
١/ الالتزام والامتثال	١٠-١	الإيرادات والمصروفات والتملك	٣-١٠-١	موافقة الجمعية العمومية على التملك الخاصة بالجمعية
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة الموارد البشرية	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بإدارة الموارد البشرية
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على الجمعية	٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات الإدارة التنفيذية والفروع
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية في الجمعية وفروعها
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات الجمعية	٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بإدارة الموارد البشرية
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بإدارة الموارد البشرية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج الموارد البشرية	١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بإدارة الموارد البشرية
			٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بإدارة الموارد البشرية
			٤-٤-٢	تبلغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بإدارة الموارد البشرية

المدير التنفيذي: الواجبات الرئيسة المنوطة بمكتب المدير التنفيذي في الخطة التشغيلية التاسعة
أولاً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
تبني القادة مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايامن بأهميته من الجانب الديني والإنساني	١-١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في الجمعية وفروعها	١-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية وفروعها
الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للجمعية	٢-١-١			
القيادة بالمشاركة مع العاملين، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات	٣-١-١			
تبني وتشجيع العمل التطوعي، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك	٤-١-١			
تشجيع العمل الجماعي بالجمعية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين	٥-١-١			
المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل	٦-١-١			
تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك	٧-١-١	التخطيط الاستراتيجي في الجمعية وفروعها	٢-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية وفروعها
إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الخيري	١-٢-١			
تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للجمعية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ	٢-٢-١			
شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في قطاع العمل الخيري	٣-٢-١			
نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالجمعية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الجمعية	٤-٢-١			
تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز	٥-٢-١			
تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الجمعية	١-٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في الجمعية وفروعها	٣-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية وفروعها
تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع	٢-٣-١			
مشاركة قادة الجمعية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل	٣-٣-١			



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية وفروعها	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في الجمعية وفروعها	٤-٣-١	الخيرى تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني القادة سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية
			٦-٣-١	قيام القيادة بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام القادة بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام القادة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام القيادة بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الجمعية
			٥-٤-١	مشاركة القادة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على أهداف الجمعية
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الخيري
			١-٥-١	مشاركة القادة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية وفروعها	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في الجمعية وفروعها	٢-٥-١	تشجيع القيادة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام و مبادرة القادة بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية
			٤-٥-١	اتخاذ القيادة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة القيادة وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام القيادة بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية وفروعها	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في الجمعية وفروعها	١-٦-١	الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			٢-٦-١	المشاركة الشخصية للقادة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٣-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية
			٤-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
٢/ إدارة الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	١-١-٢	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الجمعية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
			٢-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في مكتب المدير التنفيذي
			٣-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لمكتب المدير التنفيذي
			٤-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الجمعية من القوى العاملة
			٥-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بمكتب المدير التنفيذي
			٦-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية
			٧-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات مكتب المدير التنفيذي
			١-٢-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالجمعية
			٢-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بمكتب المدير التنفيذي
			٤-٢-٢	كيف يقوم مكتب المدير التنفيذي بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في مكتب المدير التنفيذي	٥-٢-٢	تشجيع ومكافأة الأداء المتميز، وإعداد نظام للحوافز
			٧-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين (شفاف)
			١-٣-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف مكتب المدير التنفيذي
			٢-٣-٢	كيف يقوم مكتب المدير التنفيذي بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالمكتب؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في مكتب	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في مكتب المدير	٢-٣-٢	كيف يقوم مكتب المدير التنفيذي بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
المدير التنفيذي		التنفيذي	٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة مكتب المدير التنفيذي بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
			٥-٣-٢	كيف يقوم مكتب المدير التنفيذي بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في مكتب المدير التنفيذي	١-٤-٢	كيف يقوم مكتب المدير التنفيذي بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات مكتب المدير التنفيذي، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في مكتب المدير التنفيذي	١-٤	إدارة الشراكات في مكتب المدير التنفيذي	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالمؤسسة
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال إدارة الجمعية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع المنشآت الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٥-١-٤	تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في العمل الخيري مع فئات الشركاء المختلفة
	٣-٤	إدارة التقنية في مكتب المدير	١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
مكتب المدير التنفيذي		التنفيذي	٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بمكتب المدير التنفيذي ؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء مكتب المدير التنفيذي
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بمكتب المدير التنفيذي
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصديقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مكتب المدير التنفيذي	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في مكتب المدير التنفيذي	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الجمعية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بمكتب المدير التنفيذي
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في مكتب المدير التنفيذي
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لمكتب المدير التنفيذي)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مكتب المدير التنفيذي	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي يقدمها مكتب المدير التنفيذي لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي يقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مكتب المدير التنفيذي	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في مكتب المدير التنفيذي	١-٣-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالجمعية
			٣-٣-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في مكتب المدير التنفيذي	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	١-٤-٥	التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			٢-٤-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٣-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات مكتب المدير التنفيذي
			٤-٤-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٥-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مكتب المدير التنفيذي
			٦-٤-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مثيراتهم ومقترحاتهم
			٧-٤-٥	قيام مكتب المدير التنفيذي بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
٦/ الحوكمة والشفافية في الجمعية وفروعها	١-٦	حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	١-١-٦	تطوير آليات للتواصل الفعال بين مكتب المدير التنفيذي والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين
			٢-١-٦	وضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالجمعية وفروعها
			٣-١-٦	تحقيق العدل والمساواة والشمولية في الجمعية وفروعها
			٤-١-٦	شفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا
			٥-١-٦	الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالجمعية وفروعها
			٦-١-٦	نشر وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالجمعية وفروعها
			٧-١-٦	سلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للجمعية
			٨-١-٦	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين بالجمعية وفروعها
			٩-١-٦	سرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، وإصدار التقارير اللازمة
			١٠-١-٦	مدى وجود أنظمة وسياسات مالية موثقة وذات مرجعية قانونية
٦/ الحوكمة والشفافية في الجمعية وفروعها	٢-٦	حوكمة السياسات والإجراءات المالية	٢-٢-٦	وجود تقارير وتحليلات دورية موثقة وشفافة
			٣-٢-٦	وجود سياسات واضحة لآلية قبول الهدايا والهبات للعاملين بالجمعية
			٤-٢-٦	اتباع الأنظمة والتشريعات الرسمية المتعلقة بالتبرعات وأوجه الصرف المالي المختلفة

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في مكتب المدير التنفيذي
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في مكتب المدير التنفيذي
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في مكتب المدير التنفيذي
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في مكتب المدير التنفيذي
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في مكتب المدير التنفيذي
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في مكتب المدير التنفيذي
			٨-١-٧	بيئة العمل في مكتب المدير التنفيذي
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في مكتب المدير التنفيذي
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي
١٧/ نتائج الموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي	١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في مكتب المدير التنفيذي
			١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في مكتب المدير التنفيذي
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في مكتب المدير التنفيذي
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في مكتب المدير التنفيذي
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في مكتب المدير التنفيذي
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في مكتب المدير التنفيذي
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في مكتب المدير التنفيذي
٨/ نتائج المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في مكتب المدير التنفيذي
			١-١-٨	معدل الرضا العام في مكتب المدير التنفيذي
			٢-١-٨	جودة الخدمات في مكتب المدير التنفيذي
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في مكتب المدير التنفيذي
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في مكتب المدير التنفيذي
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في مكتب المدير التنفيذي
١٨/ نتائج المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في مكتب المدير التنفيذي
			٨-١-٨	المرونة في مكتب المدير التنفيذي
			٩-١-٨	التواصل في مكتب المدير التنفيذي
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في مكتب المدير التنفيذي
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في مكتب المدير التنفيذي
	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في مكتب المدير التنفيذي	١-٢-٨	عدد المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في مكتب المدير التنفيذي
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في مكتب المدير التنفيذي
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في مكتب المدير التنفيذي
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في مكتب المدير التنفيذي
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في مكتب المدير التنفيذي
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في مكتب المدير التنفيذي
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في مكتب المدير التنفيذي
٩/ نتائج مكتب المدير التنفيذي	٢-٩	النتائج التشغيلية في مكتب المدير التنفيذي	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في مكتب المدير التنفيذي
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في مكتب المدير التنفيذي
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في مكتب المدير التنفيذي
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في مكتب المدير التنفيذي
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في مكتب المدير التنفيذي
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في مكتب المدير التنفيذي
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطابقة في مكتب المدير التنفيذي
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في مكتب المدير التنفيذي
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في مكتب المدير التنفيذي
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في مكتب المدير التنفيذي
	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في مكتب المدير التنفيذي	١-٣-٩	عدد الموردين في مكتب المدير التنفيذي
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في مكتب المدير التنفيذي
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في مكتب المدير التنفيذي
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في مكتب المدير التنفيذي
	٥-٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في مكتب المدير التنفيذي	٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في مكتب المدير التنفيذي

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
٩/ نتائج مكتب المدير التنفيذي			٩-٣-٦	عدد المبادرات نحو الشركاء في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٣-٧	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٣-٨	معدل دوران المخزون في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٣-١٢	عدد المبادرات المجتمعية في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٣-١٣	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في مكتب المدير التنفيذي
	نتائج المعلومات والمعرفة في مكتب المدير التنفيذي	٩-٤	٩-٤-١	عدد مصادر المعلومات للجمعية في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٤-٢	عدد الإصدارات الدورية في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٤-٣	سهولة الوصول للمعلومات في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٤-٤	دقة المعلومات في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٤-٥	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في مكتب المدير التنفيذي
			٩-٤-٦	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
١/ الالتزام والامتثال	اللائحة الأساسية للجمعية	١-١	١-١-١	وجود واعتماد اللائحة الأساسية للجمعية
			١-١-٢	محتويات اللائحة الأساسية للجمعية
			١-١-٣	شروط وأحكام وفئات عضوية الجمعية العمومية للجمعية
			١-١-٤	التعديل على اللائحة الأساسية للجمعية
١/ الالتزام والامتثال	الجمعية العمومية	٢-١	١-٢-١	اشتراكات الجمعية العمومية وسجل الأعضاء للجمعية
			٢-٢-١	التغير في حالة الأعضاء
			٢-٢-٣	سلامة انعقاد اجتماعات الجمعية العمومية
			٢-٢-٤	اجتماعات الجمعية العمومية العادية
١/ الالتزام والامتثال	مجلس إدارة الجمعية	٣-١	١-٣-١	اجتماعات الجمعية العمومية غير العادية
			١-٣-٤	اختصاصات مجلس الإدارة
			١-٣-٤	انتظام اجتماعات مجلس الإدارة
			١-٣-٥	سياسات أعضاء مجلس الإدارة
١/ الالتزام والامتثال	تكوين اللجان في الجمعية	٨-١	١-٨-١	التوعية والتعريف لأعضاء مجلس الإدارة
			١-٨-٢	تعيين المدير التنفيذي والمحاسب والمشراف المالي
			١-٨-٢	انتخاب أعضاء مجلس الإدارة
			١-٨-١	اللجان الدائمة في الجمعية
١/ الالتزام والامتثال	الوثائق والسجلات في	٩-١	١-٩-١	اللجان المؤقتة في الجمعية
			١-٩-٢	حفظ الوثائق والسجلات في مكتب المدير التنفيذي
١/ الالتزام والامتثال	السجلات في	٩-١	١-٩-٢	التدوين في سجلات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة
			١-٩-٢	السجلات في



عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
إصدار بطاقات عضوية الجمعية العمومية	٣-٩-١	الجمعية		
نشر اللائحة الأساسية للجمعية	١-١-٢	اللوائح والأنظمة	١-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالمدير التنفيذي	٢-١-٢	في الجمعية		
نشر بيانات أعضاء الجمعية العمومية واجتماعاتها	١-٢-٢	بيانات القائمين	٢-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات أعضاء مجلس الإدارة وتعارض المصالح لهم واللجان الدائمة	٢-٢-٢	على الجمعية		
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات في الجمعية	٢-٣-٢	بيانات الجمعية	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة	٣-٣-٢			
توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع الجمعية	١-٦-٢	النموذج الشامل للجمعية	٦-٢	٢/ الشفافية والإفصاح

إدارة الشؤون المالية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

٢٠/ تقارير مالية متخصصة داعمة للقرارات المفصلة بغاية تصل إلى (١٥٠) تقريراً. (ق ٢)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ق ١-٢)	عدد الفروع المرتبطة بالبوابة المالية ونسبة جودة التشغيل الحساب المالي	ربط فروع الجمعية بالبوابة المالية وقياس نسبة تشغيلها	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥	%١٠٠
(ق ٢-٢)	عدد التقارير المالية للجمعية وفروعها ومشاريعها لتجويد سير العمل	إعداد التقارير المالية لقياس تشغيل الجمعية وفروعها ومشاريعها	٢٠	٢٠	٣٠	٣٥	٤٥

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الشؤون المالية	١-١	القيادة كقدوة حسنة للعاملين في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-١-١	تبني القادة في الشؤون المالية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال الشؤون المالية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في الشؤون المالية، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في الشؤون المالية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالشؤون المالية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في الشؤون المالية
			٧-١-١	تشجيع العاملين في الشؤون المالية على الإبداع والابتكار، وتهئية الظروف الملائمة لذلك

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الشؤون المالية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الخيري
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للشؤون المالية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في الشؤون المالية
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالشؤون المالية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الشؤون المالية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في محور القيادة الإدارية والمالية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الشؤون المالية	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الشؤون المالية
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالشؤون المالية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة الشؤون المالية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات بالمالية
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة الشؤون المالية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الشؤون المالية
			٦-٣-١	قيام قيادة الشؤون المالية بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للشؤون المالية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الشؤون المالية	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الانظمة والتشريعات والعمليات في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٤-١	قيام قادة الشؤون المالية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالشؤون المالية، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع قيادة الشؤون المالية لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالشؤون المالية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة الشؤون المالية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الشؤون المالية	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٤-٤-١	قيام قيادة الشؤون المالية بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الشؤون المالية
			٥-٤-١	مشاركة قادة الشؤون المالية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالمالية
			١-٥-١	مشاركة قادة الشؤون المالية في المنتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قيادة الشؤون المالية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الشؤون المالية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة الشؤون المالية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الشؤون المالية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية
			٤-٥-١	اتخاذ قيادة الشؤون المالية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة الشؤون المالية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة الشؤون المالية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الشؤون المالية	٦-١
٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للشؤون المالية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية			
٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة			
٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الشؤون المالية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٢/ إدارة الموارد البشرية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في الشؤون المالية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
في إدارة الشؤون المالية	الجمعية من الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٢-١-٢	٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للشؤون المالية
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الشؤون المالية من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالشؤون المالية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في الشؤون المالية
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الشؤون المالية
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالشؤون المالية
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالشؤون المالية
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية	٢-٢	٢-٢-٢	٢-٢-٢	كيف تقوم الشؤون المالية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الجمعية
			١-٣-٢	كيف تقوم الشؤون المالية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالإدارة؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية	٣-٢	٢-٣-٢	٢-٣-٢	كيف تقوم الشؤون المالية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الشؤون المالية بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات الشؤون المالية
			٥-٣-٢	كيف تقوم الشؤون المالية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية	٤-٢	١-٤-٢	١-٤-٢	كيف تقوم الشؤون المالية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين في الشؤون المالية من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الشؤون المالية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في الشؤون المالية، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في إدارة الشؤون المالية	١-٣	إدارة الموارد المالية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-١-٣	تطوير وتطبيق لوائح وعمليات مالية وفق القواعد المحاسبية المتعارف عليها لإدارة الموارد المالية، وتحسينها بما يدعم السياسات والاستراتيجيات العامة للجمعية
			٢-١-٣	تطوير الخطط المالية اللازمة وبما يحقق الأهداف الاستراتيجية والخطط التشغيلية للجمعية
			٣-١-٣	تصميم تقارير دورية حسب احتياجات الجهات المعنية بالموارد المالية داخل وخارج الجمعية، ووضع الآليات اللازمة لضمان سرعة إعداد التقارير المالية المختلفة حين طلبها، ومراجعتها بصفة دورية.
			٤-١-٣	تحديد وتصنيف الاستثمارات في كل من الأصول المادية وغير المادية، وتقييم العائد على الاستثمار بهدف التحسين المستمر لها
			٥-١-٣	تطبيق الآليات والأساليب المالية اللازمة لإدارة السيولة النقدية، وتوفير النفقات، وزيادة فعالية الصرف، والاستغلال الأمثل للموارد المالية
			٦-١-٣	تطوير سياسات لإدارة المخاطر المتعلقة بالموارد المالية المختلفة
			٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في إدارة الشؤون المالية	٢-٣
٢-٢-٣	الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغراض آخر دون إذن مسبق منهم			
٣-٢-٣	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها الجمعية بما يعزز ثقتهم بها			
٤-٢-٣	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة الجمعية الخيرية، ومقارنة هذه المؤشرات مع المنشآت المماثلة			
٥-٢-٣	توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية			
٧-٢-٣	تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية الخيرية			
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في	١-٤	إدارة الشراكات في إدارة الشؤون المالية بالجمعية	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالشؤون المالية

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال الشؤون المالية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات	٢-١-٤	وفروعها		إدارة الشؤون المالية
تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء	٣-١-٤			
التعاون مع فروع الجمعية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الشؤون المالية	٤-١-٤			
تطوير برامج خاصة بالشؤون المالية للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري	٥-١-٤			
نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في العمل الخيري مع فئات الشركاء المختلفة	٦-١-٤			
الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق التوجه والاستراتيجيات الخاصة بالجمعية	١-٢-٤			
إدارة وصيانة الأصول الثابتة لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول	٢-٢-٤	إدارة المواد والمباني والممتلكات في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٢-٤	٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الشؤون المالية
إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالجمعية	٣-٢-٤			
خفض أي آثار سلبية للممتلكات أو المنتجات أو الخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين، بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة	٤-٢-٤			
إدارة وتخزين المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق المعدلات المناسبة من المخزون بالجمعية	٥-٢-٤			
الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة في الجهة المعنية، وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها	٦-٢-٤			
تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع	١-٣-٤			
إدارة المنظومة التقنية بالشؤون المالية؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة	٢-٣-٤	إدارة التقنية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٣-٤	٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الشؤون المالية
تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية	٣-٣-٤			
استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الشؤون المالية	٤-٣-٤			
استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالشؤون المالية	٥-٣-٤			
اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة	٦-٣-٤			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الشؤون المالية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الشؤون المالية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالشؤون المالية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في محور القيادة الإدارية والمالية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للشؤون المالية)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الشؤون المالية	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الشؤون المالية لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام الشؤون المالية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام الشؤون المالية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الشؤون المالية	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٣-٥	قيام الشؤون المالية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالشؤون المالية
			٣-٣-٥	قيام الشؤون المالية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام الشؤون المالية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الشؤون المالية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٤-٥	قيام الشؤون المالية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معيها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات الشؤون المالية
			٣-٤-٥	قيام الشؤون المالية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين في مجال الشؤون المالية
			٥-٤-٥	قيام الشؤون المالية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معيهم، والحصول على مرئياتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام الشؤون المالية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين الشؤون المالية والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في إدارة الشؤون المالية	٢-٦	حوكمة	١-٢-٦	مدى وجود أنظمة وسياسات مالية موثقة وذات مرجعية قانونية
		السياسات	٢-٢-٦	وجود تقارير وتحليلات دورية موثقة وشفافة
		والإجراءات	٣-٢-٦	وجود سياسات واضحة لآلية قبول الهدايا والهبات للعاملين بالجمعية
		المالية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٤-٢-٦	اتباع الأنظمة والتشريعات الرسمية المتعلقة بالتبرعات وأوجه الصرف المالي المختلفة

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في الشؤون المالية
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في الشؤون المالية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في الشؤون المالية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في الشؤون المالية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في الشؤون المالية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في الشؤون المالية
			٨-١-٧	بيئة العمل في الشؤون المالية
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في الشؤون المالية
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في الشؤون المالية
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في الشؤون المالية
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في الشؤون المالية
			١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في الشؤون المالية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في الشؤون المالية
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في الشؤون المالية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في الشؤون المالية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في الشؤون المالية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في الشؤون المالية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في الشؤون المالية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الشؤون المالية	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-١-٨	معدل الرضا العام في الشؤون المالية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في الشؤون المالية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في الشؤون المالية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الشؤون المالية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في الشؤون المالية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في الشؤون المالية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في الشؤون المالية
			٨-١-٨	المرونة في الشؤون المالية
			٩-١-٨	التواصل في الشؤون المالية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في الشؤون المالية
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في الشؤون المالية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في الشؤون المالية
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الشؤون المالية	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-٢-٨	عدد المستفيدين في الشؤون المالية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في الشؤون المالية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في الشؤون المالية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في الشؤون المالية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في الشؤون المالية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في الشؤون المالية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في الشؤون المالية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في الشؤون المالية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في الشؤون المالية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج إدارة الشؤون المالية	١-٩	النتائج المالية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	١-١-٩	الإيرادات السنوية للجمعية
			٢-١-٩	المصروفات السنوية للجمعية
			٣-١-٩	نسبة التبرعات من الإيرادات
			٧-١-٩	العائد على الاستثمار
			٨-١-٩	حجم الترشيد في النفقات
			٩-١-٩	نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات / مجموع المصروفات)
			١٠-١-٩	نسبة التبرعات المحصلة فعلياً / التبرعات المعلنة
			١١-١-٩	الالتزام بالموازنة في الشؤون المالية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
٩/ نتائج إدارة الشؤون المالية	النتائج التشغيلية في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٢-٩	١٢-١-٩	عدد الأوقاف
			١٣-١-٩	حجم الدخل من الأوقاف
			١٤-١-٩	نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات
			١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في الشؤون المالية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في الشؤون المالية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في الشؤون المالية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في الشؤون المالية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في الشؤون المالية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في الشؤون المالية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في الشؤون المالية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في الشؤون المالية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في الشؤون المالية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في الشؤون المالية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في الشؤون المالية
٩/ نتائج إدارة الشؤون المالية	نتائج الموارد والشراكات في إدارة الشؤون المالية بالجمعية وفروعها	٣-٩	١-٣-٩	عدد الموردين في الشؤون المالية
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في الشؤون المالية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في الشؤون المالية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في الشؤون المالية
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في الشؤون المالية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في الشؤون المالية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في الشؤون المالية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في الشؤون المالية
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في الشؤون المالية
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في الشؤون المالية
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/ الأجهزة في الشؤون المالية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في الشؤون المالية
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في الشؤون المالية
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للشؤون المالية
٩/ نتائج إدارة الشؤون المالية	نتائج المعلومات والمعرفة في إدارة الشؤون المالية	٤-٩	٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في الشؤون المالية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في الشؤون المالية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في الشؤون المالية
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في الشؤون المالية
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالشؤون المالية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
اشتراكات الجمعية العمومية وسجل الأعضاء	١-٢-١	الجمعية العمومية	٢-١	١/ الالتزام والامتثال
لوائح وسياسات حوكمة الجمعيات الخاصة بالشؤون المالية	٢-٣-١	مجلس الإدارة	٣-١	١/ الالتزام والامتثال
المسؤوليات والصلاحيات المالية	٣-٣-١			
تعيين المدير التنفيذي والمحاسب والمشراف المالي	٧-٣-١			
التقارير السنوية الخاصة بالشؤون المالية	١-٥-١	التقارير	٥-١	١/ الالتزام والامتثال
التقارير المالية الربعية الخاصة بالشؤون المالية	٢-٥-١			
اللجان الدائمة الخاصة بالشؤون المالية	١-٨-١	تكوين اللجان	٨-١	١/ الالتزام والامتثال
اللجان المؤقتة الخاصة بالشؤون المالية	٢-٨-١			
حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بالشؤون المالية	١-٩-١	الوثائق والسجلات	٩-١	١/ الالتزام والامتثال
جمع التبرعات وصرف الأموال الخاصة بالشؤون المالية	١-١٠-١	الإيرادات والمصروفات والتملك	١٠-١	١/ الالتزام والامتثال
نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالشؤون المالية	٢-١-٢	اللوائح والأنظمة	١-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن بيانات الإدارة المالية والفروع	٣-٢-٢	بيانات القائمين على الجمعية	٢-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بالشؤون المالية	٤-٢-٢			
التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بالشؤون المالية	٢-٣-٢	بيانات الجمعية	٣-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بالشؤون المالية	٣-٣-٢			
نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالشؤون المالية	١-٤-٢	أهداف وبرامج الجمعية	٤-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بالشؤون المالية	٢-٤-٢			
نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بالشؤون المالية	٣-٤-٢			
تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بالشؤون المالية	٤-٤-٢			
نشر التقارير المالية الربعية المعتمدة	١-٥-٢	القوائم المالية	٥-٢	٢/ الشفافية والإفصاح
نشر التقرير المالي السنوي المعتمد	٢-٥-٢			
نسبة المصاريف الإدارية	١-١-٣	الأداء المالي لعام ٢٠٢١ م و ٢٠٢٢ م	١-٣	٣/ السلامة المالية
نسبة مصاريف البرامج	٢-١-٣			
نسبة مصاريف جمع التبرعات	٣-١-٣			
كفاءة جمع التبرعات	٤-١-٣	القدرة المالية	٢-٣	٣/ السلامة المالية
نمو مصاريف البرامج	١-٢-٣			
نمو الإيرادات الرئيسية	٢-٢-٣			
نسبة رأس المال العامل	٣-٢-٣			



إدارة المراجعة الداخلية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في المراجعة الداخلية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في المراجعة الداخلية	١-١-١	تبني قادة المراجعة الداخلية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للمراجعة الداخلية
			٣-١-١	قيادة المراجعة الداخلية بالمشاركة مع العاملين، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في المراجعة الداخلية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالمراجعة الداخلية ، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مجال المراجعة الداخلية
			٧-١-١	تشجيع العاملين في المراجعة الداخلية على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في المراجعة الداخلية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في المراجعة الداخلية	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لإدارة المراجعة الداخلية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال المراجعة الداخلية
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالجمعية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات المراجعة الداخلية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في المراجعة الداخلية	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في المراجعة الداخلية	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال المراجعة الداخلية
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالمراجعة الداخلية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة المراجعة الداخلية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة المراجعة الداخلية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية
			٦-٣-١	قيام قيادة المراجعة الداخلية بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة المراجعة الداخلية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في المراجعة الداخلية	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في المراجعة الداخلية	٢-٤-١	تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالمراجعة الداخلية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة المراجعة الداخلية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قيادة المراجعة الداخلية بتطوير أنظمة فعّالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الجمعية
			٥-٤-١	مشاركة قادة المراجعة الداخلية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الخيري
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في المراجعة الداخلية	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في المراجعة الداخلية	١-٥-١	مشاركة قادة المراجعة الداخلية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قيادة المراجعة الداخلية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة المراجعة الداخلية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في المراجعة الداخلية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في المراجعة الداخلية	٤-٥-١	المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية
			٥-٥-١	اتخاذ قيادة المراجعة الداخلية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٦-٥-١	مبادرة قيادة المراجعة الداخلية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			١-٦-١	قيام قيادة المراجعة الداخلية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			٢-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة المراجعة الداخلية في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٣-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية
			٤-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
٢/ إدارة الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	١-١-٢	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الجمعية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
			٢-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين
			٣-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للجمعية
			٤-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الجمعية من القوى العاملة
			٥-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالجمعية
			٦-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في المراجعة الداخلية
			٧-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات المراجعة الداخلية
			١-٢-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات المراجعة الداخلية بالجمعية
			٢-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بإدارة المراجعة الداخلية
			٥-٢-٢	كيف تقوم الجمعية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
٢/ إدارة الموارد البشرية في المراجعة	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في المراجعة	٢-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين (شفاف)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الداخلية		الداخلية	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الجمعية
١٢/ إدارة الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في المراجعة الداخلية	١-٣-٢	كيف تقوم المراجعة الداخلية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالجمعية؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم المراجعة الداخلية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة المراجعة الداخلية بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
١٢/ إدارة الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في المراجعة الداخلية	٥-٣-٢	كيف تقوم المراجعة الداخلية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف تقوم المراجعة الداخلية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالجمعية والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الجمعية
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الموارد البشرية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في المراجعة الداخلية	١-٤	إدارة الشراكات في المراجعة الداخلية	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالجمعية
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في المراجعة الداخلية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع الإدارات والفروع بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في المراجعة الداخلية	٣-٤	إدارة التقنية في المراجعة الداخلية	٥-١-٤	تطوير برامج خاصة بالمراجعة الداخلية بالتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في المراجعة الداخلية مع فئات الشركاء المختلفة
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالمراجعة الداخلية، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالمراجعة الداخلية؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء المراجعة الداخلية
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالمراجعة الداخلية
٥/ إدارة العمليات والخدمات في المراجعة الداخلية	١-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في المراجعة الداخلية	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الجمعية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالجمعية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للمراجعة الداخلية)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة
			١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها المراجعة الداخلية لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام المراجعة الداخلية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
٥/ إدارة العمليات والخدمات في المراجعة الداخلية	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في المراجعة الداخلية	٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام المراجعة الداخلية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
			١-٣-٥	قيام المراجعة الداخلية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالجمعية
			٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في
			٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في
			٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الداخلية		المراجعة الداخلية	٣-٣-٥	قيام المراجعة الداخلية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام المراجعة الداخلية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			١-٤-٥	قيام المراجعة الداخلية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في المراجعة الداخلية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في المراجعة الداخلية	٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات المراجعة الداخلية
			٣-٤-٥	قيام المراجعة الداخلية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين من المراجعة الداخلية
			٥-٤-٥	قيام المراجعة الداخلية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرئياتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام المراجعة الداخلية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في المراجعة الداخلية	١-٦	حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	١-١-٦	وضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالجمعية
			٢-١-٦	تحقيق العدل والمساواة والشمولية
			٣-١-٦	شفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا
			٤-١-٦	الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالجمعية
			٥-١-٦	نشر وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالجمعية
			٦-١-٦	سلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للجمعية
			٧-١-٦	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين
			٨-١-٦	سرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، وإصدار التقارير اللازمة
٦/ الحوكمة والشفافية في المراجعة الداخلية	٢-٦	حوكمة السياسات والإجراءات المالية	١-٢-٦	مدى وجود أنظمة وسياسات مالية موثقة وذات مرجعية قانونية
			٢-٢-٦	وجود تقارير وتحليلات دورية موثقة وشفافة
			٣-٢-٦	وجود سياسات واضحة لآلية قبول الهدايا والهبات للعاملين بالجمعية
			٤-٢-٦	اتباع الأنظمة والتشريعات الرسمية المتعلقة بالتبرعات وأوجه الصرف المالي المختلفة

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.

٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.

٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.

- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي المراجعة الداخلية
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في المراجعة الداخلية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في المراجعة الداخلية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في المراجعة الداخلية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في المراجعة الداخلية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في المراجعة الداخلية
			٨-١-٧	بيئة العمل في المراجعة الداخلية
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في المراجعة الداخلية
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في المراجعة الداخلية
١٧/ نتائج الموارد البشرية في المراجعة الداخلية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في المراجعة الداخلية	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في المراجعة الداخلية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في المراجعة الداخلية
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في المراجعة الداخلية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في المراجعة الداخلية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في المراجعة الداخلية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في المراجعة الداخلية
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في المراجعة الداخلية
			١٣-٢-٧	التظلمات في المراجعة الداخلية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في المراجعة الداخلية	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في المراجعة الداخلية	١-١-٨	معدل الرضا العام في المراجعة الداخلية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في المراجعة الداخلية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في المراجعة الداخلية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في المراجعة الداخلية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في المراجعة الداخلية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في المراجعة الداخلية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في المراجعة الداخلية
			٨-١-٨	المرونة في المراجعة الداخلية
			٩-١-٨	التواصل في المراجعة الداخلية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في المراجعة الداخلية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في المراجعة الداخلية	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في المراجعة الداخلية	١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في المراجعة الداخلية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في المراجعة الداخلية
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في المراجعة الداخلية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في المراجعة الداخلية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في المراجعة الداخلية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في المراجعة الداخلية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في المراجعة الداخلية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في المراجعة الداخلية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في المراجعة الداخلية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في المراجعة الداخلية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في المراجعة الداخلية
٩/ نتائج المراجعة الداخلية	٢-٩	النتائج التشغيلية في المراجعة الداخلية	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في المراجعة الداخلية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في المراجعة الداخلية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في المراجعة الداخلية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في المراجعة الداخلية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في المراجعة الداخلية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في المراجعة الداخلية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في المراجعة الداخلية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في المراجعة الداخلية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في المراجعة الداخلية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في المراجعة الداخلية
٩/ نتائج المراجعة الداخلية	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في المراجعة الداخلية	١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في المراجعة الداخلية
			١-٣-٩	عدد الموردين في المراجعة الداخلية
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في المراجعة الداخلية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في المراجعة الداخلية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في المراجعة الداخلية
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في المراجعة الداخلية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في المراجعة الداخلية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في المراجعة الداخلية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في المراجعة الداخلية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في المراجعة الداخلية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج المراجعة الداخلية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في المراجعة الداخلية	١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في المراجعة الداخلية
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للمراجعة الداخلية
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في المراجعة الداخلية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في المراجعة الداخلية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في المراجعة الداخلية
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في المراجعة الداخلية
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالمراجعة الداخلية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٣-١	مجلس الإدارة	١-٣-١	اختصاصات مجلس الإدارة
			٢-٣-١	لوائح وسياسات حوكمة الجمعيات
			٣-٣-١	المسؤوليات والصلاحيات المالية
			٥-٣-١	سياسات أعضاء مجلس الإدارة
١/ الالتزام والامتثال	٦-١	الأنظمة السارية في المملكة	١-٦-١	وضع التدابير لتحديد مخاطر جرائم الإرهاب وتمويله والتقييم والتوثيق
			٢-٦-١	السياسات والإجراءات لمكافحة جرائم الإرهاب وتمويله
			٣-٦-١	التقيد بنظام مكافحة غسل الأموال ووضع المؤشرات الدالة
			٤-٦-١	إجراءات الاشتباه في جريمة غسل الأموال
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان المراجعة الداخلية	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات المراجعة الداخلية	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
			٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالجمعية
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة المراجعة الداخلية	٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات إدارة المراجعة الداخلية
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات المراجعة الداخلية	٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج المراجعة الداخلية	١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
			٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بإدارة المراجعة الداخلية

الوحدة القانونية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الوحدة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
تبنى قادة الوحدة القانونية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني	١-١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في الوحدة القانونية	١-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الوحدة القانونية
الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للوحدة القانونية	٢-١-١			
القيادة بالمشاركة مع العاملين في الوحدة القانونية، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات	٣-١-١			
تبنى وتشجيع العمل التطوعي في الوحدة القانونية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك	٤-١-١			
تشجيع العمل الجماعي بالوحدة القانونية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين	٥-١-١			
المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في الوحدة القانونية	٦-١-١			
تشجيع العاملين في الوحدة القانونية على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك	٧-١-١			
المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الخيري	١-٢-١	التخطيط الاستراتيجي في الوحدة القانونية	٢-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الوحدة القانونية
تبنى وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للوحدة القانونية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ	٢-٢-١			
شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة والالزمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال الوحدة القانونية	٣-٢-١			
نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالوحدة القانونية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الوحدة	٤-٢-١			
تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز	٥-٢-١			
تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين	١-٣-١	التواصل الفعال	٣-١	١/ القيادة

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
بأعمال الوحدة القانونية		مع كافة المعنيين		الإدارية
تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالوحدة القانونية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع	٢-٣-١	في الوحدة القانونية		والاستراتيجية
مشاركة قادة الوحدة القانونية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري	٣-٣-١			في الوحدة القانونية
تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص	٤-٣-١			
تبني قادة الوحدة القانونية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية	٥-٣-١			
قيام قيادة الوحدة القانونية بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع	٦-٣-١			
قيام قادة الوحدة القانونية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها	١-٤-١			
تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالوحدة القانونية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض	٢-٤-١			
قيام قادة الوحدة القانونية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي	٣-٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في الوحدة القانونية	٤-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية
قيام قيادة الوحدة القانونية بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الوحدة القانونية	٤-٤-١			في الوحدة القانونية
مشاركة قادة الوحدة القانونية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري	٥-٤-١			
المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالوحدة القانونية	٦-٤-١			
مشاركة قادة الوحدة القانونية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز	١-٥-١			١/ القيادة الإدارية
تشجيع قيادة الوحدة القانونية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الوحدة القانونية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج	٢-٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في الوحدة القانونية	٥-١	والاستراتيجية
قيام ومبادرة قادة الوحدة القانونية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الوحدة القانونية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج	٣-٥-١			في الوحدة القانونية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الوحدة القانونية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في الوحدة القانونية	٤-٥-١	التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية
			٥-٥-١	اتخاذ قيادة الوحدة القانونية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة الوحدة القانونية وتشجيعها لمشاركة الوحدة القانونية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة الوحدة القانونية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة الوحدة القانونية في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للوحدة القانونية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الجمعية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
٢/ إدارة الموارد البشرية في الوحدة القانونية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في الوحدة القانونية	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في الوحدة القانونية
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للوحدة القانونية
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الوحدة القانونية من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالوحدة القانونية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي في الوحدة القانونية
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الوحدة القانونية
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الوحدة القانونية بالجمعية
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالوحدة القانونية
			٢-٢-٢	كيف تقوم الوحدة القانونية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين في الوحدة القانونية (شفاف)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
القانونية		القانونية	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الوحدة القانونية
١٢/ إدارة الموارد البشرية في الوحدة القانونية	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في الوحدة القانونية	١-٣-٢	كيف تقوم الوحدة القانونية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالوحدة؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم الوحدة القانونية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الوحدة القانونية بمتطلبات المستفيدين وأعمال الجمعية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
			٥-٣-٢	كيف تقوم الوحدة القانونية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في الوحدة القانونية	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في الوحدة القانونية	١-٤-٢	كيف تقوم الوحدة القانونية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الوحدة القانونية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في الوحدة القانونية، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في الوحدة القانونية	١-٤	إدارة الشراكات في الوحدة القانونية	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالوحدة القانونية
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع الإدارات بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٥-١-٤	تطوير وبناء برامج خاصة بالوحدة القانونية للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في الوحدة القانونية مع فئات الشركاء

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في الوحدة القانونية	٣-٤	إدارة التقنية في الوحدة القانونية		المختلفة
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالوحدة القانونية، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالوحدة القانونية؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الوحدة القانونية
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالوحدة القانونية
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصادقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في الوحدة القانونية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بالوحدة القانونية	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الوحدة القانونية الاستراتيجية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالوحدة القانونية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في الوحدة القانونية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للوحدة القانونية)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في الوحدة القانونية
٥/ إدارة العمليات والخدمات في الوحدة القانونية	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في الوحدة القانونية	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الوحدة القانونية لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام الوحدة القانونية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام الوحدة القانونية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في الوحدة القانونية	١-٣-٥	قيام الوحدة القانونية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالوحدة القانونية
			٣-٣-٥	قيام الوحدة القانونية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في الوحدة القانونية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في الوحدة القانونية	٤-٣-٥	قيام الوحدة القانونية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			١-٤-٥	قيام الوحدة القانونية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات الوحدة القانونية
			٣-٤-٥	قيام الوحدة القانونية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين من الوحدة القانونية
			٥-٤-٥	قيام الوحدة القانونية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مثيراتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام الوحدة القانونية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين الوحدة القانونية والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في الوحدة القانونية	١-٦	حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	١-١-٦	وضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالوحدة القانونية
			٢-١-٦	تحقيق العدل والمساواة والشمولية في الوحدة القانونية
			٣-١-٦	شفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا
			٤-١-٦	الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالوحدة القانونية
			٥-١-٦	نشر وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالوحدة القانونية
			٦-١-٦	سلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للوحدة القانونية
			٧-١-٦	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين في الوحدة القانونية
			٨-١-٦	سرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، وإصدار التقارير اللازمة للوحدة القانونية
٦/ الحوكمة والشفافية في الوحدة القانونية	٢-٦	حوكمة السياسات والإجراءات المالية	١-٢-٦	مدى وجود أنظمة وسياسات مالية موثقة وذات مرجعية قانونية
			٢-٢-٦	وجود تقارير وتحليلات دورية موثقة وشفافة للوحدة القانونية
			٣-٢-٦	وجود سياسات واضحة لآلية قبول الهدايا والهبات للعاملين بالجمعية
			٤-٢-٦	اتباع الأنظمة والتشريعات الرسمية المتعلقة بالتبرعات وأوجه الصرف المالي المختلفة

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.

- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في الوحدة القانونية	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في الوحدة القانونية	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في الوحدة القانونية
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في الوحدة القانونية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في الوحدة القانونية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في الوحدة القانونية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في الوحدة القانونية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في الوحدة القانونية
			٨-١-٧	بيئة العمل في الوحدة القانونية
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في الوحدة القانونية
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في الوحدة القانونية
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في الوحدة القانونية
١٧/ نتائج الموارد البشرية في الوحدة القانونية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في الوحدة القانونية	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في الوحدة القانونية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في الوحدة القانونية
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في الوحدة القانونية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في الوحدة القانونية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في الوحدة القانونية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في الوحدة القانونية
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في الوحدة القانونية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في الوحدة القانونية	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في الوحدة القانونية	١-١-٨	معدل الرضا العام في الوحدة القانونية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في الوحدة القانونية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في الوحدة القانونية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الوحدة القانونية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في الوحدة القانونية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في الوحدة القانونية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في الوحدة القانونية
			٨-١-٨	المرونة في الوحدة القانونية
			٩-١-٨	التواصل في الوحدة القانونية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في الوحدة القانونية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في الوحدة القانونية	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في الوحدة القانونية	١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في الوحدة القانونية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في الوحدة القانونية
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في الوحدة القانونية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في الوحدة القانونية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في الوحدة القانونية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في الوحدة القانونية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في الوحدة القانونية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في الوحدة القانونية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في الوحدة القانونية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في الوحدة القانونية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في الوحدة القانونية
٩/ نتائج الوحدة القانونية	٢-٩	النتائج التشغيلية في الوحدة القانونية	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في الوحدة القانونية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في الوحدة القانونية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في الوحدة القانونية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في الوحدة القانونية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في الوحدة القانونية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في الوحدة القانونية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في الوحدة القانونية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في الوحدة القانونية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في الوحدة القانونية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في الوحدة القانونية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في الوحدة القانونية
			١-٣-٩	عدد الموردين في الوحدة القانونية
٩/ نتائج الوحدة القانونية	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في الوحدة القانونية	٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في الوحدة القانونية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في الوحدة القانونية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في الوحدة القانونية
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في الوحدة القانونية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في الوحدة القانونية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في الوحدة القانونية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في الوحدة القانونية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في الوحدة القانونية



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج الوحدة القانونية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في الوحدة القانونية	١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في الوحدة القانونية
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للوحدة القانونية
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في الوحدة القانونية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في الوحدة القانونية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في الوحدة القانونية
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في الوحدة القانونية
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالوحدة القانونية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	١-١	اللائحة الأساسية للجمعية	٢-١-١	محتويات اللائحة الأساسية
			٤-١-١	التعديل على اللائحة الأساسية
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان الوحدة القانونية	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بالوحدة القانونية
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بالوحدة القانونية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات الوحدة القانونية	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بالوحدة القانونية
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة الوحدة القانونية	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بالوحدة القانونية
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على الوحدة القانونية	٣-٢-٢	إفصاح عن بيانات الوحدة القانونية
			٤-٢-٢	إفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بالوحدة القانونية
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات الوحدة القانونية	٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بالوحدة القانونية
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بالوحدة القانونية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج الوحدة القانونية	١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالوحدة القانونية
			٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بالوحدة القانونية
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بالوحدة القانونية

المستشار الإداري: الواجبات الرئيسة المنوطة بمكتب المستشار الإداري في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

٢١/ تحقيق (٤) جوائز للتميز الإداري. (ق٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ق٣-١)	عدد جوائز التميز التي حصلت عليها الجمعية بفروعها ومشاريعها	المشاركة في جوائز التميز بهدف الحصول على الجائزة وتحسين أداء الجمعية	-	١	١	١	١

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في الإدارة الرئيسة للجمعية وفروعها	١-١-١	تبني القادة مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للجمعية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالجمعية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل
			٧-١-١	تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في الإدارة الرئيسة للجمعية وفروعها	١-٢-١	إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الخيري
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للجمعية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في قطاع العمل الخيري	٣-٢-١			
نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالجمعية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الجمعية	٤-٢-١			
تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز	٥-٢-١			
تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الجمعية	١-٣-١			
تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع	٢-٣-١			
مشاركة قادة الجمعية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري	٣-٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في الإدارة الرئيسة للجمعية وفروعها	٣-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية
تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص	٤-٣-١			
تبني القادة سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية	٥-٣-١			
قيام القيادة بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع	٦-٣-١			
قيام القادة بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسة والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها	١-٤-١			
تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض	٢-٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في الإدارة الرئيسة للجمعية وفروعها	٤-١	١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية
قيام القادة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي	٣-٤-١			
قيام القيادة بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الجمعية	٤-٤-١			
مشاركة القادة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على الجمعية	٥-٤-١			
المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الخيري	٦-٤-١			
مشاركة القادة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في	١-٥-١	تبني ونشر ثقافة	٥-١	١/ القيادة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الإدارية والاستراتيجية في الجمعية	٦-٥-١	الجودة والتميز في الإدارة الرئيسية للجمعية وفروعها		مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع القيادة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام و مبادرة القادة بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية
			٤-٥-١	اتخاذ القيادة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة القيادة وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام القيادة بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الجمعية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في الإدارة الرئيسية للجمعية وفروعها	١-٦-١	المشاركة الشخصية للقادة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الجمعية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية	١-٦	حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	١-١-٦	وضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالجمعية
			٢-١-٦	تحقيق العدل والمساواة والشمولية
			٣-١-٦	شفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا
			٤-١-٦	الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالجمعية
			٥-١-٦	نشر وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالجمعية
			٦-١-٦	سلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للجمعية
			٧-١-٦	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين
			٨-١-٦	سرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، وإصدار التقارير اللازمة

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		المعيار	الرمز	
وجود واعتماد اللائحة الأساسية	١-١-١	اللائحة الأساسية	١-١	١/ الالتزام والامتثال
محتويات اللائحة الأساسية	٢-١-١			
شروط وأحكام وفئات عضوية الجمعية العمومية	٣-١-١			
التعديل على اللائحة الأساسية	٤-١-١			
اشتراكات الجمعية العمومية وسجل الأعضاء	١-٢-١	الجمعية العمومية	٢-١	١/ الالتزام والامتثال
التغير في حالة الأعضاء	٢-٢-١			
سلامة انعقاد اجتماعات الجمعية العمومية	٣-٢-١			
اجتماعات الجمعية العمومية العادية	٤-٢-١			
اجتماعات الجمعية العمومية غير العادية	٥-٢-١	مجلس إدارة الجمعية	٣-١	١/ الالتزام والامتثال
اختصاصات مجلس الإدارة	١-٣-١			
لوائح وسياسات حوكمة الجمعيات	٢-٣-١			
المسؤوليات والصلاحيات المالية	٣-٣-١			
انتظام اجتماعات مجلس الإدارة	٤-٣-١			
سياسات أعضاء مجلس الإدارة	٥-٣-١			
التوعية والتعريف لأعضاء مجلس الإدارة	٦-٣-١			
تعيين المدير التنفيذي والمحاسب والمشرّف المالي	٧-٣-١			
انتخاب أعضاء مجلس الإدارة	٨-٣-١	الفروع والمكاتب	٤-١	١/ الالتزام والامتثال
إنشاء الفروع داخل المملكة	١-٤-١			
إنشاء مكاتب للجمعية	٢-٤-١	تقارير الجمعية والمالية	٥-١	١/ الالتزام والامتثال
التقارير السنوية	١-٥-١			
التقارير المالية الربعية	٢-٥-١	الأنظمة السارية في المملكة	٦-١	١/ الالتزام والامتثال
وضع التدابير لتحديد مخاطر جرائم الإرهاب وتمويله والتقييم والتوثيق	١-٦-١			
السياسات والإجراءات لمكافحة جرائم الإرهاب وتمويله	٢-٦-١			
التقيد بنظام مكافحة غسل الأموال ووضع المؤشرات الدالة	٣-٦-١			
إجراءات الاشتباه في جريمة غسل الأموال	٤-٦-١			
البرامج التوعوية الداخلية الوقائية من جرائم الإرهاب وتمويله	٥-٦-١	الأنشطة والفعاليات	٧-١	١/ الالتزام والامتثال
الترخيص وممارسة الأنشطة	١-٧-١			
الأنشطة والفعاليات الدولية	٢-٧-١	تكوين اللجان	٨-١	١/ الالتزام والامتثال
اللجان الدائمة في الجمعية	١-٨-١			
اللجان المؤقتة في الجمعية	٢-٨-١	الوثائق والسجلات	٩-١	١/ الالتزام والامتثال
حفظ الوثائق والسجلات	١-٩-١			
التدوين في سجلات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	٢-٩-١			
إصدار بطاقات عضوية الجمعية العمومية	٣-٩-١			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
١/ الالتزام والامتثال	الإيرادات والمصروفات والتملك	١٠-١	١-١٠-١	جمع التبرعات وصرف الأموال
			٢-١٠-١	استقبال الإعانات من خارج المملكة
			٣-١٠-١	موافقة الجمعية العمومية على التملك
٢/ الشفافية والإفصاح	اللوائح والأنظمة	١-٢	١-١-٢	نشر اللائحة الأساسية
			٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة
٢/ الشفافية والإفصاح	بيانات القائمين على الجمعية	٢-٢	١-٢-٢	نشر بيانات أعضاء الجمعية العمومية واجتماعاتها
			٢-٢-٢	الإفصاح عن بيانات أعضاء مجلس الإدارة وتعارض المصالح لهم واللجان الدائمة
			٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات الإدارة التنفيذية والفروع
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية
٢/ الشفافية والإفصاح	بيانات الجمعية	٣-٢	١-٣-٢	الموقع الإلكتروني للمنظمة وتحديثه
			٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة
			١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية
٢/ الشفافية والإفصاح	أهداف وبرامج الجمعية	٤-٢	٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج
			٣-٤-٢	نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها
			١-٥-٢	نشر التقارير المالية الربعية المعتمدة
٢/ الشفافية والإفصاح	القوائم المالية	٥-٢	٢-٥-٢	نشر التقرير المالي السنوي المعتمد
			١-٦-٢	توفير بيانات النموذج الشامل وتطابقه مع واقع الجمعية
٣/ السلامة المالية	الأداء المالي لعام ٢٠٢١م و ٢٠٢٢م	١-٣	١-١-٣	نسبة المصاريف الإدارية
			٢-١-٣	نسبة مصاريف البرامج
			٣-١-٣	نسبة مصاريف جمع التبرعات
			٤-١-٣	كفاءة جمع التبرعات
٣/ السلامة المالية	القدرة المالية لعام ٢٠٢١م و ٢٠٢٢م	٢-٣	١-٢-٣	نمو مصاريف البرامج
			٢-٢-٣	نمو الإيرادات الرئيسية
			٣-٢-٣	نسبة رأس المال العامل

إدارة الخطة الاستراتيجية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة أولاً: فيما يتعلق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

٢١/ تحقيق (٤) جوائز للتميز الإداري. (ق ٣)

ويتطلب العمل في تحقيق هذا الهدف الرئيس خلال سنوات الخطة الاستراتيجية، متابعة عدداً من المؤشرات الاستراتيجية على النحو التالي:

ت	المؤشرات الاستراتيجية	شرح المؤشر	المستهدف حسب الفترات				
			٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
(ق ٢-٣)	نسبة أداء تفعيل الخطة التشغيلية	قياس نسبة تفعيل الخطة التشغيلية السنوية	%٧٥	%٨٠	%٨٥	%٩٠	%٩٥

ثانياً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في الخطة الاستراتيجية	١-١-١	تبني قادة الخطة الاستراتيجية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للخطة الاستراتيجية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في الخطة الاستراتيجية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالخطة الاستراتيجية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في الخطة الاستراتيجية
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في الخطة الاستراتيجية	٧-١-١	تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
			١-٢-١	إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للجمعية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة والالزمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في الخطة الاستراتيجية	٤-٢-١	الجمعية نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالجمعية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الجمعية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
			١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الجمعية
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة الخطة الاستراتيجية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالجمعية
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة الخطة الاستراتيجية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الخطة الاستراتيجية
			٦-٣-١	قيام قيادة الخطة الاستراتيجية بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة الخطة الاستراتيجية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في الخطة الاستراتيجية	٣-٤-١	قيام قادة الخطة الاستراتيجية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قيادة الخطة الاستراتيجية بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الجمعية
			٥-٤-١	مشاركة قادة الخطة الاستراتيجية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على الجمعية
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الخيري
١/ القيادة	٥-١	تبني ونشر ثقافة	١-٥-١	مشاركة قادة الخطة الاستراتيجية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الإدارية والاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية		الجودة والتميز في الخطة الاستراتيجية		المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قيادة الخطة الاستراتيجية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الجمعية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة الخطة الاستراتيجية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الجمعية
			٤-٥-١	اتخاذ قيادة الخطة الاستراتيجية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة الخطة الاستراتيجية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة الخطة الاستراتيجية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في الخطة الاستراتيجية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في الخطة الاستراتيجية	١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة الخطة الاستراتيجية في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الخطة الاستراتيجية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢/ إدارة الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في الخطة الاستراتيجية
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للخطة الاستراتيجية
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الخطة الاستراتيجية من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة ب الخطة الاستراتيجية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للخطة الاستراتيجية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٢٢/ إدارة الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في الخطة الاستراتيجية	٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الخطة الاستراتيجية
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالخطة الاستراتيجية
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة ب الخطة الاستراتيجية
			٢-٢-٢	كيف تقوم الخطة الاستراتيجية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الخطة الاستراتيجية
٢٢/ إدارة الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في الخطة الاستراتيجية	١-٣-٢	كيف تقوم الخطة الاستراتيجية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالخطة الاستراتيجية ؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم الخطة الاستراتيجية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المستفيدين وأعمال الخطة الاستراتيجية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
٢٢/ إدارة الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في الخطة الاستراتيجية	٥-٣-٢	كيف تقوم الخطة الاستراتيجية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
			١-٤-٢	كيف تقوم الخطة الاستراتيجية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الخطة الاستراتيجية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في الخطة الاستراتيجية، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في الخطة الاستراتيجية	١-٤	إدارة الشراكات في الخطة الاستراتيجية	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة ب الخطة الاستراتيجية
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال الخطة الاستراتيجية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في الخطة الاستراتيجية			٤-١-٤	المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٥-١-٤	التعاون مع الإدارات وفروع الجمعية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٦-١-٤	تطوير وبناء مشاريع خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			١-٣-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في الخطة الاستراتيجية مع فئات الشركاء المختلفة
	٣-٤	إدارة التقنية في الخطة الاستراتيجية	٢-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٣-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالخطة الاستراتيجية؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٤-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٥-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الخطة الاستراتيجية
			٦-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالخطة الاستراتيجية
				اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة
٥/ إدارة العمليات والخدمات في الخطة الاستراتيجية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بالخطة الاستراتيجية	١-١-٥	عناصر التميز (الممارسات)
			٢-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الجمعية
			٣-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالجمعية
			٤-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية
	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في الخطة الاستراتيجية	٥-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للخطة الاستراتيجية)
			١-٢-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في الخطة الاستراتيجية
			٢-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الخطة الاستراتيجية لكافة المستفيدين
			٣-٢-٥	قيام الخطة الاستراتيجية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
الاستراتيجية	٤-٢-٥	الاستراتيجية	٤-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في الخطة الاستراتيجية	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في الخطة الاستراتيجية	١-٣-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالجمعية
			٣-٣-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في الخطة الاستراتيجية	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في الخطة الاستراتيجية	١-٤-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
			٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات الخطة الاستراتيجية
			٣-٤-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين
			٥-٤-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مثيراتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام الخطة الاستراتيجية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين الخطة الاستراتيجية والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الجمعية لجميع شرائح المستفيدين
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٦/ الحوكمة والشفافية في الخطة الاستراتيجية	١-٦	حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة في الخطة الاستراتيجية	١-١-٦	وضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالجمعية
			٢-١-٦	تحقيق العدل والمساواة والشمولية في الخطة الاستراتيجية
			٣-١-٦	شفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا
			٤-١-٦	الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالجمعية
			٥-١-٦	نشر وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالجمعية
			٦-١-٦	سلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للجمعية
			٧-١-٦	وضوح الصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين في الخطة الاستراتيجية
			٨-١-٦	سرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، وإصدار التقارير اللازمة في الخطة الاستراتيجية

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

عناصر التميز (الممارسات)	الرمز	المعيار الفرعي		المعيار الرئيسي
		الرمز	المعيار	
معدل الرضا الوظيفي في الخطة الاستراتيجية	١-١-٧	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	١٧/ نتائج الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية
فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية	٢-١-٧			
التمكين والمشاركة في الخطة الاستراتيجية	٣-١-٧			
التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في الخطة الاستراتيجية	٤-١-٧			
التطور والاستقرار الوظيفي في الخطة الاستراتيجية	٥-١-٧			
الفرص الوظيفية للعاملين في الخطة الاستراتيجية	٦-١-٧			
التشجيع على التعلم المستمر في الخطة الاستراتيجية	٧-١-٧			
بيئة العمل في الخطة الاستراتيجية	٨-١-٧			
المرافق الجيدة والخدمات في الخطة الاستراتيجية	١٠-١-٧			
شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	١٣-١-٧			
شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	١٤-١-٧	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية	١٧/ نتائج الموارد البشرية في الخطة الاستراتيجية
قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في الخطة الاستراتيجية	١-٢-٧			
معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في الخطة الاستراتيجية	٢-٢-٧			
نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في الخطة الاستراتيجية	٣-٢-٧			
المشاركة في فرق التحسين المستمر في الخطة الاستراتيجية	٤-٢-٧			
نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في الخطة الاستراتيجية	٥-٢-٧			
تقدير جهود العاملين في الخطة الاستراتيجية	٦-٢-٧			
معدلات إنتاجية الموظفين في الخطة الاستراتيجية	٧-٢-٧	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في الخطة الاستراتيجية	٨/ نتائج المستفيدين في الخطة الاستراتيجية
معدل الرضا العام في الخطة الاستراتيجية	١-١-٨			
جودة الخدمات في الخطة الاستراتيجية	٢-١-٨			
سهولة الوصول إلى الخدمات في الخطة الاستراتيجية	٣-١-٨			
المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الخطة الاستراتيجية	٤-١-٨			
سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في الخطة الاستراتيجية	٥-١-٨			
مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في الخطة الاستراتيجية	٦-١-٨			
مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في الخطة الاستراتيجية	٧-١-٨			
المرونة في الخطة الاستراتيجية	٨-١-٨			

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في الخطة الاستراتيجية	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في الخطة الاستراتيجية	٩-١-٨	التواصل في الخطة الاستراتيجية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في الخطة الاستراتيجية
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في الخطة الاستراتيجية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في الخطة الاستراتيجية
			١-٢-٨	عدد المستفيدين في الخطة الاستراتيجية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في الخطة الاستراتيجية
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في الخطة الاستراتيجية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في الخطة الاستراتيجية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في الخطة الاستراتيجية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في الخطة الاستراتيجية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في الخطة الاستراتيجية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في الخطة الاستراتيجية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في الخطة الاستراتيجية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج الخطة الاستراتيجية	٢-٩	النتائج التشغيلية في الخطة الاستراتيجية	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في الخطة الاستراتيجية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في الخطة الاستراتيجية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في الخطة الاستراتيجية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في الخطة الاستراتيجية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في الخطة الاستراتيجية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في الخطة الاستراتيجية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في الخطة الاستراتيجية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في الخطة الاستراتيجية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في الخطة الاستراتيجية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في الخطة الاستراتيجية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في الخطة الاستراتيجية
			١-٣-٩	عدد الموردين في الخطة الاستراتيجية
٩/ نتائج الخطة الاستراتيجية	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في الخطة الاستراتيجية	٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في الخطة الاستراتيجية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في الخطة الاستراتيجية
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في الخطة الاستراتيجية
			٥-٣-٩	عدد اجتماعات مع الشركاء في الخطة الاستراتيجية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في الخطة الاستراتيجية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في الخطة الاستراتيجية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج الخطة الاستراتيجية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في الخطة الاستراتيجية	٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في الخطة الاستراتيجية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في الخطة الاستراتيجية
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في الخطة الاستراتيجية
			١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للخطة الاستراتيجية
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في الخطة الاستراتيجية
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في الخطة الاستراتيجية
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في الخطة الاستراتيجية
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في الخطة الاستراتيجية
٦-٤-٩			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالخطة الاستراتيجية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير الخطة الاستراتيجية	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات الخطة الاستراتيجية	٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان الخطة الاستراتيجية	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات الخطة الاستراتيجية	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة الخطة الاستراتيجية	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على الخطة الاستراتيجية	٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات بإدارة الخطة الاستراتيجية
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات الخطة الاستراتيجية	٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج الخطة الاستراتيجية	١-٤-٢	نشر أهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
			٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بإدارة الخطة الاستراتيجية

وحدة التقنية: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الوحدة في الخطة التشغيلية التاسعة
أولاً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في وحدة التقنية	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في وحدة التقنية	١-١-١	تبني قادة في وحدة التقنية مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال وحدة التقنية
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في وحدة التقنية، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في وحدة التقنية، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بوحدة التقنية، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في وحدة التقنية
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في وحدة التقنية	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في وحدة التقنية	٧-١-١	تشجيع العاملين في وحدة التقنية على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
			١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم الجمعية
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي لوحدة التقنية، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في وحدة التقنية
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بوحدة التقنية، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات وحدة التقنية
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز
١/ القيادة الإدارية	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
والاستراتيجية في وحدة التقنية	في وحدة التقنية		٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالجمعية من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة وحدة التقنية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة وحدة التقنية سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية
			٦-٣-١	قيام قيادة وحدة التقنية بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للجمعية بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
			١-٤-١	قيام قادة وحدة التقنية بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في وحدة التقنية	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في وحدة التقنية	٤-١	٢-٤-١	تبني وتشجيع قيادة وحدة التقنية لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالجمعية، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة وحدة التقنية بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قيادة وحدة التقنية بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات وحدة التقنية
			٥-٤-١	مشاركة قادة وحدة التقنية في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالتقنية
			١-٥-١	مشاركة قادة وحدة التقنية في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في وحدة التقنية	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في وحدة التقنية	٥-١	٢-٥-١	تشجيع قيادة وحدة التقنية لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل وحدة التقنية، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام ومبادرة قادة وحدة التقنية بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي داخل الجمعية، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في وحدة التقنية	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في وحدة التقنية	٤-٥-١	اتخاذ قيادة وحدة التقنية كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة وحدة التقنية وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة وحدة التقنية بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
			١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة وحدة التقنية في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الجمعية
	٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة	٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة لوحدة التقنية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الجمعية
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليل المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات وحدة التقنية، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
٢/ إدارة الموارد البشرية في وحدة التقنية	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في وحدة التقنية	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في وحدة التقنية
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لوحدة التقنية
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات وحدة التقنية من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بوحدة التقنية
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في وحدة التقنية
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات وحدة التقنية
	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في وحدة التقنية	٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بوحدة التقنية
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بوحدة التقنية
			٢-٢-٢	كيف تقوم وحدة التقنية بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟
			٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين (شفاف)
	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف وحدة التقنية	٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٢ / إدارة الموارد البشرية في وحدة التقنية	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في وحدة التقنية	١-٣-٢	كيف تقوم وحدة التقنية بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالوحدة؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم وحدة التقنية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المستفيدين وأعمال وحدة التقنية
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل
			٥-٣-٢	كيف تقوم وحدة التقنية بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢ / إدارة الموارد البشرية في وحدة التقنية	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في وحدة التقنية	١-٤-٢	كيف تقوم وحدة التقنية بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين في وحدة التقنية من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بوحدة التقنية والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الجمعية
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات وحدة التقنية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في وحدة التقنية، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤ / إدارة الموارد والشراكات في وحدة التقنية	١-٤	إدارة الشراكات في وحدة التقنية	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بوحدة التقنية
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في مجال التقنية؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع الإدارات والفروع بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف وحدة التقنية
			٥-١-٤	تطوير وبناء مشاريع وبرامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في وحدة التقنية مع فئات الشركاء المختلفة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في وحدة التقنية	٣-٤	إدارة التقنية في وحدة التقنية	١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالجمعية؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الجمعية
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالجمعية
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصدقية للبيئة
٤/ إدارة الموارد والشراكات في وحدة التقنية	٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة في وحدة التقنية	١-٤-٤	تحديد وتصنيف المعلومات والمعرفة التي تحتاج إليها وحدة التقنية لدعم السياسات والاستراتيجيات
			٢-٤-٤	إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال حسب الحاجة لكل المستخدمين من داخل وحدة التقنية وخارجها للاطلاع على المعلومات والمعارف ذات العلاقة
			٣-٤-٤	تطبيق الآليات المناسبة لأمن المعلومات وتكاملها، وتحقيق المستويات المطلوبة من الدقة والموثوقية لمعلومات الجمعية المختلفة
			٤-٤-٤	رعاية وتشجيع وتطوير وحماية الممتلكات الفكرية الخاصة بوحدة التقنية
			٥-٤-٤	السعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وفعاليتها الاستفادة منها
			٦-٤-٤	تشجيع إيجاد الأفكار الابتكارية والإبداعية، وتطويرها في وحدة التقنية من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في وحدة التقنية	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بوحدة التقنية	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف وحدة التقنية
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بوحدة التقنية
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في وحدة التقنية
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي لوحدة التقنية)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة في وحدة التقنية
٥/ إدارة العمليات	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الجمعية لكافة المستفيدين من وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
والخدمات في وحدة التقنية	المستفيدين في وحدة التقنية		٢-٢-٥	قيام وحدة التقنية باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام وحدة التقنية بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في وحدة التقنية	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في وحدة التقنية	٣-٥	١-٣-٥	قيام وحدة التقنية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بوحدة التقنية
			٣-٣-٥	قيام وحدة التقنية بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام وحدة التقنية بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
			١-٤-٥	قيام وحدة التقنية بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
٥/ إدارة العمليات والخدمات في وحدة التقنية	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين في وحدة التقنية	٤-٥	٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات وحدة التقنية
			٣-٤-٥	قيام وحدة التقنية بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين في مجال وحدة التقنية
			٥-٤-٥	قيام وحدة التقنية بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مثيراتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام وحدة التقنية بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين وحدة التقنية والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من وحدة التقنية لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
٧/ نتائج	مقاييس رأي	١-١٧	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في وحدة التقنية
الموارد البشرية	الموارد البشرية		٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
في وحدة التقنية		في وحدة التقنية	٣-١-٧	التمكين والمشاركة في وحدة التقنية
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في وحدة التقنية
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في وحدة التقنية
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في وحدة التقنية
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في وحدة التقنية
			٨-١-٧	بيئة العمل في وحدة التقنية
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في وحدة التقنية
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في وحدة التقنية
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في وحدة التقنية
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في وحدة التقنية
١٧/ نتائج الموارد البشرية في وحدة التقنية	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في وحدة التقنية	١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في وحدة التقنية
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في وحدة التقنية
			٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في وحدة التقنية
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في وحدة التقنية
			٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في وحدة التقنية
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في وحدة التقنية
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في وحدة التقنية	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في وحدة التقنية	١-١-٨	معدل الرضا العام في وحدة التقنية
			٢-١-٨	جودة الخدمات في وحدة التقنية
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في وحدة التقنية
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في وحدة التقنية
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في وحدة التقنية
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في وحدة التقنية
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في وحدة التقنية
			٨-١-٨	المرونة في وحدة التقنية
			٩-١-٨	التواصل في وحدة التقنية
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في وحدة التقنية
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في وحدة التقنية
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في وحدة التقنية
٨/ نتائج المستفيدين في	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة	١-٢-٨	عدد المستفيدين في وحدة التقنية
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
وحدة التقنية		بالمستفيدين في وحدة التقنية	٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في وحدة التقنية
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في وحدة التقنية
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في وحدة التقنية
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في وحدة التقنية
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في وحدة التقنية
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في وحدة التقنية
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في وحدة التقنية
٩/ نتائج وحدة التقنية	٢-٩	النتائج التشغيلية في وحدة التقنية	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في وحدة التقنية
			٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في وحدة التقنية
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في وحدة التقنية
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في وحدة التقنية
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في وحدة التقنية
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في وحدة التقنية
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في وحدة التقنية
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في وحدة التقنية
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في وحدة التقنية
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في وحدة التقنية
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في وحدة التقنية
			١-٣-٩	عدد الموردين في وحدة التقنية
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في وحدة التقنية
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في وحدة التقنية
٩/ نتائج وحدة التقنية	٣-٩	نتائج الموارد والشراكات في وحدة التقنية	٤-٣-٩	تكاليف الموردين في وحدة التقنية
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في وحدة التقنية
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في وحدة التقنية
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في وحدة التقنية
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في وحدة التقنية
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في وحدة التقنية
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في وحدة التقنية
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في وحدة التقنية
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في وحدة التقنية
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في وحدة التقنية

المعيار الرئيسي	الرمز	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
		المعيار	الرمز		
٩/ نتائج وحدة التقنية	٤-٩	نتائج المعلومات والمعرفة في وحدة التقنية		١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات لوحدة التقنية
				٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في وحدة التقنية
				٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في وحدة التقنية
				٤-٤-٩	دقة المعلومات في وحدة التقنية
				٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في وحدة التقنية
				٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بوحدة التقنية

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	الرمز	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
		المعيار	الرمز		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير وحدة التقنية		١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بوحدة التقنية
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات وحدة التقنية		٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بوحدة التقنية
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان وحدة التقنية		١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بوحدة التقنية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات وحدة التقنية		٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بوحدة التقنية
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	لوائح وأنظمة وحدة التقنية		١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	بيانات القائمين على وحدة التقنية		٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات وحدة التقنية		٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات وحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	أهداف وبرامج وحدة التقنية		٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج وحدة التقنية		٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج وحدة التقنية		٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج وحدة التقنية		١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج وحدة التقنية		٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بوحدة التقنية
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج وحدة التقنية		٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بوحدة التقنية

إدارة الخدمات والصيانة: الواجبات الرئيسة المنوطة بهذه الإدارة في الخطة التشغيلية التاسعة
أولاً: فيما يتعلق بممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ وجود منهجية معتمدة ومحددة لتطبيق الممارسة.
- ٢/ التحديث الدوري للمنهجية.
- ٣/ المنهجية تكون متكاملة وشاملة لجميع إجراءات الممارسة.
- ٤/ تطبيق المنهجية بانتظام وشمولية.
- ٥/ إضافة الشواهد لجميع الإجراءات المنفذة في المنهجية.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الخدمات والصيانة	١-١	القادة كقدوة حسنة للعاملين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-١-١	تبني قادة الخدمات والصيانة مفاهيم ومبادئ العمل الخيري والايمان بأهميته من الجانب الديني والإنساني
			٢-١-١	الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية في مجال الخدمات والصيانة
			٣-١-١	القيادة بالمشاركة مع العاملين في الخدمات والصيانة، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات
			٤-١-١	تبني وتشجيع العمل التطوعي في الخدمات والصيانة، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك
			٥-١-١	تشجيع العمل الجماعي بالخدمات والصيانة، وتبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين
			٦-١-١	المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل في مجال الخدمات والصيانة
			٧-١-١	تشجيع العاملين في الخدمات والصيانة على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الخدمات والصيانة	٢-١	التخطيط الاستراتيجي في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٢-١	المشاركة في إعداد وصياغة رؤية ورسالة الجمعية، وتحديد القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق بمبادئ مفاهيم العمل الخيري
			٢-٢-١	تبني وتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي بما يشمل جمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخاصة ذات العلاقة، وعمل التحليل الموقفي للخدمات والصيانة، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، والمسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
			٣-٢-١	شمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللازمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في مجال الخدمات والصيانة
			٤-٢-١	نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الاستراتيجية لكافة العاملين بالخدمات والصيانة، وكذلك كافة المعنيين بأعمال ونشاطات الخدمات والصيانة
			٥-٢-١	تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية في الخدمات والصيانة، وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الخدمات والصيانة	٣-١	التواصل الفعال مع كافة المعنيين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٣-١	تطوير وتحديد قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال الخدمات والصيانة
			٢-٣-١	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل، وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالخدمات والصيانة من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع
			٣-٣-١	مشاركة قادة الخدمات والصيانة في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري
			٤-٣-١	تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية والوقائية اللازمة في هذا الخصوص
			٥-٣-١	تبني قادة الخدمات والصيانة سياسة الباب المفتوح مع كافة العاملين والمستفيدين من خدمات الخدمات والصيانة
			٦-٣-١	قيام قيادة الخدمات والصيانة بمبادرات فعالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للخدمات والصيانة بمختلف شرائح المعنيين والمجتمع
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الخدمات والصيانة	٤-١	مشاركة القادة في تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات والعمليات في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٤-١	قيام قادة الخدمات والصيانة بالمشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالجمعية، وتحديد المسؤولين عنها
			٢-٤-١	تبني وتشجيع القيادة لمفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالخدمات والصيانة، والمشاركة الشخصية في فرق العمل المخصصة لهذا الغرض
			٣-٤-١	قيام قادة الخدمات والصيانة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الخيري على المستوى المحلي والدولي
			٤-٤-١	قيام قيادة الخدمات والصيانة بتطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات الخدمات والصيانة
			٥-٤-١	مشاركة قادة الخدمات والصيانة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري
			٦-٤-١	المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالخدمات والصيانة
١/ القيادة الإدارية والاستراتيجية في إدارة الخدمات والصيانة	٥-١	تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٥-١	مشاركة قادة الخدمات والصيانة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز
			٢-٥-١	تشجيع قيادة الخدمات والصيانة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل الخدمات والصيانة، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه البرامج
			٣-٥-١	قيام و مبادرة قادة الخدمات والصيانة بتبني وتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٤-٥-١	المؤسسي داخل الخدمات والصيانة، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج الخدمات والصيانة
			٥-٥-١	اتخاذ قيادة الخدمات والصيانة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية
			٥-٥-١	مبادرة قيادة الخدمات والصيانة وتشجيعها لمشاركة الجمعية في برامج وجوائز الجودة والتميز محلياً ودولياً
			٦-٥-١	قيام قيادة الخدمات والصيانة بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً
	٦-١	إدارة المخاطر وبرامج التغيير في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٦-١	المشاركة الشخصية لقادة الخدمات والصيانة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل الخدمات والصيانة
			٢-٦-١	دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للجمعية بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الخدمات والصيانة
			٣-٦-١	تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة في مجال الخدمات والصيانة
			٤-٦-١	تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات الخدمات والصيانة، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
	١-٢	تخطيط وتأمين احتياجات الجمعية من الموارد البشرية في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-١-٢	وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين في الخدمات والصيانة
			٢-١-٢	ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للخدمات والصيانة
			٣-١-٢	تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات الخدمات والصيانة من القوى العاملة
			٤-١-٢	إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالخدمات والصيانة
			٥-١-٢	إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للخدمات والصيانة
			٦-١-٢	إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الخدمات والصيانة
			٧-١-٢	عمل مسوحات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الخدمات والصيانة بالجمعية
			١-٢-٢	إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالخدمات والصيانة
٢-٢	٢-٢	مكافأة العاملين وتعويضهم في	٢-٢-٢	كيف تقوم الخدمات والصيانة بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين؟

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
في إدارة الخدمات والصيانة		إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	٥-٢-٢	تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين td الخدمات والصيانة (شفاف)
			٧-٢-٢	مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف الخدمات والصيانة
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الخدمات والصيانة	٣-٢	تطوير وتدريب العاملين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٣-٢	كيف تقوم الخدمات والصيانة بتحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالإدارة؟
			٢-٣-٢	كيف تقوم الخدمات والصيانة بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟
			٣-٣-٢	إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الخدمات والصيانة بمتطلبات المستفيدين وأعمال الخدمات والصيانة
			٤-٣-٢	إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل في متطلبات الإدارة
			٥-٣-٢	كيف تقوم الخدمات والصيانة بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين؟
١٢/ إدارة الموارد البشرية في إدارة الخدمات والصيانة	٤-٢	تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٤-٢	كيف تقوم الخدمات والصيانة بتشجيع العاملين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات؟
			٢-٤-٢	كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين؟
			٣-٤-٢	وجود نظام للسلامة المهنية بالجمعية والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق الخدمات والصيانة
			٤-٤-٢	متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الخدمات والصيانة ، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها
			٥-٤-٢	التواصل مع العاملين في الخدمات والصيانة، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٣/ إدارة وتنمية الموارد المالية والأوقاف في إدارة الخدمات والصيانة	٢-٣	تنمية الموارد المالية والتبرعات في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٢-٣	تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف الخدمات والصيانة.
			٢-٢-٣	الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأغرض آخر دون إذن مسبق منهم
			٣-٢-٣	استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها الجمعية بما يعزز ثقتهم بها
			٤-٢-٣	وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد وتنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة الجمعية الخيرية، ومقارنة هذه المؤشرات مع المنشآت المماثلة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
			٥-٢-٣	توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية
			٧-٢-٣	تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للجمعية الخيرية
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الخدمات والصيانة	١-٤	إدارة الشراكات في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-١-٤	تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم، ومن ثم تأسيس الشراكات لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة لهذه الشراكات وبما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالخدمات والصيانة
			٢-١-٤	تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء في الخدمات والصيانة؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات
			٣-١-٤	تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة بسلسلة المتعاملين والموردين؛ بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء
			٤-١-٤	التعاون مع فروع الجمعية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف الجمعية
			٥-١-٤	تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري
			٦-١-٤	نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في الخدمات والصيانة مع فئات الشركاء المختلفة
			١-٢-٤	الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق التوجه والاستراتيجيات الخاصة بالخدمات والصيانة
			٢-٢-٤	إدارة وصيانة الأصول الثابتة لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول
٤/ إدارة الموارد والشراكات في إدارة الخدمات والصيانة	٢-٤	إدارة المواد والمباني والممتلكات في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	٣-٢-٤	إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالخدمات والصيانة
			٤-٢-٤	خفض أي آثار سلبية للممتلكات أو المنتجات أو الخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين، بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة
			٥-٢-٤	إدارة وتخزين المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق المعدلات المناسبة من المخزون بالخدمات والصيانة
			٦-٢-٤	الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة في الجهة المعنية، وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها
			١-٣-٤	تحديد التقنيات البديلة والناشئة، وتقييم استخدامها؛ لدعم السياسات

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
الموارد والشراكات في إدارة الخدمات والصيانة		إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية		والاستراتيجيات، وكذلك تأثيرها على الجمعية والمجتمع
			٢-٣-٤	إدارة المنظومة التقنية بالخدمات والصيانة : لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة
			٣-٣-٤	تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية
			٤-٣-٤	استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء الخدمات والصيانة
			٥-٣-٤	استخدام التقنية لمساندة مبادرات التحسين للعمليات بالخدمات والصيانة
			٦-٣-٤	اختيار واستخدام التقنيات الإبداعية والصديقة للبيئة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الخدمات والصيانة	١-٥	تحديد وإدارة العمليات بإدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-١-٥	تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف الخدمات والصيانة
			٢-١-٥	تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالخدمات والصيانة
			٣-١-٥	رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية في الخدمات والصيانة
			٤-١-٥	تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالجمعية، مثل: نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ (الدليل الإجرائي للخدمات والصيانة)
			٥-١-٥	تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الخدمات والصيانة	٢-٥	تصميم وتطوير خدمات المستفيدين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٢-٥	تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها الخدمات والصيانة لكافة المستفيدين
			٢-٢-٥	قيام الخدمات والصيانة باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم
			٣-٢-٥	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة
			٤-٢-٥	قيام الخدمات والصيانة بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
٥/ إدارة العمليات والخدمات في إدارة الخدمات والصيانة	٣-٥	التحسين المستمر للعمليات والخدمات في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٣-٥	قيام الخدمات والصيانة بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين
			٢-٣-٥	تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالخدمات والصيانة
			٣-٣-٥	قيام الخدمات والصيانة بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين
			٤-٣-٥	قيام الخدمات والصيانة بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها
٥/ إدارة العمليات	٤-٥	إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين	١-٤-٥	قيام الخدمات والصيانة بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها



المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والخدمات في إدارة الخدمات والصيانة		والمستفيدين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	٢-٤-٥	تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات الخدمات والصيانة
			٣-٤-٥	قيام الخدمات والصيانة بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين
			٤-٤-٥	بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين
			٥-٤-٥	قيام الخدمات والصيانة بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرنيتهم ومقترحاتهم
			٦-٤-٥	قيام الخدمات والصيانة بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد
			٧-٤-٥	تطوير آليات للتواصل الفعال بين الخدمات والصيانة والمتبرعين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من الخدمات والصيانة لجميع شرائح المستفيدين

وفيما يتعلق بنتائج ممارسات التميز والحوكمة ما يلي:

- ١/ النطاق الذي تغطيه النتائج تكون ذات صلة بأعمال الجمعية.
- ٢/ يوجد تقسيم وتصنيف وتحديث للنتائج.
- ٣/ وجود اتجاهات إيجابية للنتائج.
- ٤/ وجود أهداف ملائمة للنتائج المرجوة.
- ٥/ وجود مقارنات ملائمة وإيجابية للنتائج.
- ٦/ وجود توضيح لمسببات النتائج.

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة الخدمات والصيانة	١-١٧	مقاييس رأي الموارد البشرية في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-١-٧	معدل الرضا الوظيفي في الخدمات والصيانة
			٢-١-٧	فرص التعلم والتدريب داخل وخارج الجمعية
			٣-١-٧	التمكين والمشاركة في الخدمات والصيانة
			٤-١-٧	التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق في الخدمات والصيانة
			٥-١-٧	التطور والاستقرار الوظيفي في الخدمات والصيانة
			٦-١-٧	الفرص الوظيفية للعاملين في الخدمات والصيانة
			٧-١-٧	التشجيع على التعلم المستمر في الخدمات والصيانة
			٨-١-٧	بيئة العمل في الخدمات والصيانة
			٩-١-٧	الأمن والسلامة في الخدمات والصيانة
			١٠-١-٧	المرافق الجيدة والخدمات في الخدمات والصيانة
			١٣-١-٧	شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية في الخدمات والصيانة
			١٤-١-٧	شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في الخدمات والصيانة
			١-٢-٧	قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية) في الخدمات والصيانة
			٢-٢-٧	معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين في الخدمات والصيانة
١٧/ نتائج الموارد البشرية في إدارة الخدمات	٢-١٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في إدارة الخدمات	٣-٢-٧	نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة في الخدمات والصيانة
			٤-٢-٧	المشاركة في فرق التحسين المستمر في الخدمات والصيانة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
والصيانة		والصيانة وفروع الجمعية	٥-٢-٧	نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين في الخدمات والصيانة
			٦-٢-٧	تقدير جهود العاملين في الخدمات والصيانة
			٧-٢-٧	معدلات إنتاجية الموظفين في الخدمات والصيانة
			١١-٢-٧	قياس معدلات حوادث وإصابات العمل
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الخدمات والصيانة	١-٨	مقاييس رأي ورضا المستفيدين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-١-٨	معدل الرضا العام في الخدمات والصيانة
			٢-١-٨	جودة الخدمات في الخدمات والصيانة
			٣-١-٨	سهولة الوصول إلى الخدمات في الخدمات والصيانة
			٤-١-٨	المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الخدمات والصيانة
			٥-١-٨	سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة في الخدمات والصيانة
			٦-١-٨	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين في الخدمات والصيانة
			٧-١-٨	مدى الإبداع والابتكار في الخدمات في الخدمات والصيانة
			٨-١-٨	المرونة في الخدمات والصيانة
			٩-١-٨	التواصل في الخدمات والصيانة
			١٠-١-٨	شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في الخدمات والصيانة
			١١-١-٨	معالجة شكاوى المستفيدين في الخدمات والصيانة
			١٢-١-٨	العدل والمساواة في تقديم الخدمات في الخدمات والصيانة
٨/ نتائج المستفيدين في إدارة الخدمات والصيانة	٢-٨	مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين في إدارة الخدمات والصيانة وفروع الجمعية	١-٢-٨	عدد المستفيدين في الخدمات والصيانة
			٢-٢-٨	عدد المتبرعين في الخدمات والصيانة
			٣-٢-٨	نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين في الخدمات والصيانة
			٤-٢-٨	عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين في الخدمات والصيانة
			٥-٢-٨	نسبة الخدمات الجديدة في الخدمات والصيانة
			٦-٢-٨	معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة في الخدمات والصيانة
			٧-٢-٨	متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكاوى في الخدمات والصيانة
			٨-٢-٨	نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات في الخدمات والصيانة
			٩-٢-٨	معدلات النمو في حجم التبرعات في الخدمات والصيانة
			١٠-٢-٨	تنوع شرائح المستفيدين في الخدمات والصيانة
			١١-٢-٨	عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين في الخدمات والصيانة
			١٢-٢-٨	عدد الاقتراحات المطابقة في الخدمات والصيانة
المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
٩/ نتائج إدارة	٢-٩	النتائج	١-٢-٩	الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية في الخدمات والصيانة

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	المعيار	الرمز		
الخدمات والصيانة	التشغيلية لإدارة الخدمات والصيانة		٢-٢-٩	نسبة الأخطاء (الجودة) في الخدمات والصيانة
			٣-٢-٩	معدل الاستجابة في الخدمات والصيانة
			٤-٢-٩	فعالية أداء العمليات في الخدمات والصيانة
			٥-٢-٩	نسبة التحسين في العمليات والإجراءات في الخدمات والصيانة
			٦-٢-٩	الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة في الخدمات والصيانة
			٧-٢-٩	عدد الاقتراحات المطبقة في الخدمات والصيانة
			٨-٢-٩	عدد المشاريع الجديدة في الخدمات والصيانة
			٩-٢-٩	نسبة المعاملات الإلكترونية في الخدمات والصيانة
			١٠-٢-٩	عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية في الخدمات والصيانة
			١١-٢-٩	معدل المشاركات الإعلامية في الخدمات والصيانة
٩/ نتائج إدارة الخدمات والصيانة	نتائج الموارد والشراكات لإدارة الخدمات والصيانة	٣-٩	١-٣-٩	عدد الموردين في الخدمات والصيانة
			٢-٣-٩	نسبة الموردين المحليين في الخدمات والصيانة
			٣-٣-٩	عدد الشراكات في الخدمات والصيانة
			٤-٣-٩	تكاليف الموردين في الخدمات والصيانة
			٥-٣-٩	عدد الاجتماعات مع الشركاء في الخدمات والصيانة
			٦-٣-٩	عدد المبادرات نحو الشركاء في الخدمات والصيانة
			٧-٣-٩	عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء في الخدمات والصيانة
			٨-٣-٩	معدل دوران المخزون في الخدمات والصيانة
			٩-٣-٩	تكاليف الصيانة في الخدمات والصيانة
			١٠-٣-٩	نسبة الأعطال في الأجهزة في الخدمات والصيانة
			١١-٣-٩	كفاءة استغلال المرافق/الأجهزة في الخدمات والصيانة
			١٢-٣-٩	عدد المبادرات المجتمعية في الخدمات والصيانة
			١٣-٣-٩	قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية في الخدمات والصيانة
٩/ نتائج إدارة الخدمات والصيانة	نتائج المعلومات والمعرفة لإدارة الخدمات والصيانة	٤-٩	١-٤-٩	عدد مصادر المعلومات للخدمات والصيانة
			٢-٤-٩	عدد الإصدارات الدورية في الخدمات والصيانة
			٣-٤-٩	سهولة الوصول للمعلومات في الخدمات والصيانة
			٤-٤-٩	دقة المعلومات في الخدمات والصيانة
			٥-٤-٩	عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة في الخدمات والصيانة
			٦-٤-٩	عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالخدمات والصيانة

ثالثاً: فيما يتعلق بمؤشرات الحوكمة وفق معيار (مكين)

المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي		الرمز	عناصر التميز (الممارسات)
	الرمز	المعيار		
١/ الالتزام والامتثال	٥-١	تقارير الخدمات والصيانة	١-٥-١	التقارير السنوية الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
١/ الالتزام والامتثال	٧-١	أنشطة وفعاليات الخدمات والصيانة	١-٧-١	الترخيص وممارسة الأنشطة الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
			٢-٧-١	الأنشطة والفعاليات الدولية الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
١/ الالتزام والامتثال	٨-١	تكوين لجان الخدمات والصيانة	١-٨-١	اللجان الدائمة الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
			٢-٨-١	اللجان المؤقتة الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
١/ الالتزام والامتثال	٩-١	وثائق وسجلات الخدمات والصيانة	١-٩-١	حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
١/ الالتزام والامتثال	١٠-١	الإيرادات والمصروفات والتملك	١-١٠-١	جمع التبرعات وصرف الأموال الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
٢/ الشفافية والإفصاح	١-٢	لوائح وأنظمة الخدمات والصيانة	٢-١-٢	نشر اللوائح والسياسات المعتمدة الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
٢/ الشفافية والإفصاح	٢-٢	بيانات القائمين على الخدمات والصيانة	٣-٢-٢	الإفصاح عن بيانات إدارة الخدمات والصيانة وفي الفروع
			٤-٢-٢	الإفصاح عن الشواغر الوظيفية الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
٢/ الشفافية والإفصاح	٣-٢	بيانات الخدمات والصيانة	٢-٣-٢	التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
			٣-٣-٢	عمليات قياس الرضا لأصحاب العلاقة الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
٢/ الشفافية والإفصاح	٤-٢	أهداف وبرامج الخدمات والصيانة	١-٤-٢	نشر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
			٢-٤-٢	نشر تقارير الأنشطة والبرامج الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
			٣-٤-٢	نشر مبالغ المساعدات النقدية والعينية وأعداد المستفيدين الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة
			٤-٤-٢	تبليغ المستفيدين عن السياسات واللوائح عند نشرها أو تحديثها الخاصة بإدارة الخدمات والصيانة



تم بحمد الله