

| عدد النقاط للمعايير الرئيسية لفنتي الإدارة الحكومية المتميز والمنطقة/المكتب الحكومي المتميز | | |
|---|---|------------|
| م | المعايير الفرعية | عدد النقاط |
| 1 | القيادة 1/1- تبني رؤية ورسالة الجهة الإتحادية. 2/1- المشاركة الشخصية في تطوير أنظمة العمل. 3/1- التعامل مع جميع الفئات المعنية. 4/1- بناء ثقافة التميز لدى الموارد البشرية. 5/1- توفير بيئة مشجعة للإبداع. 6/1- تبني سياسة التغيير. | 130 |
| 2 | السياسة والإستراتيجية 1/2- المساهمة في إعداد السياسة والإستراتيجية. 2/2- شرح وإيصال السياسة والإستراتيجية. | 50 |
| 3 | الموارد البشرية 1/3- تخطيط الموارد البشرية. 2/3- تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية. 3/3- تقييم إدارة الموارد البشرية. 4/3- تمكين ومشاركة الموارد البشرية. | 100 |

| | | |
|------------|--|----------|
| | 5/3- مكافأة وتقدير الموارد البشرية والعناية بها. | |
| 60 | الشراكة والموارد 1/4- إدارة الشراكة. 2/4- إدارة الموارد المالية. 3/4- إدارة الممتلكات. 4/4- إدارة الموارد التقنية. 5/4- إدارة المعلومات والمعرفة. | 4 |
| 160 | العمليات 1/5- منهجية تصميم وإدارة العمليات. 2/5- تحسين العمليات بطرق إبداعية. 3/5- تصميم وتطوير وتقديم الخدمات. 4/5- إدارة وتقوية علاقات المتعاملين. | 5 |
| 200 | نتائج المتعاملين 1/6- مقاييس رأي المتعاملين. 2/6- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين. | 6 |
| 100 | نتائج الموارد البشرية 1/7- مقاييس رأي الموارد البشرية. | 7 |

| | | |
|-------------|--|----------|
| | 2/7- مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية. | |
| 40 | نتائج المجتمع 1/8- مقاييس رأي المجتمع. 2/8- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع. | 8 |
| 160 | نتائج الأداء الرئيسية 1/9- مخرجات الأداء الرئيسية. 2/9- مؤشرات الأداء الرئيسية. | 9 |
| 1000 | المجموع | |

المعايير التفصيلية لفئتي الإدارة الإتحادية المتميزة والمنطقة/المكتب الحكومي المتميز

المعيار الأول – القيادة (LEADERSHIP)

يُركز هذا المعيار على دور وأداء وممارسات ومهارات القيادة خاصة فيما يتعلق بتطبيق رؤية ورسالة وتوجهات الجهة الإتحادية وكيفية تحقيقها، وعلى الرغم من أهمية ومحورية دور مدير الإدارة ومساعديه، إلا أن دور وأداء وممارسات ومهارات جميع المدراء والمشرفين في الإدارة يعتبر عنصرًا أساسيًا في عملية تقييم معيار القيادة، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

1/1 كيف تبنت القيادة رؤية ورسالة الجهة الإتحادية وقيمها المؤسسية وكيف حددت أهداف الإدارة وقدمت القدوة الحسنة لثقافة التميز؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- ترجمة رؤية ورسالة الجهة الإتحادية إلى أهداف واضحة للإدارة.
- مساندة الثقافة المؤسسية للجهة الحكومية بما يضمن تحقيق أهداف الإدارة من خلال تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك.
- التعريف برؤية ورسالة الجهة الإتحادية لجميع المعنيين وحشد جهود العاملين بالإدارة من أجل تحقيق هذه الرؤية والرسالة، وتشجيع نشر مبادئ ومتطلبات تطبيق الجودة والتميز في الإدارة.
- مراجعة مستوى الأداء والمهارات القيادية ومدى تطويرها.
- المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة وفي المؤتمرات والندوات خاصة تلك المتعلقة بالتميز والجودة.
- المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم المستمر وضمان الاستفادة من النتائج المترتبة عليها.
- تشجيع روح الفريق والتعاون على كافة المستويات في الإدارة.

2/1- المشاركة الشخصية للقادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- وضع الهيكل التنظيمي الملائم للإدارة لتنفيذ السياسة والإستراتيجية.
- ضمان تطبيق أنظمة الجهة الإتحادية لإدارة العمليات (المتعلقة بالإدارة).

- تحديد الجهات المسؤولة عن العمليات الرئيسية في الإدارة.
- المشاركة في إعداد وتطبيق ومراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية للجهة الإتحادية.
- تطبيق نظام الجهة الإتحادية المتعلق بقياس ومراجعة وتطوير نتائج الأداء المؤسسي.
- تطبيق أنظمة الجهة الإتحادية المعتمدة لتخطيط وتحديد وتعزيز عمليات التحسين المستمر.

3/1 - كيف تتعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) وكيف

تؤكد التزامها بتحقيق رضائهم وتعاونهم؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- التعاون مع الإدارات الأخرى للقيام بمشاريع ومبادرات تطوير مشتركة.
- إجراء مراجعة منتظمة لأهداف وممارسات الإدارة المتعلقة باحتياجات جميع الفئات المعنية وكيفية تلبيتها والاستجابة لها.
- إيجاد قنوات إتصال فعالة ومباشرة ومنتظمة للقيادة مع جميع المعنيين.
- الاطلاع على نتائج استبيانات رأي الفئات المعنية وعلى تظلماتهم والاقتراحات المقدمة منهم ومراجعتها والتعرف على مؤشرات العمل على تحسين نتائجها.
- المشاركة الفعالة في مبادرات موجهة لخدمة المجتمع.

4/1 - كيف تبني القيادة ثقافة التميز لدى الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- الجهود الشخصية للقيادة في تحفيز ومكافأة وتقدير إنجازات الموارد البشرية وفرق العمل بالأسلوب والتوقيت الملائم، بما في ذلك ضمان التقييم العادل والدقيق للأداء السنوي للموارد البشرية.
- إتصال القيادة مع الموارد البشرية والاستماع إليها والتحاور معها والاستجابة لمتطلباتها.
- مساندة القيادة للأفراد على تحقيق خططهم وأهدافهم.
- المساهمة الشخصية للقيادة في نشاطات تنمية الموارد البشرية بما في ذلك مشاركة القادة كمتدربين أو محاضرين أو رعاة في برامج التدريب وفي المؤتمرات والندوات المتخصصة.
- تشجيع الموارد البشرية على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر، وتأكيد حرص القيادة على تفويض الصلاحيات والتمكين الوظيفي للموارد البشرية.
- إعداد جيل جديد من القادة القادرين على تحمل المسؤولية والخدمة.

5/1- كيف تقوم القيادة بتوفير بيئة ملائمة مشجعة على الإبداع؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- توفير الموارد اللازمة للإبداع.
- تشجيع وتحفيز المبدعين.
- تشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء.
- تقديم القدوة الحسنة في مجال الإبداع.

6/1- كيف تتبنى القيادة سياسة التغيير؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- الاستفادة من نتائج دراسات الجهة الإتحادية المتعلقة بالتغيير وتحديد التغييرات الواجب إجرائها في الإدارة.
- قيادة خطط التغيير في الإدارة.
- تخصيص الموارد والدعم اللازمين لعملية التغيير.
- إدارة النتائج والمخاطر المترتبة على برامج التغيير.
- الإدارة الفعالة لعملية التغيير وإدارة تأثيراتها على جميع المعنيين.
- شرح عمليات التغيير ومبرراته إلى الموارد البشرية وإلى جميع المعنيين.
- دعم وتمكين الموارد البشرية من الإدارة الفعالة للتغيير.
- قياس ومراجعة فعالية التغيير وضمان مشاركة واستفادة جميع المعنيين من المعرفة المكتسبة الناجمة عن التغيير.

المعيار الثاني – السياسة والإستراتيجية (POLICY AND STRATEGY)

يُركز هذا المعيار على مدى مساهمة الإدارة في تحقيق رسالة الجهة الإتحادية ورؤيتها من خلال مساهمتها في وضع وتطبيق خطط وبرامج وأهداف وأنظمة وإجراءات عمل واضحة ومتطورة للإدارة، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

1/2- مدى مساهمة الإدارة في إعداد سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تجميع وتوفير معلومات كافية تتعلق بالإدارة.
- معرفة ومراعاة والاستجابة لاحتياجات وتوقعات جميع المعنيين بأعمال الإدارة.
- الاستفادة من نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي الداخلية الخاصة بالإدارة.
- الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي للإدارة.
- الاطلاع والتعرف على افضل الممارسات المطبقة وضمان الاستفادة منها.
- الاستفادة من المعلومات والاقتراحات المقدمة من جميع المعنيين، ومن نتائج آراء جميع المعنيين ونظرتهم إلى الإدارة.

2/2- كيفية شرح وإيصال وتنفيذ السياسة والإستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- شرح وتنفيذ الإطار العام للجهة الإتحادية الذي يتضمن سلسلة العمليات /الإجراءات الرئيسية على مستوى الإدارة.
- شرح السياسة والإستراتيجية لمختلف المستويات الوظيفية في الإدارة والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الإدارة.
- وضع وتطبيق خطط وبرامج عمل تضمن تحقيق أهداف الإدارة.
- اعتماد سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية كأساس لتخطيط النشاطات وتحديد الأهداف على جميع المستويات في الإدارة.
- الموازنة وتحديد الأولويات والاتفاق على إيصال الخطط والأهداف لجميع المستويات المعنية في الإدارة.
- تنفيذ الآلية المعتمدة بالجهة الإتحادية للتقارير.

المعيار الثالث – الموارد البشرية (PEOPLE)

يُركز هذا المعيار على كيفية قيام الإدارة بتخطيط وتنمية وتحفيز وضمان مشاركة الموارد البشرية، وكيفية التواصل معها بما يضمن إطلاق قدرات وطاقات الأفراد وفرق العمل، وبما يمكنها من التميز في خدمة المتعاملين والإنجاز الفعّال للمهام، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

1/3- كيف يتم تخطيط الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية اللازمة لتحقيق أهداف وبرامج الإدارة حسب المنهجية التي تطبقها الجهة الإتحادية.
- كيف تساهم الإدارة في اختيار وتوظيف أكثر المتقدمين كفاءة وملائمة للعمل لديها.
- مدى الاستفادة من استبيانات الرأي الموجهة للموظفين ومن المعلومات والآراء الواردة منهم في تطوير خطط وممارسات الموارد البشرية.

2/3- كيف تتم تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- مساهمة الإدارة في تحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية.
- تنمية مهارات الموارد البشرية خلال العمل.
- متابعة عمليات التدريب لموظفي الإدارة.
- قياس تأثير/نتائج التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية .
- تشجيع التنمية الذاتية للموارد البشرية خاصة في مجال تعلم المهارات التقنية ومهارات الإنترنت.
- الاستفادة من خبرات موظفي الإدارة في مجال التدريب.

3/3- كيف يتم تقييم أداء الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- الاتفاق على وتحديد الأهداف ومستويات الأداء المتوقعة من كل موظف وربطها مع أهداف الجهة الإتحادية.
- مراجعة أهداف ومستويات الأداء الفردي.
- توفير تغذية راجعة منتظمة للموارد البشرية عن مستوى الأداء.
- القدرة على تحديد مجالات الضعف والقوة في الأداء ومتطلبات تطوير وتحسين أداء الموظف.

4/3- كيف يتم تمكين ومشاركة الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تشجيع ومساندة الموارد البشرية (على مستوى الأفراد وفرق العمل) للمشاركة في عمليات التحسين المستمر للأداء والخدمات.
- تشجيع مشاركة الموارد البشرية في النشاطات والمناسبات الرسمية وغير الرسمية.
- توفير الإدارة للفرص الكافية وبيئة العمل الملائمة التي تشجع الموظفين على المبادرة والإبداع.
- تفويض الصلاحيات الكافية للموارد البشرية لتمكينها من إنجاز المهام المكلفة بها.
- تشجيع روح الفريق والجهود التعاونية المشتركة.

5/3- كيف تتم مكافأة وتقدير الموارد البشرية والعناية بها والتواصل معها؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط**التالية:**

- الأساليب والممارسات المطبقة لتقدير ومكافأة جهود الموارد البشرية وتحفيزها وربطها مع أهداف الإدارة.
- جهود الإدارة ومساهمتها في إنجاز نظم اقتراحات الجهة الإتحادية.
- الإتصال مع الموارد البشرية وتبادل الرأي والمشورة معها.
- العلاقات الإنسانية والنشاطات الاجتماعية للموارد البشرية.
- الاستفادة من استبيانات الرأي الموجهة للموارد البشرية في تحسين ظروف.
- العمل وتحسين الممارسات وترشيد القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.
- شفافية القرارات والممارسات اليومية المتعلقة بالموارد البشرية.

المعيار الرابع – الشراكة والموارد (PARTNERSHIPS AND RESOURCES)

يُركز هذا المعيار على كيفية قيام الإدارة بتخطيط وإدارة شراكاتها بما يتفق مع سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية وكيفية إدارتها للموارد المتاحة، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

1/4- إدارة الشراكة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تحديد الشركاء الرئيسيين (داخليًا وخارجيًا) وفرص الشراكات الإستراتيجية بما يتفق مع أهداف الإدارة.
- رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويقدم قيمة مضافة لجميع الأطراف.
- ضمان تبادل المعرفة المؤسسية والتوافق الثقافي المؤسسي مع الشركاء على كافة المستويات.
- دعم ومساندة جهود التطوير المؤسسي للشركاء للإدارة وشركائها.
- العمل المشترك لتحسين أداء العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير خدمات المتعاملين.

2/4- إدارة الموارد المالية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- مدى التزام الإدارة بتطبيق الإستراتيجية المالية للجهة الإتحادية.
- برامج تنمية الإيرادات وترشيد النفقات.
- تحديد احتياجات الإدارة من الموارد المالية.
- الاستفادة من التقارير المالية.
- دراسة الانعكاسات المالية للمشروعات وتحليل البدائل لاختيار الملائم منها.
- تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

3/4- إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- مدى التزام الإدارة بتطبيق سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية المتعلقة بإدارة الممتلكات.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق.
- تقليل المستهلك والفاقد بما في ذلك إعادة استخدام بعض المواد.
- المحافظة على الموارد غير المتجددة.

4/4- إدارة الموارد التقنية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- مدى التزام الإدارة بتطبيق سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية المتعلقة بإدارة الموارد التقنية.
- المشاركة في اختيار وتقييم الموارد التقنية البديلة والحديثة بما يتماشى مع أهداف الإدارة.
- الاستغلال الأمثل للموارد التقنية المتوفرة.
- تكريس التقنيات لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر.

5/4- إدارة المعلومات والمعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- مدى التزام الإدارة بتطبيق سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية المتعلقة بإدارة المعلومات والمعرفة.
- تجميع وتصنيف وإدارة المعلومات والمعارف لدعم أهداف الإدارة.
- تسهيل إمكانية الاطلاع على المعلومات والمعارف (ذات العلاقة) للمعنيين من داخل الإدارة أو خارجها.
- ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل المعلومات في الإدارة.
- الاستفادة القصوى من المعارف والمعلومات المتوفرة.
- زيادة الإبداع والتفكير الابتكاري في الإدارة من خلال الاستخدام الأمثل لموارد المعلومات.

المعيار الخامس – العمليات (PROCESSES)

يُركز هذا المعيار على منهجية تصميم وإدارة وتحسين العمليات وتبسيط إجراءات العمل لتحقيق أهداف الإدارة، وصولاً إلى تحقيق خدمة متميزة للمتعاملين ولجميع المعنيين وتقديم قيمة مضافة لهم ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

1/5- منهجية تصميم وإدارة العمليات، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تحديد وتصميم العمليات الخاصة بالجهة الإتحادية لتحقيق أهداف الإدارة.
- تطبيق النظام الذي تعتمده الجهة الإتحادية لإدارة العمليات، والمساهمة في توثيق أنظمة وأدلة العمل الخاصة بالإدارة، ومراجعة وتطوير العمليات في الإدارة.
- تطبيق نظم إدارة العمليات والجودة ضمن مواصفات قياسية عالمية لإدارة العمليات منها على سبيل المثال مواصفات ال ISO 9000 ومواصفات نظام البيئة ومعايير الصحة المهنية وما شابه.
- تطبيق مقاييس للعمليات وتحديد أهداف للأداء.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات داخل الإدارة.

2/5- تحسين العمليات بطرق إبداعية تضمن إرضاء المتعاملين والمعنيين، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تحديد أساليب وأولويات وفرص التحسين والتطوير بشكل مرحلي أو جذري.
- الاستفادة من آراء المتعاملين والمعنيين ومن نشاطات التعلم المؤسسي لتحديد أولويات وأهداف التحسين، والطرق المحسنة لأداء العمليات.
- الاستفادة من إبداعات الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين في عمليات تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
- اقتراح أساليب جديدة وتقنيات حديثة ومناهج متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
- تطبيق طرق ملائمة لتغيير العمليات.
- تجربة وتعميم تطبيق العمليات الجديدة أو المُعدلة.
- شرح/إيصال المعلومات المتعلقة بالتغيير/التعديل للموارد البشرية في الإدارة.
- ضمان تدريب الموظفين قبل القيام بتطبيق العمليات الجديدة أو المُعدلة.
- تقييم تأثيرات العمليات المُعدلة على الأداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.

3/5-تصميم وتطوير وتقديم الخدمات بناءً على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- الاستفادة من نتائج دراسات واستبيانات المتعاملين (أو أية وسائل أخرى للحصول على المعلومات عن أو من المتعاملين) لتحديد احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وللتعرف على آرائهم بالخدمات التي تقدم لهم حالياً.
- توقع وتحديد التحسينات الرامية إلى تطوير الخدمات المقدمة بما يتفق مع احتياجات وتوقعات المتعاملين.
- تصميم وتطوير وتقديم خدمات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المتعاملين.
- الإبداع والمبادرة لتطوير وتوفير خدمات تقدم قيمة مضافة للمتعاملين.

4/5-إدارة وتقوية علاقات المتعاملين، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- تحديد متطلبات الإتصال اليومي مع المتعاملين والاستجابة الفعالة للمعلومات الواردة من هذا الإتصال.
- المبادرة للإتصال والحوار مع المتعاملين لمناقشة احتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم ودراسة إمكانية الاستجابة لها.
- متابعة عمليات تقديم الخدمة للتعرف على مستوى الرضى عن الخدمة المقدمة وأسلوب ومكان تقديمها.
- الالتزام بروح الإبداع والمبادرة في إدارة علاقات المتعاملين.
- استعمال الاستبيانات و/أو أية وسائل فعالة أخرى بانتظام لتجميع البيانات من المتعاملين لتعزيز مستويات رضائهم.
- تطبيق منهجية الجهة الإتحادية المعتمدة لدراسة وتحليل ومعالجة شكاوى واقتراحات المتعاملين.

المعيار السادس – نتائج المتعاملين (CUSTOMER RESULTS)

يُركز هذا المعيار على نتائج الإدارة الخاصة بعلاقتها مع المتعاملين ومستويات رضائهم عنها، ويشمل هذا المعيار الرئيسي المعيارين الفرعيين التاليين:

1/6-مقاييس رأي المتعاملين، تعبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين بالإدارة (من خلال استبانات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى، رسائل الشكر وما شابه) وحسب طبيعة عمل الإدارة، يمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

- الانطباع العام:
 - الإتصال.
 - المرونة.
 - المبادرة
 - الاستجابة.
 - العدل والاهتمام والتفهم.
- الخدمات:
 - الجودة والتنوع.
 - درجة الاعتمادية.
 - الإبداع في التصميم.
 - مدى ملائمة الخدمة.
- تقديم الخدمة:
 - سلوك وكفاءة الموظفين.
 - النصيحة والدعم.
 - الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات.
 - معالجة شكاوى المتعاملين.
 - تدريب المتعاملين على كيفية الحصول على الخدمة.
 - مدة الاستجابة.
- الشفافية:
 - سهولة الوصول للمعلومات.
 - شفافية متطلبات الحصول على الخدمة.

-شفافية إجراءات الإنجاز.

2/6- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين، هذه مقاييس أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم وتحديد والتنبؤ بأداء الإدارة فيما يتعلق بالمتعاملين. وحسب طبيعة عمل الإدارة، يمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

• الخدمات:

- نسبة الأخطاء.
- الأداء مقارنة بالأهداف.
- نسبة الشكاوى.
- الإبداع في الخدمة.
- معالجة الشكاوى.
- الوقت اللازم لتقديم الخدمات.
- الوقت اللازم لتطوير الخدمات الجديدة.

المعيار السابع – نتائج الموارد البشرية (PEOPLE RESULTS)

يُركز هذا المعيار على نتائج الإدارة الخاصة بالموارد البشرية ومستويات رضاها ويشمل هذا المعيار الرئيسي المعيارين الفرعيين التاليين:

1/7-مقاييس رأي الموارد البشرية، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

- التحفيز بما في ذلك:
 - فرص التطور الوظيفي.
 - الإلتصال.
 - التمكين الوظيفي.
 - المشاركة.
 - القيادة.
 - فرص التعلم والإنجاز.
 - التقدير.
 - التقييم العادل للأداء.
 - التدريب والتنمية.
- الرضا الوظيفي بما في ذلك:
 - شروط وظروف العمل.
 - المرافق والخدمات.
 - بيئة الأمن والسلامة.
 - علاقات الزمالة.
 - العلاقات الإنسانية.
 - إدارة التغيير.
- الشفافية:
 - شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.
- التوطين:
 - برامج تنمية وتطوير المواطنين.
 - فرص التقدم الوظيفي للمواطنين.

2/7- مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية، هذه مقاييس أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم وتحديد والتنبؤ بأداء الإدارة المتعلق بالموارد البشرية . وحسب طبيعة عمل الإدارة، فإن هذا المعيار يمكن أن يشمل النتائج التالية:

- الإنجازات:

- الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة.

- الإنتاجية.

- مستويات نجاح برامج التدريب والتنمية لتحقيق الأهداف المنشودة.

- التحفيز والمشاركة:

- المشاركة في فرق التحسين.

- المشاركة في نظم الاقتراحات.

- المشاركة في برامج التدريب والتطوير.

- الفوائد (القابلة للقياس) من فرق العمل.

- تقدير جهود الموظفين وفرق العمل.

- نسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي.

- مستويات الرضا:

- مستويات الغياب.

- مستويات الإجازات المرضية.

- نسبة حوادث العمل.

- التظلمات.

- معدل دوران العمل.

- التوطين:

- نسب التوطين في مختلف المستويات الوظيفية.

- نسب الزيادة في أعداد المواطنين.

المعيار الثامن – نتائج المجتمع (SOCIETY RESULTS)

يُركز هذا المعيار على دور الإدارة ومدى مساهمتها في تحقيق التزامات الجهة الإتحادية تجاه المجتمع، ويمكن أن يشمل النتائج التالية:

- المشاركة في النشاطات المجتمعية للجهة الإتحادية.
 - عدد الموظفين المشاركين.
 - تأثيرات المبادرات المجتمعية.

المعيار التاسع – نتائج الأداء الرئيسية (KEY PERFORMANCE RESULTS)

يُركز هذا المعيار على نتائج وإنجازات الإدارة مقارنة بالخطط والأهداف الموضوعية، وبناءً على طبيعة عمل وأهداف الإدارة، يمكن للنقاط التي تتضمنها المعيار الفرعي رقم 1/9- عن مخرجات الأداء الرئيسية أن تتدرج ضمن النقاط التي يتضمنها المعيار الفرعي 2/9- عن مؤشرات الأداء الرئيسية وبالعكس، ويشمل هذا المعيار الرئيسي المعيارين الفرعيين التاليين:

1/9- مخرجات الأداء الرئيسية، هذه المقاييس تحدد نتائج الأداء المخطط لها، وبناءً على طبيعة عمل وخطط وأهداف الإدارة، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- النتائج المالية وتشمل:
 - درجة الالتزام بالموازنة.
 - ترشيد النفقات.
 - الفائض.
 - العائد على الاستثمار.
- النتائج غير المالية وتشمل:
 - الوقت اللازم لتقديم خدمة وإطلاق مشروع أو مبادرة.
 - نسب النجاح في تحقيق أهداف الإدارة.
 - التطبيقات الإلكترونية (المعاملات المنجزة، الخدمات المقدمة، الاقتراحات الواردة).
 - قياس معدلات الإبداع والمشاركة (عدد المشاريع الجديدة، نسبة الاقتراحات المطبقة وهكذا).

2/9- مؤشرات الأداء الرئيسية، هذه المقاييس خاصة بعمليات الإدارة من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي، وحسب طبيعة عمل وأهداف وعمليات الإدارة، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- تقييم أداء العمليات

- الوقت اللازم للإنجاز.
- نسبة الأخطاء.
- الإنتاجية.
- الإبداع والتحسين.
- الموارد الخارجية
 - أداء الموردين.
- المعلومات والمعرفة
 - سهولة الوصول إليها.
 - دقتها.
 - ملاءمتها.
 - توفرها في الوقت الملائم.
 - المشاركة وتبادل المعرفة.