



جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي
جامعة الإمارات العربية المتحدة

الدليل الاسترشادي للمشاركة في فئة التميز المؤسسي

الدورة الثانية

جدول المحتويات		
م	الموضوع	الصفحة
1	مسرد المصطلحات	3
2	المقدمة	4
3	المعايير	6
4	القيادة	6
5	الإستراتيجية	11
6	الموارد البشرية	13
7	الشراكة والموارد	17
8	العمليات والخدمات	22
9	نتائج المتعاملين والخدمات	27
10	نتائج الموارد البشرية/الموظفين	29
11	نتائج الشراكة والمجتمع والبيئة	31
12	نتائج الأداء الرئيسية	32
13	المرفقات	34

يوضح الجدول الآتي تعريف المصطلحات والمختصرات المستخدمة في التقرير:

[illegible]

أ. المقدمة

معلومات عامة			
إسم الوحدة التنظيمية	عدد موظفي الوحدة التنظيمية		
الهيكل التنظيمي / الأقسام التابعة			
المهام الرئيسية			
مجال العمل والخدمات الرئيسية			

بيئة العمل والعلاقات الداخلية والخارجية	
العلاقات الداخلية	
العلاقات الخارجية	

إستراتيجية الوحدة التنظيمية (هل يوجد إستراتيجية خاصة بالوحدة التنظيمية، في حال نعم يرجى ذكر عناصرها)	
الرؤية	
الرسالة	
القيم	
الأهداف	

أبرز مشاريع وإنجازات ونتائج الوحدة التنظيمية	
أبرز إنجازات ومشاريع الوحدة التنظيمية خلال الأعوام 2015 و 2016 *	
هل يوجد إتفاقيات تعاون بين الوحدة التنظيمية وأية جهات حكومية أخرى (في حال نعم اذكرها)	

* يرجى فقط ذكر أبرز الإنجازات والمشاريع والمبادرات التطويرية والتغييرية التي تم تنفيذها في الوحدة التنظيمية



• دور الوحدة التنظيمية في مجال التميز المؤسسي	
	هل شاركت الوحدة التنظيمية في برامج تميز داخل الجامعة أو خارجها (في حال نعم اذكرها)
	هل سبق وحصلت الوحدة التنظيمية على جوائز أو شهادات تقدير (جائزة تميز، شهادة تقدير... إلخ) (في حال نعم اذكرها)
	اذكر منهجيات / إجراءات العمل التي تحكم عمل الوحدة التنظيمية
	هل نظمت الوحدة التنظيمية دورات أو ورش عمل لموظفي الوحدة التنظيمية في مجال التميز / الإبداع/ الابتكار (في حال نعم اذكرها)

	اذكر أهم المشاركات المجتمعية للوحدة التنظيمية
--	---



المعيار الرئيسي		1/ القيادة
المعيار الفرعي	1/1 دور القيادة في تطبيق رؤية ورسالة الجهة وقيمها المؤسسية وتحديد أهداف الوحدة التنظيمية وتقديمها القدوة الحسنة لثقافة التميز	رقم واسم الدليل المتوافر
	• أمثلة على مشاركة قيادة الوحدة التنظيمية في إعداد الخطة الإستراتيجية للجامعة (رؤية، رسالة، قيم ، أهداف، تحليل البيئة الداخلية والخارجية...) وحضور الورش والخلوات ذات العلاقة	
	• أمثلة على مشاركة قيادة الوحدة التنظيمية في إعداد المبادرات والأنشطة والخطط التشغيلية التفصيلية للإدارة لأهداف الخطة الإستراتيجية للجامعة	
	• أمثلة على مشاركة قيادة الوحدة التنظيمية في نشر الخطة الإستراتيجية داخل وخارج الوحدة التنظيمية وداخل وخارج الجامعة والتشجيع على تطبيقها	
	• أمثلة على مشاركة قيادة الوحدة التنظيمية في نشر ثقافة التميز الحكومي والتشجيع على تطبيقها داخل وخارج الوحدة التنظيمية وداخل وخارج الجامعة	
	• أمثلة على تقديم القائد أمثلة كقدوة حسنة في السلوك والنزاهة والمسؤولية المجتمعية داخل وخارج الوحدة التنظيمية وداخل وخارج الجامعة	
	• أمثلة على قيام القائد بمشاركة الرؤسين لوضع الأهداف الفردية لرؤساء الأقسام ضمن الوحدة التنظيمية وتقييمهم بشكل دوري	
	• أمثلة على قيام القائد بمسائلة الموظفين لتطبيق معايير السلوك المهني ونشر أخلاقيات العمل بين الموظفين	
	• أمثلة على مشاركة القائد بدورات/مؤتمرات، ندوات في التخطيط والتميز	
	• أمثلة على مشاركة القائد بمشاريع التطوير داخل وخارج الوحدة التنظيمية وتبني الإقتراحات التطويرية	
	• أمثلة على مشاركة القائد بقياس ومتابعة مستوى الإستفادة من الإنجازات لضمان التعلم المستمر	
	•	



المعيار الرئيسي		1/ القيادة
المعيار الفرعي	2/1 المشاركة الشخصية الفعالة للقادة في تحديد ومتابعة ومراجعة أداء الوحدة التنظيمية وقيادة جهود تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل	
	رقم واسم الدليل المتوافر	أُمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بوضع وتطبيق آلية لوضع ومتابعة مؤشرات الأداء الخاصة بالوحدة التنظيمية والخاصة بالخطة الإستراتيجية وخطط وعمليات ومنهجيات الوحدة التنظيمية
		أُمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بوضع وتطبيق آلية لإدارة عمل الوحدة التنظيمية والعمل على تطويرها
		أُمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بعكس نتائج التقييم الدوري للمؤشرات وقياس الأداء لاتخاذ القرارات
		أُمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بتطبيق معايير الحوكمة والشفافية في الوحدة التنظيمية سواء بالأمر المالية /الموظفين/..
		أُمثلة قيام قيادة الوحدة التنظيمية بتحديد وتقييم المخاطر للعمليات والمبادرات وفق منهجية الجامعة المتبعة بذلك أو وفق منهجية تخص الوحدة التنظيمية
		أُمثلة قيام قيادة الوحدة التنظيمية بتقييم قدرات الوحدة التنظيمية والعمل على تطويرها
		

المعيار الرئيسي		1/ القيادة
المعيار الفرعي	3/1 يعمل القادة على التفاعل مع جميع الفئات المعنية الداخلية والخارجية وإشراكهم (المتعاملين ، الشركاء ، الموردين، المجتمع..)	رقم الدليل المتوافر
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية باعتماد قوائم حصر الجهات المعنية بالوحدة التنظيمية (المتعاملين ، الشركاء ، الموردين، المجتمع..)	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية باعتماد آلية لحصر احتياجات الفئات المعنية بالوحدة التنظيمية ومتابعة تحقيقها	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بمشاركة الجهات المعنية بالوحدة التنظيمية (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع..) لوضع وتطبيق مشاريع تطويرية مشتركة	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية باعتماد آلية لحصر احتياجات الفئات المعنية بالوحدة التنظيمية ومتابعة تحقيقها	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بالإطلاع على نتائج رضا الجهات المعنية بالوحدة التنظيمية (المتعاملين، الشركاء ، الموردين، المجتمع..) ومراجعتها واعتماد مبادرات لتحسينها	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بتنفيذ شراكات تعزز قدرات الوحدة التنظيمية	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بالمشاركة في أو تنفيذ مبادرات مجتمعية	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بالإلتزام بتطبيق ملاحظات ديوان المحاسبة والجهات الرقابية	
	أمثلة على قيام قيادة الوحدة التنظيمية بتطبيق الشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة فيما يخص الإلتزام بالقوانين	
		



المعيار الرئيسي		1/ القيادة
المعيار الفرعي	4/1 يعمل القادة على بناء وتعزيز ثقافة التميز لدى الموارد البشرية	رقم الدليل المتوافر
	• أمثلة على قيام القائد بالتمكين الوظيفي وتفويض الصلاحيات لموظفيه	
	• أمثلة على قيام القائد بتشجيع موظفيه للمشاركة في مشاريع التطوير المستمر	
	• أمثلة على قيام القائد بتطبيق ثقافة المسانلة على كافة المستويات	
	• أمثلة على قيام القائد بتشجيع موظفيه على تقديم الإقتراحات والمبادرات الإبداعية أو المشاركة في تطبيقها	
	• أمثلة على قيام القائد بتقييم أداء موظفيه تقييماً عادلاً	
	• أمثلة على قيام القائد بتحفيز موظفيه وتقدير جهودهم وفق أنظمة المكافآت المعمول بها بالجامعة	
	• أمثلة على قيام القائد بتحفيز موظفيه على النجاح الشخصي والمؤسسي وتحقيق خططهم وأهدافهم	
	• أمثلة على قيام القائد بتطبيق مبدأ التنوع وتكافؤ الفرص سواء بالتعيين أو بالترقية أو بالتحفيز أو بتقييم الأداء أو بتوزيع العمل	
	• أمثلة على قيام القائد بالمشاركة في دورات تدريبية ومؤتمرات تخصصية – كمشارك أو محاضر أو رعاة	
	• أمثلة على قيام القائد بتحديد الجيل الثاني والثالث لإدارته وفق أسس عادلة والعمل على تدريبه وفق آليات الجامعة المتبعة بذلك	
	•	

المعيار الرئيسي		1/ القيادة
المعيار الفرعي	5/1 يضمن القادة مرونة الوحدة التنظيمية وقدرتها على التغيير بفاعلية	رقم الدليل المتوافر
	• أمثلة على قيام القائد بتحديد التغييرات المطلوبة على مستوى الجهة /الوحدة التنظيمية وفق المعطيات الموجودة	
	• أمثلة على قيام القائد باتخاذ القرارات وفق للمعلومات والنتائج للمؤشرات وبعد دراسة تأثير هذه القرارات وضمان التعلم المستمر	
	• أمثلة على قيام القائد بتطبيق مشاريع التغيير في الوحدة التنظيمية وتعديل توجه الوحدة التنظيمية عند اللزوم وتطبيق طرق جديدة في الوحدة التنظيمية	
	• أمثلة على قيام القائد بتشجيع موظفيه/متعامله للمشاركة في مشاريع التغيير	
	• أمثلة على قيام القائد بتوفير الموارد اللازمة لمشاريع التغيير على المدى الطويل والقصير	
	• أمثلة على قيام القائد بقيادة مشاريع التغيير أو دعم موظفيه لقيادتها	
	• أمثلة على قيام القائد بتشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء بين الموظفين في مشاريع التغيير	
	• أمثلة على قيام القائد بشرح عمليات التغيير ومبرراته للموظفين/المتعاملين	
	• أمثلة على قيام القائد بمراجعة فعالية التغيير	
	• أمثلة على قيام القائد بالتأكد من استفادة المعنيين من المعارف المكتسبة من التغيير	
	•	

المعيار الرئيسي		2/ الإستراتيجية
المعيار الفرعي	رقم الدليل المتوافر	1/2 المساهمة في إعداد ومراجعة وتحديث الاستراتيجية والسياسات الداعمة للجهة
		دليل على جمع ودراسة احتياجات وتوقعات جميع المعنيين واستخدامها كمدخل لتطوير الاستراتيجية والسياسات الداعمة
		أهداف الوحدة التنظيمية وعلاقتها بالخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجامعة
		تحليل القدرات الحالية والمتوقعة
		الخطة التشغيلية للإدارة (مبادرات، أنشطة ومهام فرعية) وأولويات التنفيذ
		وثائق تدل على إطلاع الوحدة التنظيمية على الاقتراحات أو الملاحظات المقدمة والاستفادة منها في إعداد الخطط التشغيلية ووضع المبادرات الخاصة بالوحدة التنظيمية (محضر اجتماع، نموذج متابعة شكوى أو اقتراح، ...إلخ)
		وثائق تدل على قيام الوحدة التنظيمية بعمل زيارات إلى جهات متميزة والاستفادة منها في تطوير العمل في الوحدة التنظيمية أو الجامعة وفي إعداد الخطة الاستراتيجية (محضر اجتماع، صور، قرار رسمي ...إلخ)
		قائمة الجهات التي تم المقارنة معها
		تقارير المقارنة المعيارية
		وثيقة ربط العمليات الرئيسية للإدارة بالخطة التشغيلية الخاصة بها
		أمثلة على تطبيق منهجية التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر في إعداد الخطة الاستراتيجية الخاصة بالوحدة التنظيمية
		تقرير نتائج تقييم الخطة الاستراتيجية الحالية ومستويات الإنجاز للأهداف الاستراتيجية وأبرز المعوقات وعناصر النجاح
		تقرير نتائج دراسات تقييم وقياس الأداء المؤسسي (مؤشرات الأداء) ونتائج التدقيق الداخلي للإدارة
		خطة إدارة المخاطر والأزمات المحتملة في الوحدة التنظيمية واحتمالية حدوثها والآثار الناجمة عنها، التي تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة
		دليل إشراك الموظفين في الوحدة التنظيمية في تحديد المبادرات والأنشطة والخطط التشغيلية التفصيلية

	• نماذج تحليل المخاطر	
	• الخطط البديلة وأمثلة على تطبيق هذه الخطط	
	• قائمة المنهجيات وإجراءات العمل المحدثة	
	•	

المعيار الرئيسي		2/ الإستراتيجية
المعيار الفرعي	2/2 نشر الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وتطبيقها ومتابعتها	رقم الدليل المتوافر
	• محاضر اجتماعات متابعة تنفيذ الخطط التشغيلية وتحقيق الأهداف الخاصة بالوحدة التنظيمية ونسب تطبيق الخطط	
	• أمثلة ووثائق على تطبيق منهجية التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر في نشر الخطة الاستراتيجية الخاصة بالوحدة التنظيمية توضح قيام مدير الوحدة التنظيمية/ رؤساء الأقسام بنشر والتعريف بالخطة الاستراتيجية (رؤية ورسالة وأهداف الجهة) لموظفي الوحدة التنظيمية (قرار عقد ورشة عمل، محضر اجتماع مع إدارة التخطيط الاستراتيجي، محضر اجتماع، تعليق لوحات، ...إلخ)	
	• وثائق واستبيانات قياس مستوى رضا موظفي ومتعاملي الوحدة التنظيمية عن الخطة الاستراتيجية للإدارة	
	• التقارير الدورية لقياس مستوى تطبيق الخطة الاستراتيجية للإدارة وتقارير الأدلة على للإنجاز	
	• قائمة مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية على مستوى الوحدة التنظيمية ومستهدفاتها الرقمية الموضوعية بناءً على مقارنات مع أفضل الممارسات وبما يتوافق مع رؤية ورسالة الجامعة	
	• قائمة مبادرات كل قسم التي تتواءم مع الأهداف الاستراتيجية والتي تشمل (الفترة الزمنية، التكلفة، مؤشر الأداء)	
	• قائمة الأهداف الفردية للإفراد وفرق العمل المنبثقة من الخطة الاستراتيجية للإدارة	
	• محاضر الاجتماعات الدورية/ وورش العمل لمراجعة الأهداف وتحديثها وتطويرها بشكل منتظم بما يتواءم مع الأهداف الاستراتيجية والخطط التشغيلية للإدارة	
	• محاضر اجتماعات القيادة مع المتعاملين ومع الموظفين وفي المؤتمرات واللقاءات الخارجية	

	• تقارير المقارنات المعيارية التي تم تنفيذها وما تم تطبيقه من هذه المقارنات	
	• خطة نشر استراتيجية الوحدة التنظيمية وقائمة وسائل النشر المستخدمة	
	• أدلة على تطبيق الخطة داخل وخارج الوحدة التنظيمية	

المعيار الرئيسي	3/ الموارد البشرية
المعيار الفرعي	1/3 دعم خطط الموارد البشرية لاستراتيجية الوحدة التنظيمية/ والجهة
رقم الدليل المتوافر	
	• أدلة على تطبيق إجراءات تخطيط الموارد البشرية، وأجراءات وصف وتصنيف الوظائف والمسارات الوظيفية وتوفير الصلاحيات، إجراءات التعامل مع الاقتراحات والملاحظات، نظام تحفيز وتكريم الأداء، منهجية التدريب والتطوير، منهجية إدارة الأداء الوظيفي، إجراءات التواصل المؤسسي
	• وثيقة تبين قوانين ولوائح الموارد البشرية
	• صورة عن الإعلان الداخلي/ الخارجي عن الوظائف المتاحة في الوحدة التنظيمية في الصحف/ الموقع الإلكتروني/ المشاركة في معارض التوظيف/ الاستعانة بشركات التوظيف
	• صورة عن نماذج الاختبارات التي يقوم بتقديمها المرشح قبل الحصول على الوظيفة
	• قرار إداري حول المشاركة في لجنة المقابلات
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحليل العمل الموجود لديها ومقارنة مشاريعها وأعمالها بعدد الموظفين المتواجدين لديها وحساب عدد الموظفين المطلوب تعيينهم
	• وثيقة توضح إعداد وتصنيف الموظفين لدى الوحدة التنظيمية من حيث اختلاف الجنسيات والخبرات
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية/ الجامعة بإشراك الموظف في عملية التقييم السنوي وموافقته عليه قبل رفعها إلى إدارة الموارد البشرية
	• وثيقة توضح إعلام الموظفين الجدد باللوائح والأنظمة والقوانين المعمول بها في الجامعة / الوحدة التنظيمية
	• وثيقة تبين البرنامج التعريفي للموظفين الجدد في الوحدة التنظيمية

	وثيقة توضح إدخال مقترحات وملاحظات الموظفين ونتائج تحليل استبيانات الرأي ضمن خطط عمل لتنفيذها ولتطوير إجراءات وممارسات الموارد البشرية	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتطبيق إجراءات وصف وتصنيف الوظائف والمسارات الوظيفية	
	بطاقات الوصف الوظيفي لجميع المسميات الوظيفية في الوحدة التنظيمية	
	وثيقة تبين شمولية الخطة الاستراتيجية على أهداف ومبادرات تعنى بالموارد البشرية	
		

المعيار الرئيسي	3/ الموارد البشرية
المعيار الفرعي	2/3 تطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية
	وثيقة تبين نتائج تقييم أداء الموظفين ومقارنة للمهارات والقدرات المتوافرة لدى الموظفين مع تلك المطلوبة في بطاقات الوصف الوظيفي
	تقرير الفجوة بين المهارات والقدرات المطلوبة والحالية
	القرارات التي تم اتخاذها لسد الفجوة من خلال النقل والتدوير والتعيين للموظفين الملائمين
	خطة التدريب الخاصة بالوحدة التنظيمية
	وثيقة توضح قيام أحد الموظفين بالطلب لحضور دورة تدريبية تتعلق بعمله وموافقة الوحدة التنظيمية عليها
	وثيقة توضح قيام إدارة الموارد البشرية بمتابعة عمليات التدريب أثناء التدريب وبعد انتهاء التدريب
	وثيقة توضح قيام إدارة الموارد البشرية بقياس وتقييم نتائج و أثر التدريب
	قرار إداري يسمح للموظف التقدم بطلب لإتمام دراسته بعد إتمامه لعدد محدد من السنوات في العمل في الوحدة التنظيمية
	قرار إداري يمنح تسهيلات مالية وفي أوقات الدوام لمن يكمل دراسته من الموظفين

الدليل الاسترشادي لفئة التميز المؤسسي

	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بوضع مكافآت مالية كنتيجة التقييم السنوي للموظف المتميز	
	قرار إداري يمنح كل إدارة ميزانية محددة لمكافئة وتحفيز موظفيها	
	وثيقة توضح إعلام الموظفين بتقييم أدائهم السنوي قبل اعتماده بشكل نهائي	
	وثيقة توضح الاتفاق بين الموظف ومروؤسه على نتائج التقييم السنوي للموظف	
	وثيقة تبين تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفي الوحدة التنظيمية بناءً على نتائج تقييم الأداء	
	وثيقة تبين ترقية الموظفين بناءً على نتائج تقييم الأداء	
	وثائق تبين كيفية تحديد الأهداف الخاصة بالفرق والأفراد من أهداف الجامعة / الوحدة التنظيمية (بطاقات أداء متوازن للأفراد)	
		

المعيار الرئيسي	3/ الموارد البشرية
المعيار الفرعي	3/3 تمكين ومشاركة الموارد البشرية
	قائمة المشاركات بالمناسبات الرسمية وغير الرسمية لموظفي الوحدة التنظيمية
	قرار إداري بتفويض أحد الموظفين للقيام بمهام مديره
	قرار إداري بتشكيل نظام خاص بالاقتراحات يسمح لجميع موظفي الوحدة التنظيمية بتقديم الاقتراحات
	وثيقة توضح أحد المقترحات التي تقدم بها أحد الموظفين وخطة العمل التي تم وضعها لتحقيقها
	قرار إداري بمنح أحد الموظفين مكافآت مالية/ معنوية كنتيجة لتقديم اقتراح متميز
	وثيقة توضح وجود معيار خاص بالمبادرات والاقتراحات ضمن نظام تقييم الأداء الخاص بالموظف
	قرار تشكيل فرق مشتركة بين الوحدة التنظيمية وإدارات الجامعة لتحقيق وتنفيذ مشاريع محددة

الدليل الاسترشادي لفئة التميز المؤسسي

	• قرار إداري بمنح موظف صلاحيات أعلى نتيجة لأدائه المتميز في الوحدة التنظيمية	
	• وثيقة توضح تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين المرشحين للمناصب القيادية	
	• وثيقة توضح الموظفين المرشحين للمناصب القيادية/الإشرافية في الجامعة/الوحدة التنظيمية	
	• وثيقة توضح صلاحيات موظفي الوحدة التنظيمية	
	• وثيقة توضح مراجعة وتعديل جدول صلاحيات موظفي الوحدة التنظيمية	
	• وثيقة تبين حوافز ومكافآت للمشاركة في الفرق واللجان	
	• وثيقة تبين آلية اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية وأدلة على تطبيق الشفافية بها	
	• وثيقة تبين تطبيق أنظمة الموارد البشرية بشفافية في الوحدة التنظيمية	
	•	

المعيار الرئيسي	3/ الموارد البشرية
المعيار الفرعي	4/3 التواصل الفعال للموارد البشرية على مستوى الوحدة التنظيمية
	• محاضر الاجتماعات الدورية بين مدير الوحدة التنظيمية والأقسام
	• وجود معايير محددة في استبيان رضا الموظفين حول قنوات الاتصال والتواصل في الوحدة التنظيمية
	• وثيقة توضح تطوير نظام الاتصال بين الموظفين من الطريقة اليدوية إلى الإلكترونية
	• أدلة على تطبيق نظام إنجاز في متابعة الخطة الاستراتيجية
	• وثيقة توضح عمل قاعدة بيانات خاصة بالوحدة التنظيمية ووضع الصلاحيات للموظفين بالدخول إليها كل حسب وظيفته

الدليل الاسترشادي لفئة التميز المؤسسي

	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية برصد ميزانية/عمل صندوق خاص بالمناسبات الخاصة بالموظفين (الفرح، الوفاة)	
	وثيقة توضح نشر صور الموظفين الجدد في الوحدة التنظيمية ومسمياتهم الوظيفية	
	قرار إداري بتوفير مكتبة علمية متخصصة	
	وثيقة توضح دورية اللقاءات والزيارات بين القادة وموظفيهم	
	وثيقة تحدد قنوات ووسائل الاتصال بين القادة وموظفيهم وبين الوحدة التنظيمية والمتعاملين	
	محاضر الاجتماعات الدورية بين القادة والموظفين لمناقشة سير العمل	
	وثيقة توضح استخدام البريد الإلكتروني في الاتصال والتواصل بين الموظفين	
	أدلة على معالجة التظلمات للموظفين	
		

المعيار الرئيسي	3/ الموارد البشرية
المعيار الفرعي	5/3 الاهتمام ب ومكافأة وتقدير جهود وانجازات الموارد البشرية
رقم الدليل المتوافر	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية باقتراح تعديل نظام الأجور والعلاوات في الجامعة
	وثيقة توضح إشراك موظفي الوحدة التنظيمية في التأمين الصحي
	وثيقة توضح عمل الوحدة التنظيمية على توفير بيئة آمنة لموظفيها (عمليات إخلاء الحريق الوهمية، الحصول على شهادة ISO18001)
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بعقد ورش عمل حول السلامة والصحة المهنية و القضايا المجتمعية
	وثيقة تبين إجراءات المبادرات المجتمعية لتنظيم الوحدة التنظيمية لنشاطات اجتماعية وثقافية وإنسانية ورياضية وأمثلة عليها
	وثيقة توضح قيام الجامعة/ الوحدة التنظيمية بتعديل نظام العمل بناءً على مقترحات الموظفين/ نتائج استبيانات الرضا

الدليل الاسترشادي لفئة التميز المؤسسي

	وثيقة توضح عمل الوحدة التنظيمية على تحصيل خصومات خاصة لموظفيها في بعض الأماكن مثل الفنادق/ الرحلات السياحية	
	وثيقة توضح تشكيل فريق خاص بالجامعة/ الوحدة التنظيمية والمشاركة في الفعاليات المحلية	
	معايير الجائزة الداخلية وربطها بالخطة الاستراتيجية	
	قائمة الموظفين والفرق الذين تم تكريمهم أو تحفيزهم	
	قائمة الموظفين الذين تم ترقيتهم بناءً على تقييم الأداء السنوي	
		

المعيار الرئيسي		4/ الشراكة والموارد
المعيار الفرعي	رقم الدليل المتوافر	1/4 إدارة الشركاء والموردين بما يحقق المنفعة المستدامة
		أمثلة على تطبيق إجراءات التواصل المؤسسي، إجراءات التعامل مع الاقتراحات والملاحظات، إجراءات إدارة العلاقة مع الشركاء
		وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحديد احتياجاتها من شركائها
		قائمة شركاء الوحدة التنظيمية (محلي، إقليمي، دولي) للقطاع العام والخاص
		اتفاقيات بين الوحدة التنظيمية وشركائها الرئيسيين توضح حدود وعلاقات الشراكة فيما بينهم
		وثيقة توضح زيارة الوحدة التنظيمية إلى بعض الشركاء للتعرف على أفضل الممارسات الموجودة لديهم واكتساب الخبرات منهم/ والعكس
		وثيقة توضح قنوات التبادل المعرفي بين الوحدة التنظيمية وشركائها مثل وجود مندوبين من الشركاء في الوحدة التنظيمية، الزيارات الدورية المتبادلة، استبيانات قياس رضا الشركاء
		وثيقة توضح تلقي الوحدة التنظيمية لملاحظات واقتراحات شركائها وخاصة المتعلقة بتحسين العمليات والخدمات وكيفية التعامل معها
		وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتقييم الموردين والشركاء

	وثيقة تبين آلية مراجعة ونشر وتوزيع إجراءات/أساليب التعامل/العقود مع الموردين والشركاء	
		

المعيار الرئيسي		4/ الشراكة والموارد
المعيار الفرعي	2/4 إدارة الموارد المالية بما يحقق النجاح المستدام	رقم الدليل المتوافر
	أدلة على تطبيق إجراءات إدارة الموارد المالية آلية إعداد الموازنة وارتباطها باستراتيجية الجامعة و/آلية تحديد الاحتياجات من الموارد المالية	
	وثيقة توضح البرامج التي قامت بها الوحدة التنظيمية لتنمية الإيرادات وترشيد النفقات	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بدراسة الانعكاسات المالية للمشاريع الخاصة بها	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحليل البدائل المتاحة في المشاريع واختيار الملائم	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحليل النتائج والانجازات الخاصة بمشاريعها ومقارنتها بالموارد المالية المعتمدة لها	
	أمثلة على تطبيق إجراءات الحوكمة/الحكمانية المؤسسية	
	أدلة على تطبيق آلية دراسة الانعكاسات المالية لكافة مشاريع الوحدة التنظيمية	
	نماذج تحديد الاحتياجات المالية	
	التقارير المالية الدورية ونتائج تحليلها والإجراءات التصحيحية المتخذة	

	 •	
--	----------------	--

المعيار الرئيسي		4/ الشراكة والموارد
المعيار الفرعي	3/4 إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد) بطريقة مستدامة	رقم الدليل المتوافر
	أدلة على تطبيق استراتيجية وخطط إدارة الممتلكات	
	أمثلة على إدارة أمن الممتلكات (المحافظة على المباني، الوقاية من المخاطر والحرائق)	
	وثيقة توضح وجود إجراءات واضحة لإدارة المخزون	
	وثيقة توضح جدول الصيانة الوقائية الدورية	
	وثيقة توضح إصدار الوحدة التنظيمية تعاميم حول الاستخدام والتخزين الأمثل للممتلكات والموارد مثل الموارد التقنية، الإجراءات الخاصة برجال الأمن	
	وثيقة توضح إلزام الوحدة التنظيمية بضرورة وجود عقود صيانة دورية للأجهزة والمشاريع بعد الانتهاء منها/ إنجازها	
	وثيقة توضح وجود عقود صيانة وقائية دورية للأبنية (المكاتب) الخاصة بالوحدة التنظيمية	
	قرار إداري بتركيب نظام إلكتروني ضد الحريق في الجامعة / الوحدة التنظيمية	
	قرار إداري بإعادة تدوير الأوراق النافذة في الوحدة التنظيمية	
	أمثلة على قيام الوحدة التنظيمية بتقليل المستهلك والفاقد من المواد والمحافظة على الموارد غير المتجددة	
	أمثلة على قيام الوحدة التنظيمية بتقليل التأثيرات السلبية الناتجة عن المنتجات والمواد واستخداماتها	
	 •	

المعيار الرئيسي		4/ الشراكة والموارد
المعيار الفرعي	4/4 إدارة الموارد التقنية لدعم تنفيذ الاستراتيجية	رقم الدليل المتوافر
	• أدلة على تطبيق إجراءات إدارة الموارد التقنية	
	• قائمة الاحتياجات التقنية	
	• قرار إداري بقيام الوحدة التنظيمية بحصر وتحديد مواردها التقنية المستخدمة في الجامعة	
	• أدلة على تطبيق المبادرات المدرجة ضمن الاستراتيجية التقنية المعتمدة	
	• قرار إداري بقيام الوحدة التنظيمية باستبدال بعض المواد التقنية القديمة بأخرى حديثة	
	• خطة لصيانة دورية وقائية للموارد التقنية	
	• قرار إداري بتطبيق نظام إدارة العمليات (أتمتة)	
	• خطة لنقل خدمات الوحدة التنظيمية إلى الموقع الإلكتروني وإمكانية استخدامها دون القدوم إلى الجامعة	
	• أمثلة على كيفية الاستفادة من الموارد التقنية في التطوير والتحسين المستمر لعمليات واستراتيجيات الوحدة التنظيمية	
	•	

المعيار الرئيسي		4/ الشراكة والموارد
المعيار الفرعي	5/4 إدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجهة	رقم الدليل المتوافر
	قرار/ وثيقة بحصر وتوثيق جميع المصادر المعرفية لعمليات الوحدة التنظيمية (التعليمات، القوانين، المراجع والجداريات الوظيفية)	
	قرار إداري على مستوى الوحدة التنظيمية بتحديد شخص عن الوحدة التنظيمية مسؤول عن عملية تحديث وتطوير المعلومات المتعلقة بعمل الوحدة التنظيمية على folder Shard / الموقع الإلكتروني بما يضمن حداثته ودقته وتكامل وأمنه	
	قرار إداري بوجود نظام خاص بتخزين وأرشفة المعلومات المعرفية في الجامعة/الوحدة التنظيمية ويسهل الإطلاع عليها من جميع المعنيين	
	صورة عن رابط إلكتروني على الشبكة الإلكترونية الداخلية للجامعة/الوحدة التنظيمية يحتوي على معلومات تفصيلية عن الوحدة التنظيمية من الأعمال التي تقوم بها وآخر الأخبار والمستجدات ويمكن لجميع الموظفين الإطلاع عليها	
	قرار بتوفير الأنظمة الإلكترونية المتطورة	
	 •	



المعيار الرئيسي		5/ العمليات والخدمات
المعيار الفرعي	رقم الدليل المتوافر	1/5 تصميم وإدارة العمليات لتحقيق القيمة الأمثل للمعنيين
		• أدلة على تطبيق إجراءات إدارة العمليات
		• قائمة توضح جميع العمليات التي تتم داخل الوحدة التنظيمية
		• قائمة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتصنيف جميع عملياتها إلى عمليات رئيسية وعمليات مساندة
		• دليل تحديث وتصنيف العمليات
		• قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات الوحدة التنظيمية
		• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بعمل استبيانات الرأي لمعرفة ملاحظات واقتراحات المعنيين بالعمليات الجديدة والمعدلة
		• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتوثيق جميع عملياتها
		• قرار تشكيل فريق العمليات المسؤول عن عملية تحديد وتصنيف وتوثيق العمليات في الوحدة التنظيمية
		• وثيقة توضح إشراك الموظفين المعنيين في الوحدة التنظيمية بإحدى عمليات الجامعة في عملية مراجعة وتحديث وتوثيق العملية
		• وثيقة توضح كيفية توثيق العمليات في الوحدة التنظيمية
		• وثيقة توضح قيام الجامعة بتدريب العاملين على العمليات الجديدة والمعدلة قبل اعتماد تطبيقها بشكل نهائي
		• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية باستخدام أفضل الممارسات العالمية في عملية توثيق مثل معايير ISO للجودة والبيئة والصحة والسلامة واستخدام أنظمة تكنولوجية متطورة
		• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بقياس أداء العمليات بصورة دورية من خلال رفع التقارير حول الإنجاز ومؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات

	• وثيقة/ محاضرات اجتماعات توضح قيام الوحدة التنظيمية بالاجتماع لحل المواضيع المتعلقة بالازدواجية في أداء العمليات عند مراجعة وتحديث العمليات الخاصة بها	
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بربط مؤشرات الأداء الخاصة بعملياتها بمؤشرات الأداء الخاصة بالخطط التشغيلية والتنفيذية	
	•	

المعيار الرئيسي		5/ العمليات والخدمات
المعيار الفرعي	2/5 تصميم واستحداث الخدمات بناءً على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم	رقم الدليل المتوافر
	وثيقة توضح تصنيف الوحدة التنظيمية لمعاملها إلى متعاملين داخليين ومتعاملين خارجيين وتحديد كل منهم	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بعمل استبيان خاص بمتعاملها يوضح احتياجاتهم ومتطلباتهم الحالية والمستقبلية وقياس رأيهم بالخدمات الحالية	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بالإطلاع على نتائج استبيانات الرضا الخاصة بالمتعاملين والإجراء الذي تم اتخاذه بناءً على هذه النتائج مثل استحداث خدمات جديدة وعلى الخدمات المقدمة الحالية	
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بالإعلان عن خدماتها الجديدة والمعدلة لجميع متعاملها	
		

المعيار الرئيسي		5/ العمليات والخدمات
المعيار الفرعي	3/5 تسويق الخدمات بشكل فعال	رقم الدليل المتوافر
	قائمة متعاملي الوحدة التنظيمية والخدمات المقدمة لكم منهم	
	خطط تعريف المتعاملين بخدمات الوحدة التنظيمية المقدمة وآلية ودورية التعريف	
	وثيقة تصميم العمليات والإجراءات الخاصة بكل خدمة في الوحدة التنظيمية	
	قائمة الإمكانيات المتوافرة لكل خدمة والشركاء المرتبطين بكل خدمة والقيمة المقدمة منها	
	بطاقات الخدمات التي تبين القيمة المقدمة، وفئات المستفيدين والمتأثرين بالخدمات وقنوات تقديم الخدمة	
	الخطة التسويقية الخاصة بخدمات الوحدة التنظيمية	
	قائمة إمكانات الوحدة التنظيمية ومواردها وطريقة تقديمها للخدمات والموارد اللازمة لتقديم الخدمات وخطة توفيرها وخطة إدارة المخاطر المحتملة	
	تقرير دراسة متطلبات واحتياجات المتعاملين وتوقعاتهم	
	تقارير دراسات احصائية لحجم الطلب على قنوات تقديم الخدمة ودراسة القدرة الاستيعابية المطلوبة لهذه القنوات	
	قائمة المهارات والقدرات والأدوات والمعلومات والصلاحيات اللازمة لتقديم الخدمة من الموظفين	
	تقرير دراسة عمليات تقديم الخدمات ضمن المراحل والقنوات المختلفة	
	قوائم جميع الخدمات الموثقة وطريقة تقديمها التي تتضمن نقطة البداية والنهاية وتحديد المسؤوليات والوقت اللازم للتنفيذ التأثيرات لكل مرحلة (السلامة والصحة العامة والبيئة) وخطط إدارتها خلال جميع المراحل	
	دليل على تطبيق نظام لتحفيز المتعاملين الداخليين والخارجيين على تقديم أفكارهم وخبراتهم فيما يخص تطوير الخدمات وتطبيق آلية تطبيق اقتراحاتهم وملاحظاتهم والأخذ بها	
	تقرير قياس أداء الخدمات التي تتضمن دراسة معلومات التالية: مؤشرات الخدمات، نتائج قياس رضا المتعاملين والموظفين، نتائج دراسات المتسوق السري، اقتراحات وملاحظات المتعاملين والموظفين ذات العلاقة	
	تقرير مقارنات معيارية مع جهات متميزة لتحسين أداء وتقديم الخدمات في الوحدة التنظيمية	
	خطط تحسين الخدمات وتطويرها وتقارير متابعة التطبيق	

الدليل الاسترشادي لفئة التميز المؤسسي

	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحديد قنوات الاتصال مع متعاملها (عند الزيارات الميدانية، الاجتماعات، الهاتف، البريد الإلكتروني)
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بعمل استبيانات رضا العملاء بصورة دورية وتحليلها والخروج بالنتائج واتخاذ الإجراءات اللازمة والتي تشمل مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة وأسلوب ومكان تقديمها
	أدلة على تطبيق إجراءات التعامل مع الاقتراحات والملاحظات
	وثيقة توضح قيام الجامعة/الوحدة التنظيمية بفتح مراكز جديدة للإدارة لخدمة المتعاملين لنيل رضاهم وتسهيل الأمور عليهم
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بمتابعة عمليات تقديم الخدمة للمتعاملين (مثل إحصاء الوقت اللازم لتقديم الخدمات، الزيارات الميدانية من قبل مدير الوحدة التنظيمية إلى مراكز خدمة العملاء، متابعة مؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات والخدمات)
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحليل نتائج المتسوق السري والبحث في أسبابها وحلها
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بابتكار برامج جديدة تحسن من رضا عملائها مثل التحول الإلكتروني في خدمات الجامعة/الوحدة التنظيمية، إشراك المتعاملين في مراحل التشغيل التجريبي للعمليات المعدلة والجديدة لإبداء آرائهم
	وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بعمل ورش عمل لمتعاملها حول كيفية استخدام العمليات الجديدة في الوحدة التنظيمية
	أمثلة على قيام الوحدة التنظيمية بمراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي لمتعاملين وفي تقديم الخدمات

المعيار الرئيسي	5/ العمليات والخدمات
المعيار الفرعي	4/5 تقديم الخدمات وإدارتها
	قائمة الخدمات المقدمة للمتعاملين
	قائمة الخدمات التي تم تطويرها لتحقيق احتياجات المتعاملين
	قائمة قنوات تقديم الخدمات المختلفة ومدى قدرتها الاستيعابية
	وثيقة توضح إدارة الخدمات خلال جميع مراحل تقديمها
	تقرير يوضح امتلاك الموارد البشرية للمهارات والقدرات والأدوات والمعلومات والصلاحيات التي تمكنهم من تحسين تجربة المتعاملين

الدليل الاسترشادي لفئة التميز المؤسسي

	• أمثلة على مراعاة تأثيرات الخدمات على السلامة والصحة العامة والبيئة في مراحل تقديم الخدمات	
	• تقرير يوضح قيام الوحدة التنظيمية بمتابعة أداء الخدمات من خلال مقاييس كمية ونوعية ومقارنة النتائج مع الجهات المعنية للتعرف على فرص التحسين ونقاط القوة لتحسين الخدمة المقدمة للمتعاملين	
	• أمثلة على الاستفادة من إبداعات الموارد البشرية والمتعاملين والشركاء والمعنيين في تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات وزيادة كفاءة وفاعلية العمليات	
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بعمل استبيانات لقياس مستوى رضا العملاء من الخدمات المقدمة	
	• أمثلة على ورش عمل للموظفين والعملاء للتعريف بالخدمات المحسنة	
	• أمثلة على تطبيق منهجية الوحدة التنظيمية فيما يتعلق بالاقترحات والملاحظات، وتحديد احتياجات العملاء وإدارة رضاهم	
	•	

المعيار الرئيسي		5/ العمليات والخدمات
المعيار الفرعي		5/5 إدارة وتقوية علاقات المتعاملين
رقم الدليل المتوافر		
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحديد وتصنيف فئات المتعاملين	
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بإعداد وتنفيذ خطة للاتصال والتواصل مع العملاء	
	• وثيقة توضح قيام الوحدة التنظيمية بتحديد الآليات والقنوات العادية في الاتصال مع العملاء ونشطة، مثل: (توفير خدمة الهاتف للتواصل مع العملاء، وتوفير دردشة والرد على الاستفسارات من خلال خدمة الموقع الإلكتروني).	
	• تقرير يوضح الرصد المستمر لعمليات تقديم الخدمات والخبرات للعملاء والانطباعات ومراجعتها لتحديد مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة وطريقة ومكان تقديمها	
	• تقرير يوضح الاستجابة السريعة لمتطلبات المتعاملين	
	• أمثلة على مراعاة الوحدة التنظيمية التنوع الثقافي والاجتماعي للمتعاملين	
	•	

المعيار الرئيسي		6/ نتائج المتعاملين والخدمات
المعيار الفرعي	6/1 مقاييس رأي المتعاملين (الانطباعات)	رقم الدليل المتوافر
	تقارير بنتائج رضا المتعاملين للإدارة للأعوام 2015-2016 مقسمة على المحاور السابقة ومصنفة حسب الخدمات وعلى مستوى الأقسام	
	قائمة بالجهات التي تم استهدافها ضمن الاستبيان	
	تقارير مقارنة نتائج رضا المتعاملين للإدارة مع المستهدفات الخاصة بها ومع جهات أخرى مشابهة ومع باقي إدارات الجامعة	
	تقارير بأسباب تحقيق/عدم تحقيق المستهدفات لنتيجة رضا المتعاملين وتقارير تبين أسباب للنمطية الإيجابية/السلبية/الثابتة للنتائج	
	أمثلة تبين التوصيات التي تم العمل بها لتحسين مستوى رضا المتعاملين (الجهات الحكومية، الموردين ومزودي الخدمات ومتلقي الخدمات)	
	تقارير بنسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي للمتعاملين	
	ربط نتائج الاستبيانات مع الخطة الاستراتيجية	
	أمثلة على توفير النتائج بالوقت المناسب وعلى التأكد من النتائج	
		

المعيار الرئيسي		6/ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين
المعيار الفرعي	2/6 اسم الدليل المطلوب	رقم الدليل المتوافر
	- تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 وللبنود التالية: - نسبة الأخطاء المرتكبة مع المتعاملين، نسبة الشكاوى التي تم معالجتها ضمن الوقت المحدد، نسبة الشكاوى المستلمة إلى عدد المعاملات المستلمة من المتعاملين، - الوقت اللازم لمعالجة الشكاوى، الوقت اللازم لتقديم الخدمات (الرجاء ذكر الخدمات المقدمة والوقت الخاص بكل منها)، الوقت اللازم لتطوير الخدمات الجديدة، نسبة الخفض في زمن تقديم الخدمات (الرجاء ذكر الخدمات المقدمة والوقت الخاص بكل منها قبل وبعد)، - نسبة الاقتراحات المطبقة إلى الاقتراحات القابلة للتطبيق، نسبة الالتزام بالزمن التقديري المستغرق لإنجاز المعاملات	
		

المعيار الرئيسي		7/ نتائج الموارد البشرية
المعيار الفرعي	1/7 مقاييس رأي الموارد البشرية	رقم الدليل المتوافر
	• تقرير نتائج رضا الموظفين للأعوام 2015-2016 ونسبة الاستجابة ومقسمة على المحاور السابقة	
	• تقارير مقارنة نتائج رضا الموظفين للإدارة مع المستهدفات الخاصة بها ومع جهات أخرى مشابهة وإدارات أخرى	
	• تقارير بأسباب تحقيق/عدم تحقيق المستهدفات لنتيجة رضا الموظفين وتقارير تبين أسباب النمطية الإيجابية/السلبية/الثابتة للنتائج	
	• أمثلة تبين التوصيات التي تم العمل بها لتحسين مستوى رضا الموظفين	
	• ربط النتائج مع مؤشرات الخطة الاستراتيجية	
	• أمثلة تبين التأكد من دقة النتائج وتوفيرها للمعنيين في الوقت الملائم	
	•	

المعيار الرئيسي	7/ نتائج الموارد البشرية	
المعيار الفرعي	2/7 مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية	رقم الدليل المتوافر
	تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 لمستويات الرضا لموظفي الوحدة التنظيمية: (مستويات الغياب، مستويات الإجازات المرضية، نسبة حوادث العمل إلى عدد الموظفين، عدد التظلمات التي تم استلامها إلى عدد الموظفين، معدل دوران العمل (مواطن ووافد)، نسبة التظلمات التي تم معالجتها ضمن الوقت المحدد)	
	تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 للتحفيز والمشاركة لموظفي الوحدة التنظيمية: (نسبة الموظفين المشاركين في فرق التحسين، نسبة الموظفين المشاركين في نظم الاقتراحات، نسبة الموظفين المشاركين في برامج التدريب والتطوير، نسبة الموظفين المشاركين في فرق العمل حسب المستويات الوظيفية، نسبة الموظفين التي تم تقدير جهودهم (مثلا الترقية)، ونسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي حسب المستويات الوظيفية، نسبة الاقتراحات المطبقة من الاقتراحات القابلة للتطبيق، معدل الاقتراحات المطبقة لكل 100 موظف، عدد الموظفين المشاركين في مؤتمرات وندوات محلية وعالمية، معدل الساعات التدريبية لكل موظف لمختلف المستويات الوظيفية (القيادية، التنفيذية، الإشرافية و التخصصية)	
	تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 للإنجازات: (الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة مثل نسبة الكفاءات المتوفرة التي تتطابق مع الكفاءات المطلوبة، الإنتاجية مثل معدل إنتاجية الموظفين، مستويات نجاح برامج التدريب والتنمية لتحقيق الأهداف المنشودة مثل نسبة برامج التدريب التي حققت الأهداف المنشودة، نسبة الوظائف التي تم إعداد بطاقات الوصف الوظيفي لها)	
	تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 للتوطين (نسب التوطين في مختلف المستويات الوظيفية، نسب الزيادة في أعداد المواطنين)	
	تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 للخدمات المقدمة للموارد البشرية: الوقت اللازم لتقديم الخدمات (المدة اللازمة لإنجاز المعاملة)، كفاءة تقديم الخدمات (نسبة الخفض في تكلفة الخدمة، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات)، نسبة الأخطاء، فاعلية الاتصال، سرعة الاستجابة للاستفسارات والطلبات	
		

المعيار الرئيسي	8/ نتائج الشركاء والمجتمع والبيئة	
المعيار الفرعي	1/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشركاء والبيئة والمجتمع	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)
	تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 المتعلقة بالمجال البيئي: (نسبة الخفض في استهلاك الكهرباء والمياه. حجم المواد التي تم إعادة تدويرها، نسبة الخفض في استهلاك المواد، نسبة الخفض في انبعاثات الغازات الدفينة والملوثات البيئية)	
	تقارير نتائج «عدد/نسبة الموظفين المشاركين في المبادرات المجتمعية» للثلاث السنوات السابقة من مختلف فئات الفئات الوظيفية في الوحدة التنظيمية ومقارنتها مع المستهدفات وتحليل السببية لها	
	أمثلة أو تقارير داخلية تبين عدد المشاركات للإدارة في النشاطات المجتمعية: (عدد المشاركة في تقديم التدريب والتعليم، عدد مشاركات دعم المشاريع الخيرية، عدد مشاركات دعم الأنشطة الرياضية والثقافية، عدد مشاركات دعم الجهود والمبادرات التطوعية والإنسانية)	
	تقارير نتائج/ تأثيرات المبادرات المجتمعية مثل (حجم التبرعات المالية، حجم التبرعات في الدم....)	
	تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 المتعلقة بمجال الشراكة (نتائج تقييم أداء الشركاء، نتائج تقييم أداء الموردين، القيمة المضافة من الشراكات، عدد مبادرات التحسين المنفذة مع الشركاء والفوائد المترتبة عليها)	
		



المعيار الرئيسي		9/ نتائج الأداء الرئيسية
المعيار الفرعي	1/9 مخرجات الأداء الاستراتيجية	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)
	• تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 للنتائج المالية وتشمل: (نسبة تحقيق الإيرادات حسب الميزانية المعتمدة، نسبة إنجاز خطة تنمية الإيرادات، نسبة خفض في المصروفات من المخطط، نسبة الالتزام بالصرف حسب البنود والمجموعات، نسبة إنجاز خطة ترشيد النفقات، نسبة الالتزام بالميزانية المخصصة للجامعة لكل هدف، نسبة حجم المناقلات لأجمالي الميزانية المعتمدة لقياس كفاءة التخطيط المالي)	
	• تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 للنتائج غير المالية وتشمل: (نسبة الالتزام بتحقيق مؤشرات أداء الخطة الاستراتيجية، نسبة الالتزام بتحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية المشتركة للخطة)	
	• تقارير مجلس الوزراء لمستوى الأداء للإدارة للأعوام 2015-2016	
	• تقارير المتسوق السري الداخلي والخارجي	
	• تقرير يبين نسب الانجاز في تنفيذ الإجراءات التصحيحية لملاحظات المتسوق السري	
	• تقارير نتائج مقاييس الأهداف الاستراتيجية للخطة الاستراتيجية	
	•	



المعيار الرئيسي		9/ نتائج الأداء الرئيسية
المعيار الفرعي	2/9 مؤشرات الأداء الرئيسية	رقم الدليل المتوافر
	• تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 لنتائج تبين تقييم أداء العمليات: (الوقت اللازم للإنجاز، نسبة الأخطاء، الإنتاجية، الإبداع والتحسين)	
	• تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 لنتائج مقاييس الأداء الخاصة بالمعلومات والمعرفة (سهولة الوصول إليها، دقتها، ملاءمتها، توفرها في الوقت الملائم، المشاركة وتبادل المعرفة)	
	• تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2015-2016 لنتائج مقاييس الأداء الخاصة بالحوكمة والشفافية: (نسبة التزام الوحدة التنظيمية/المنطقة باللوائح والأنظمة وتطبيق الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق الداخلي أو الخارجي (ديوان المحاسبة))	
	•	



المرفقات: