



جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي
جامعة الإمارات العربية المتحدة

تقرير المشاركة في فئة الإدارة المتميزة

الدورة الأولى

اسم الإدارة:

تاريخ التسليم: ()

جدول المحتويات

أ.	مسرد المصطلحات	2
ب.	قائمة المرفقات	3
ج.	المقدمة	4
أ.	المعايير	7
1.	القيادة	7
2.	الإستراتيجية	16
3.	الموارد البشرية	21
4.	الشراكة والموارد	31
5.	العمليات والخدمات	37
6.	نتائج المتعاملين والخدمات	47
7.	نتائج الموارد البشرية	50
8.	نتائج الشركاء والمجتمع والبيئة	53
9.	نتائج الأداء الرئيسية	54

التعليمات الاساسية

- يجب كتابة اسم الادارة وتاريخ التقديم على صفحة الغلاف الخارجي.
- على الادارة ذكر المعلومات الاساسية الخاصة بها ضمن صفحة المقدمة مثل (الهيكل التنظيمي للادارة وتبعية الادارة ضمن هيكل البرنامج، عدد الموظفين، المهام الرئيسية الخاصة بالادارة وحسب المعلومات المحددة في النموذج).
- على الادارة تحديد الأدلة المتوافرة لديها واسمها وتوفرها ضمن قرص مدمج مع الملف وفي الزيارة الميدانية أيضاً.
- في حال وجود ادلة اضافية متوافرة فيمكن ذكرها وكتابتها اسفل قائمة الأدلة وحسب علاقتها بالمعيار مع تحديد اسم الدليل وتوفره.
- يمكن الاستفادة من "معايير الإدارة المتميزة" لمعرفة انواع الادلة المطلوبة.

أ. مسرد المصطلحات

يوضح الجدول الآتي تعريف المصطلحات والمختصرات المستخدمة في التقرير:

[illegible]

يوضح الجدول الآتي قائمة المرفقات او الأدلة الخاصة بملف الترشيح.

[illegible]

ج. المقدمة

معلومات عامة

إسم الإدارة	عدد موظفي الإدارة	
الهيكل التنظيمي / الأقسام التابعة		
المهام الرئيسية للإدارة		
مجال العمل والخدمات الرئيسية		

بيئة العمل والعلاقات الداخلي والخارجية

العلاقات الداخلية	
العلاقات الخارجية	

إستراتيجية الإدارة (هل يوجد إستراتيجية خاصة بالإدارة، في حال نعم يرجى ذكر عناصرها)

	الرؤية
	الرسالة
	القيم
	الأهداف

أبرز مشاريع وإنجازات ونتائج الإدارة

	أبرز إنجازات ومشاريع الإدارة خلال الأعوام 2011 و 2012 *
	هل يوجد إتفاقيات تعاون بين الإدارة وأية جهات حكومية أخرى (في حال نعم اذكرها)

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

دور الإدارة في مجال التميز المؤسسي

	هل شاركت الإدارة في برامج تميز داخل الجامعة أو خارجها (في حال نعم اذكرها)
	هل سبق وحصلت الإدارة على جوائز أو شهادات تقدير (جائزة تميز، شهادة تقدير،.. إلخ) (في حال نعم اذكرها)
	اذكر منهجيات /إجراءات العمل التي تحكم عمل الإدارة
	هل نظمت الإدارة دورات أو ورش عمل لموظفي الإدارة في مجال التميز /الإبداع/الابتكار (في حال نعم اذكرها)
	ذكر أهم المشاركات المجتمعية للإدارة

أ. المعايير

1. القيادة

1/1 دور القيادة في تطبيق رؤية ورسالة الجهة وقيمتها المؤسسية وتحديد أهداف الإدارة وتقديمها القدوة الحسنة لثقافة التميز

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على مشاركة قيادة الإدارة في إعداد الخطة الإستراتيجية للجامعة (رؤية، رسالة، قيم ، أهداف، تحليل البيئة الداخلية والخارجية...) وحضور الورش والخلوات ذات العلاقة			
أدلة على مشاركة قيادة الإدارة في إعداد المبادرات والأنشطة والخطط التشغيلية التفصيلية للإدارة لأهداف الخطة الإستراتيجية للجامعة			
أدلة على مشاركة قيادة الإدارة في نشر الخطة الإستراتيجية داخل وخارج الإدارة وداخل وخارج الجامعة والتشجيع على تطبيقها			
أدلة على مشاركة قيادة الإدارة في نشر ثقافة التميز الحكومي والتشجيع على تطبيقها داخل وخارج الإدارة وداخل وخارج الجامعة			
أدلة على تقديم القائد أمثلة كقدوة حسنة في السلوك والنزاهة والمسؤولية المجتمعية داخل وخارج الإدارة وداخل وخارج الجامعة			

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على قيام القائد بمشاركة المرؤسين لوضع الأهداف الفردية لرؤساء الأقسام ضمن الإدارة وتقييمهم بشكل دوري			
أدلة على قيام القائد بمسائلة الموظفين لتطبيق معايير السلوك المهني ونشر أخلاقيات العمل بين الموظفين			
أدلة على مشاركة القائد بدورات/مؤتمرات، ندوات في التخطيط والتميز			
أدلة على مشاركة القائد بمشاريع التطوير داخل وخارج الإدارة وتبني الإقتراحات التطويرية			
أدلة على مشاركة القائد بقياس ومتابعة مستوى الإستفادة من الإنجازات لضمان التعلم المستمر			

2/1 المشاركة الشخصية الفعالة للقادة في تحديد ومتابعة ومراجعة أداء الإدارة وقيادة جهود تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على قيام قيادة الإدارة بوضع وتطبيق آلية لوضع ومتابعة مؤشرات الأداء الخاصة بالإدارة والخاصة بالخطة الإستراتيجية وخطط وعمليات ومنهجيات الإدارة			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بوضع وتطبيق آلية لإدارة عمل الإدارة والعمل على تطويرها			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بعكس نتائج التقييم الدوري للمؤشرات وقياس الأداء لاتخاذ القرارات			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بتطبيق معايير الحوكمة والشفافية في الإدارة سواء بالأمور المالية /الموظفين/..			
أدلة قيام قيادة الإدارة بتحديد وتقييم المخاطر للعمليات والمبادرات وفق منهجية الجامعة المتبعة بذلك أو وفق منهجية تخص الإدارة			
أدلة قيام قيادة الإدارة بتقييم قدرات الإدارة والعمل على تطويرها			

3/1 يعمل القادة على التفاعل مع جميع الفئات المعنية الداخلية والخارجية وإشراكهم (المتعاملين ، الشركاء ، الموردين، المجتمع..)

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على قيام قيادة الإدارة باعتماد قوائم حصر الجهات المعنية بالإدارة (المتعاملين ، الشركاء ، الموردين، المجتمع..)			
أدلة على قيام قيادة الإدارة باعتماد آلية لحصر احتياجات الفئات المعنية بالإدارة ومتابعة تحقيقها			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بمشاركة الجهات المعنية بالإدارة (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع..) لوضع وتطبيق مشاريع تطويرية مشتركة			
أدلة على قيام قيادة الإدارة باعتماد آلية لحصر احتياجات الفئات المعنية بالإدارة ومتابعة تحقيقها			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بالإطلاع على نتائج رضا الجهات المعنية بالإدارة (المتعاملين، الشركاء ، الموردين، المجتمع..) ومراجعتها واعتماد مبادرات لتحسينها			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بتنفيذ شراكات تعزز قدرات الإدارة			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بالمشاركة في أو تنفيذ مبادرات مجتمعية			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بالالتزام بتطبيق ملاحظات ديوان المحاسبة والجهات			

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
الرقابية			
أدلة على قيام قيادة الإدارة بتطبيق الشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة فيما يخص الالتزام بالقوانين			

4/1 يعمل القادة على بناء وتعزيز ثقافة التميز لدى الموارد البشرية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على قيام القائد بالتمكين الوظيفي وتفويض الصلاحيات لموظفيه			
أدلة على قيام القائد بتشجيع موظفيه للمشاركة في مشاريع التطوير المستمر			
أدلة على قيام القائد بتطبيق ثقافة المسائلة على كافة المستويات			
أدلة على قيام القائد بتشجيع موظفيه على تقديم الإقتراحات والمبادرات الإبداعية أو المشاركة في تطبيقها			
أدلة على قيام القائد بتقييم أداء موظفيه تقييماً عادلاً			
أدلة على قيام القائد بتحفيز موظفيه وتقدير جهودهم وفق أنظمة المكافآت المعمول بها بالجامعة			
أدلة على قيام القائد بتحفيز موظفيه على النجاح الشخصي والمؤسسي وتحقيق خططهم وأهدافهم			
أدلة على قيام القائد بتطبيق مبدأ التنوع وتكافؤ الفرص سواء بالتعيين أو بالترقية أو			

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
بالتحفيز أو بتقييم الأداء أو بتوزيع العمل			
أدلة على قيام القائد بالمشاركة في دورات تدريبية ومؤتمرات تخصصية -كمشارك أو محاضر أو رعاة			
أدلة على قيام القائد بتحديد الجيل الثاني والثالث لإدارته وفق أسس عادلة والعمل على تدريبه وفق آليات الجامعة المتبعة بذلك			

5/1 يضمن القادة مرونة الإدارة وقدرتها على التغيير بفاعلية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على قيام القائد بتحديد التغييرات المطلوبة على مستوى الجهة /الإدارة وفق المعطيات الموجودة			
أدلة على قيام القائد باتخاذ القرارات وفق للمعلومات والنتائج للمؤشرات وبعد دراسة تأثير هذه القرارات وضمان التعلم المستمر			
أدلة على قيام القائد بتطبيق مشاريع التغيير في الإدارة وتعديل توجه الإدارة عند اللزوم وتطبيق طرق جديدة في الإدارة			
أدلة على قيام القائد بتشجيع موظفيه/متعامله للمشاركة في مشاريع التغيير			
أدلة على قيام القائد بتوفير الموارد اللازمة لمشاريع التغيير على المدى الطويل والقصير			
أدلة على قيام القائد بقيادة مشاريع التغيير أو دعم موظفيه لقيادتها			
أدلة على قيام القائد بتشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء بين الموظفين في مشاريع التغيير			
أدلة على قيام القائد بشرح عمليات التغيير ومبرراته للموظفين/المتعاملين			

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على قيام القائد بمراجعة فعالية التغيير			
أدلة على قيام القائد بالتأكد من استفادة المعنيين من المعارف المكتسبة من التغيير			

2. الإستراتيجية

1/2 المساهمة في إعداد ومراجعة وتحديث الاستراتيجية والسياسات الداعمة للجهة

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
دليل على جمع ودراسة احتياجات وتوقعات جميع المعنيين واستخدامها كمدخل لتطوير الاستراتيجية والسياسات الداعمة			
أهداف الإدارة وعلاقتها بالخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجامعة			
تحليل القدرات الحالية والمتوقعة			
الخطة التشغيلية للإدارة (مبادرات، أنشطة ومهام فرعية) وأولويات التنفيذ			
وثائق تدل على إطلاع الإدارة على الاقتراحات أو الملاحظات المقدمة والاستفادة منها في إعداد الخطط التشغيلية ووضع المبادرات الخاصة بالإدارة (محضر اجتماع، نموذج متابعة شكوى أو اقتراح، ...إلخ)			
وثائق تدل على قيام الإدارة بعمل زيارات إلى جهات متميزة والاستفادة منها في تطوير العمل في الإدارة 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
			أدلة على تطبيق منهجية التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر في إعداد الخطة الاستراتيجية الخاصة بالإدارة
			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 الإدارة واحتمالية حدوثها والآثار الناجمة عنها، التي تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة
			دليل إشراك الموظفين في الإدارة في تحديد المبادرات والأنشطة والخطط التشغيلية التفصيلية
			نماذج تحليل المخاطر

			الخطط البديلة وأدلة على تطبيق هذه الخطط
			قائمة المنهجيات وإجراءات العمل المحدثة

2/2 نشر الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وتطبيقها ومتابعتها

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
محاضر اجتماعات متابعة تنفيذ الخطط التشغيلية وتحقيق الأهداف الخاصة بالإدارة ونسب تطبيق الخطط			
أدلة ووثائق على تطبيق منهجية التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر في نشر الخطة الاستراتيجية الخاصة بالإدارة توضح قيام مدير الإدارة/ رؤساء الأقسام بنشر والتعريف بالخطة الاستراتيجية (رؤية ورسالة وأهداف الجهة) لموظفي الإدارة (قرار عقد ورشة عمل، محضر اجتماع مع إدارة التخطيط الاستراتيجي، محضر اجتماع، تعليق لوحات، ... إلخ)			
وثائق واستبيانات قياس مستوى رضا موظفي ومتعملي الإدارة عن الخطة الاستراتيجية للإدارة			
التقارير الدورية لقياس مستوى تطبيق الخطة الاستراتيجية للإدارة وتقارير الأدلة على للإنجاز			
قائمة مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية على مستوى الإدارة 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 الإدارة وقائمة وسائل النشر المستخدمة
			أدلة على تطبيق الخطة داخل وخارج الإدارة

3. الموارد البشرية

1/3 دعم خطط الموارد البشرية لاستراتيجية الإدارة/المنطقة والجهة

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على تطبيق إجراءات تخطيط الموارد البشرية، وإجراءات وصف وتصنيف الوظائف والمسارات الوظيفية وتفويض 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 الإدارة 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 الإدارة بتحليل العمل الموجود لديها ومقارنة مشاريعها وأعمالها بعدد الموظفين المتواجدين لديها وحساب عدد الموظفين المطلوب تعيينهم			
وثيقة توضح إعداد وتصنيف الموظفين لدى الإدارة من حيث اختلاف الجنسيات والخبرات			

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

2/3 تطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
وثيقة تبين نتائج تقييم أداء الموظفين ومقارنة للمهارات والقدرات المتوفرة 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 بالإدارة			
وثيقة توضح قيام أحد الموظفين بالطلب لحضور دورة تدريبية تتعلق بعمله وموافقة الإدارة 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 الإدارة
			قرار إداري يمنح تسهيلات مالية وفي أوقات الدوام لمن يكمل دراسته من الموظفين
			وثيقة توضح قيام الإدارة بوضع مكافآت مالية كنتيجة للتقييم 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 في الإدارة 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 / الإدارة (بطاقات أداء متوازن للأفراد)

3/3 تمكين ومشاركة الموارد البشرية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
قائمة المشاركات بالمناسبات الرسمية وغير الرسمية لموظفي الإدارة			
قرار إداري بتفويض أحد الموظفين للقيام بمهام مديره			
قرار إداري بتشكيل نظام خاص بالاقتراعات يسمح لجميع موظفي الإدارة 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 الإدارة وإدارات الجامعة لتحقيق وتنفيذ مشاريع محددة			
قرار إداري بمنح موظف صلاحيات أعلى نتيجة لأدائه المتميز في الإدارة			

			وثيقة توضح تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين المرشحين للمناصب القيادية
			وثيقة توضح الموظفين المرشحين للمناصب القيادية/الإشرافية في الجامعة/ الإدارة
			وثيقة توضح صلاحيات موظفي الإدارة
			وثيقة توضح مراجعة وتعديل جدول صلاحيات موظفي الإدارة
			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 الإدارة

4/3 التواصل الفعال للموارد البشرية على مستوى الادارة / المنطقة

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
محاضر الاجتماعات الدورية بين مدير الإدارة والأقسام			
وجود معايير محددة في استبيان رضا الموظفين حول قنوات الاتصال والتواصل في الإدارة			
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 بالإدارة ووضع الصلاحيات للموظفين بالدخول إليها كل حسب وظيفته			
وثيقة توضح قيام الإدارة برصد ميزانية/عمل صندوق خاص بالمناسبات الخاصة بالموظفين (الفرح، الوفاة)			
وثيقة توضح نشر صور الموظفين الجدد في الإدارة 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 الإدارة 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

5/3 الاهتمام ب ومكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
وثيقة توضح قيام الإدارة باقتراح تعديل نظام الأجور والعلاوات في الجامعة			
وثيقة توضح إشراك موظفي الإدارة في التأمين الصحي			
وثيقة توضح عمل الإدارة على توفير بيئة آمنة لموظفيها (عمليات إخلاء الحريق الوهمية، الحصول على شهادة ISO18001)			
وثيقة توضح قيام الإدارة بعقد ورش عمل حول السلامة والصحة المهنية و القضايا المجتمعية			
وثيقة تبين إجراءات المبادرات المجتمعية لتنظيم الإدارة لنشاطات اجتماعية وثقافية وإنسانية ورياضية وأمثلة عليها			
وثيقة توضح قيام الجامعة/ الإدارة بتعديل نظام العمل بناءً على مقترحات الموظفين/ نتائج استبيانات الرضا			
وثيقة توضح عمل الإدارة على تحصيل خصومات خاصة لموظفيها في بعض الأماكن مثل الفنادق/ الرحلات السياحية			

			وثيقة توضح تشكيل فريق خاص بالجامعة/ الإدارة والمشاركة في الفعاليات المحلية
			معايير الجائزة الداخلية وربطها بالخطوة الاستراتيجية
			قائمة الموظفين والفرق الذين تم تكريمهم أو تحفيزهم
			قائمة الموظفين الذين تم ترقيتهم بناءً على تقييم الأداء السنوي

4. الشراكة والموارد

1/4 إدارة الشركاء والموردين بما يحقق المنفعة المستدامة

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على تطبيق إجراءات التواصل المؤسسي، إجراءات التعامل مع الاقتراحات والملاحظات، إجراءات إدارة العلاقة مع الشركاء			
وثيقة توضح قيام الإدارة بتحديد احتياجاتها من شركائها			
قائمة شركاء الإدارة (محلي، إقليمي، دولي) للقطاع العام والخاص			
اتفاقيات بين الإدارة وشركائها الرئيسيين توضح حدود وعلاقات الشراكة فيما بينهم			
وثيقة توضح زيارة الإدارة إلى بعض الشركاء للتعرف على أفضل الممارسات الموجودة لديهم واكتساب الخبرات منهم/ والعكس			
وثيقة توضح قنوات التبادل المعرفي بين الإدارة وشركائها مثل وجود منسقين من الشركاء في الإدارة، الزيارات الدورية المتبادلة، استبيانات قياس رضا الشركاء			
وثيقة توضح تلقي الإدارة لملاحظات واقتراحات شركائها وخاصة المتعلقة بتحسين العمليات والخدمات وكيفية التعامل معها			

			وثيقة توضيح قيام الإدارة بتقييم الموردين والشركاء
			وثيقة تبين آلية مراجعة ونشر وتوزيع اجراءات/أساليب التعامل/العقود مع الموردين والشركاء

2/4 إدارة الموارد المالية بما يحقق النجاح المستدام

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على تطبيق اجراءات إدارة الموارد المالية آلية إعداد الموازنة وارتباطها باستراتيجية الجامعة و/آلية تحديد الاحتياجات من الموارد المالية			
وثيقة توضح البرامج التي قامت بها الإدارة لتنمية الإيرادات وترشيد النفقات			
وثيقة توضح قيام الإدارة بدراسة الانعكاسات المالية للمشاريع الخاصة بها			
وثيقة توضح قيام الإدارة بتحليل البدائل المتاحة في المشاريع واختيار الملائم			
وثيقة توضح قيام الإدارة بتحليل النتائج والانجازات الخاصة بمشاريعها ومقارنتها بالموارد المالية المعتمدة لها			

			أدلة على تطبيق اجراءات الحوكمة/الحكمانية المؤسسية
			أدلة على تطبيق آلية دراسة الانعكاسات المالية لكافة مشاريع الإدارة
			نماذج تحديد الاحتياجات المالية
			التقارير المالية الدورية ونتائج تحليلها والإجراءات التصحيحية المتخذة

3/4 إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد) بطريقة مستدامة

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على تطبيق استراتيجية وخطط ادارة الممتلكات			
أمثلة على إدارة أمن الممتلكات (المحافظة على المباني، الوقاية من المخاطر و الحرائق)			
وثيقة توضح وجود إجراءات واضحة لإدارة المخزون			
وثيقة توضح جدول الصيانة الوقائية الدورية			

			وثيقة توضح إصدار الإدارة تعاميم حول الاستخدام والتخزين الأمثل للممتلكات والموارد مثل الموارد التقنية، الإجراءات الخاصة برجال الأمن
			وثيقة توضح إلزام الإدارة بضرورة وجود عقود صيانة دورية للأجهزة والمشاريع بعد الانتهاء منها/ إنجازها
			وثيقة توضح وجود عقود صيانة وقائية دورية للأبنية (المكاتب) الخاصة بالإدارة
			قرار إداري بتركيب نظام إلكتروني ضد الحريق في الجامعة / الإدارة
			قرار إداري بإعادة تدوير الأوراق التالفة في الإدارة
			أمثلة على قيام الإدارة بتقليل المستهلك والفاقد من المواد والمحافظة على الموارد غير المتجددة
			أمثلة على قيام الإدارة بتقليل التأثيرات السلبية الناتجة عن المنتجات والمواد واستخداماتها

4/4 إدارة الموارد التقنية لدعم تنفيذ الاستراتيجية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على تطبيق إجراءات إدارة الموارد التقنية			
قائمة الاحتياجات التقنية			
قرار إداري بقيام الإدارة بحصر وتحديد مواردها التقنية المستخدمة في الجامعة			
أدلة على تطبيق المبادرات المدرجة ضمن الاستراتيجية التقنية المعتمدة			
قرار إداري بقيام الإدارة باستبدال بعض المواد التقنية القديمة بأخرى حديثة			
خطة لصيانة دورية وقائية للموارد التقنية			
قرار إداري بتطبيق نظام إدارة العمليات (أتمتة)			
خطة لنقل خدمات الإدارة إلى الموقع الإلكتروني وإمكانية استخدامها دون القدوم إلى الجامعة			
أمثلة على كيفية الاستفادة من الموارد التقنية في التطوير والتحسين المستمر لعمليات			

			واستراتيجيات الإدارة
5/4 إدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجهة			

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
قرار/ وثيقة بحصر وتوثيق جميع المصادر المعرفية لعمليات الإدارة (التعليمات، القوانين، المراجع والجدارات الوظيفية)			
قرار إداري على مستوى الإدارة بتحديد شخص عن الإدارة مسؤول عن عملية تحديث وتطوير المعلومات المتعلقة بعمل الإدارة على folder Shard/ الموقع الإلكتروني بما يضمن حدائته ودقته وتكامل وأمنه			
قرار إداري بوجود نظام خاص بتخزين وأرشفة المعلومات المعرفية في الجامعة/الإدارة ويسهل الإطلاع عليها من جميع المعنيين			
صورة عن رابط إلكتروني على الشبكة الإلكترونية الداخلية للجامعة/الإدارة يحتوي على معلومات تفصيلية عن الإدارة من الأعمال التي تقوم بها وآخر الأخبار والمستجدات ويمكن لجميع الموظفين الإطلاع عليها			
قرار بتوفير الأنظمة الإلكترونية المتطورة			

5. العمليات والخدمات

1/5 تصميم وإدارة العمليات لتحقيق القيمة الأمثل للمعنيين

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
أدلة على تطبيق إجراءات إدارة العمليات			
قائمة توضح جميع العمليات التي تتم داخل الإدارة			
قائمة توضح قيام الإدارة بتصنيف جميع عملياتها إلى عمليات رئيسية وعمليات مساندة			
دليل تحديث وتصنيف العمليات			
قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بعمليات الإدارة			
وثيقة توضح قيام الإدارة بعمل استبيانات الرأي لمعرفة ملاحظات واقتراحات المعنيين بالعمليات الجديدة والمعدلة			
وثيقة توضح قيام الإدارة بتوثيق جميع عملياتها			
قرار تشكيل فريق العمليات المسؤول عن عملية تحديد وتصنيف وتوثيق العمليات في الإدارة			

			وثيقة توضح إشراك الموظفين المعنيين في الإدارة بإحدى عمليات الجامعة في عملية مراجعة وتحديث وتوثيق العملية
			وثيقة توضح كيفية توثيق العمليات في الإدارة
			وثيقة توضح قيام الجامعة بتدريب العاملين على العمليات الجديدة والمعدلة قبل اعتماد تطبيقها بشكل نهائي
			وثيقة توضح قيام الإدارة باستخدام أفضل الممارسات العالمية في عملية توثيق مثل معايير ISO وللجودة والبيئة والصحة والسلامة واستخدام أنظمة تكنولوجية متطورة
			وثيقة توضح قيام الإدارة بقياس أداء العمليات بصورة دورية من خلال رفع التقارير حول الإنجاز ومؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات
			وثيقة/ محاضر اجتماعات توضح قيام الإدارة بالاجتماع لحل المواضيع المتعلقة بالازدواجية في أداء العمليات عند مراجعة وتحديث العمليات الخاصة بها
			وثيقة توضح قيام الإدارة بربط مؤشرات الأداء الخاصة بعملياتها بمؤشرات الأداء الخاصة بالخطط التشغيلية والتنفيذية

2/5 تصميم واستحداث الخدمات بناءً على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
وثيقة توضح تصنيف الإدارة لمتعاملاتها إلى متعاملين داخليين ومتعاملين خارجيين وتحديد كل منهم			
وثيقة توضح قيام الإدارة بعمل استبيان خاص بمتعاملاتها يوضح احتياجاتهم ومتطلباتهم الحالية والمستقبلية وقياس رأيهم بالخدمات الحالية			
وثيقة توضح قيام الإدارة 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 الإدارة بالإعلان عن خدماتها الجديدة والمعدلة لجميع متعاملاتها			

3/5 تسويق الخدمات بشكل فعال

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
قائمة متعاملي الإدارة والخدمات المقدمة لكم منهم			
خطط تعريف المتعاملين بخدمات الإدارة المقدمة وآلية ودورية التعريف			
وثيقة تصميم العمليات والإجراءات الخاصة بكل خدمة في الإدارة			
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 الإدارة			
قائمة إمكانيات الإدارة 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 للتأثيرات 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 الإدارة
			خطط تحسين الخدمات وتطويرها وتقارير متابعة التطبيق

			وثيقة توضح قيام الإدارة بتحديد قنوات الاتصال مع متعاملها (عند الزيارات الميدانية، الاجتماعات، الهاتف، البريد الإلكتروني)
			وثيقة توضح قيام الإدارة 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/الإدارة بفتح مراكز جديدة للإدارة لخدمة المتعاملين لنيل رضاهم وتسهيل الأمور عليهم
			وثيقة توضح قيام الإدارة بمتابعة عمليات تقديم الخدمة للمتعاملين (مثل إحصاء الوقت اللازم لتقديم الخدمات، الزيارات الميدانية من قبل مدير الإدارة إلى مراكز خدمة العملاء، متابعة مؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات والخدمات)
			وثيقة توضح قيام الإدارة بتحليل نتائج المتسوق السري والبحث في أسبابها وحلها
			وثيقة توضح قيام الإدارة بابتكار برامج جديدة تحسن من رضا عملائها مثل التحول الإلكتروني في خدمات الجامعة/الإدارة، إشراك المتعاملين في مراحل التشغيل التجريبي للعمليات المعدلة والجديدة لإبداء آرائهم
			وثيقة توضح قيام الإدارة بعمل ورش عمل لمتعاملها حول كيفية استخدام العمليات

			الجديدة في الإدارة
			أمنثلة على قيام الإدارة بمراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي لمتعاملين وفي تقديم الخدمات

4/5 تقديم الخدمات وإدارتها

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
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			
أمثلة على مراعاة تأثيرات الخدمات على السلامة والصحة العامة والبيئة في مراحل تقديم الخدمات			
تقرير يوضح قيام الإدارة بمتابعة أداء الخدمات من خلال مقاييس كمية ونوعية ومقارنة النتائج مع الجهات المعنية للتعرف على فرص التحسين ونقاط القوة لتحسين الخدمة المقدمة للمتعاملين			

			أدلة على الاستفادة من إبداعات الموارد البشرية والمتعاملين والشركاء والمعنيين في تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات وزيادة كفاءة وفاعلية العمليات
			وثيقة توضح قيام الإدارة بعمل استبيانات لقياس مستوى رضا العملاء من الخدمات المقدمة
			أدلة على ورش عمل للموظفين والعملاء للتعريف بالخدمات المحسنة
			أدلة على تطبيق منهجية الإدارة فيما يتعلق بالاقترحات والملاحظات، وتحديد احتياجات العملاء وإدارة رضاهم

5/5 إدارة وتقوية علاقات المتعاملين

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
وثيقة توضح قيام الإدارة بتحديد وتصنيف فئات المتعاملين			
وثيقة توضح قيام الإدارة بإعداد وتنفيذ خطة للاتصال والتواصل مع العملاء			
وثيقة توضح قيام الإدارة 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 الالكتروني).
			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
			أدلة على مراعاة الادارة التنوع الثقافي والاجتماعي للمتعاملين

6. نتائج المتعاملين والخدمات

1/6 مقاييس رأي المتعاملين (الانطباعات)

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقارير بنتائج رضا المتعاملين للإدارة للأعوام 2011-2013 -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			
أدلة 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
			أدلة على توفير النتائج بالوقت المناسب وعلى التأكد من النتائج

2/6 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 وللبنود التالية: • نسبة الأخطاء المرتكبة مع المتعاملين، نسبة الشكاوي التي تم معالجتها ضمن الوقت المحدد، نسبة الشكاوي المستلمة إلى عدد المعاملات المستلمة من المتعاملين، • الوقت اللازم لمعالجة الشكاوي، 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			

7. نتائج الموارد البشرية

1/7 مقاييس رأي الموارد البشرية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقرير نتائج رضا الموظفين للأعوام 2011-2013 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 للنمطية الإيجابية/السلبية/الثابتة للنتائج			
أدلة تبين التوصيات التي تم العمل بها لتحسين مستوى رضا الموظفين			
ربط النتائج مع مؤشرات الخطة الاستراتيجية			
أدلة تبين التأكد من دقة النتائج وتوفيرها للمعنيين في الوقت الملائم			

2/7 مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 لمستويات الرضا لموظفي الإدارة: (مستويات الغياب، مستويات الإجازات المرضية، نسبة حوادث العمل إلى عدد الموظفين، عدد التظلمات التي تم استلامها إلى عدد الموظفين، معدل دوران العمل (مواطن و وافد)، نسبة التظلمات التي تم معالجتها ضمن الوقت المحدد)			
تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 للتحفيز والمشاركة لموظفي الإدارة: (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 2011-2013 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 2011-2013 للتوطين (نسب التوطين في مختلف المستويات الوظيفية، نسب الزيادة في إعداد المواطنين)
			تقارير تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 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

8. نتائج الشركاء والمجتمع والبيئة

1/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشركاء والبيئة والمجتمع

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 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 الإدارة ومقارنتها مع المستهدفات وتحليل السببية لها			
أدلة 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 2011-2013 المتعلقة بمجال الشراكة (نتائج تقييم أداء الشركاء، نتائج تقييم أداء الموردين، القيمة المضافة من الشراكات، عدد مبادرات التحسين المنفذة مع الشركاء والفوائد المترتبة عليها)			

9. نتائج الأداء الرئيسية

1/9 مخرجات الأداء الاستراتيجية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 للنتائج المالية وتشمل: (نسبة تحقيق الإيرادات حسب الميزانية المعتمدة، نسبة إنجاز خطة تنمية الإيرادات، نسبة الخفض 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 2011-2013 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 2011-2013			
تقارير المتسوق السري الداخلي والخارجي			
تقرير يبين نسب الانجاز في تنفيذ الإجراءات التصحيحية لملاحظات المتسوق السري			

			تقارير نتائج مقاييس الأهداف الاستراتيجية للخطة الاستراتيجية
--	--	--	---

2/9 مؤشرات الأداء الرئيسية

اسم الدليل المطلوب	متوافر (نعم/لا)	رقم واسم الدليل المتوافر (في حال نعم)	ملاحظات
تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 لنتائج تبين تقييم أداء العمليات: (الوقت اللازم للإنجاز، نسبة الأخطاء، الإنتاجية، الإبداع والتحسين)			
تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 لنتائج مقاييس الأداء الخاصة بالمعلومات والمعرفة (سهولة الوصول إليها، دقتها، ملائمتها، توفرها في الوقت الملائم، المشاركة وتبادل المعرفة)			
تقارير تحليلية تبين النتائج والمستهدفات والمقارنة المعيارية وتحليل السببية للأعوام 2011-2013 لنتائج مقاييس الأداء الخاصة بالحوكمة والشفافية: (نسبة التزام الإدارة/المنطقة باللوائح والأنظمة وتطبيق الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق الداخلي أو الخارجي (ديوان المحاسبة))			