



جائزه مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل المؤسسة الحكومية المتميزة (نسخة مختصة للقطاع الصدي)

2026





المحتويات

3

مقدمة

6

مفاهيم منظومة التميز الحكومي

10

المحور الأول: تحقيق الرؤية

11

★ المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر 2030

13

★ المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

19

★ المعيار الرئيسي الثالث: خدمات السبع نجوم

23

★ المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الإلكترونية/الذكية

27

المحور الثاني: الابتكار

27

★ المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل

29

★ المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

32

المحور الثالث: الممكّنات

32

★ المعيار الرئيسي السابع: رأس المال البشري

35

★ المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

39

★ المعيار الرئيسي التاسع: الحكومة

42

★ المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

45

آلية وأدوات التقييم

50

إرشادات كيفية التقدم للجائزة وشروط التأهل

51

إحصاءات دليل المؤسسة الحكومية المتميزة (القطاع الصحي)



مقدمة

تبسيداً للتوجيهات الرئيسي عبد الفتاح السيسى رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفء وفعال يطبق مفاهيم الحكومة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

الهدف الرئيسي لهذه الجائزة هو تحفيز روح التنافس بين الموظفين من جهة، والمؤسسات الحكومية من جهة أخرى، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسّخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويرفع الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز.

تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاثة محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار والممكانات، كأساس لتقدير الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعدها في تحقيق أهدافها الطموحة لتعبير عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقاتها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة، حيث أنه توجد شراكة استراتيجية بين البلدين والتي تطمح إلى التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصري بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.



الرؤية

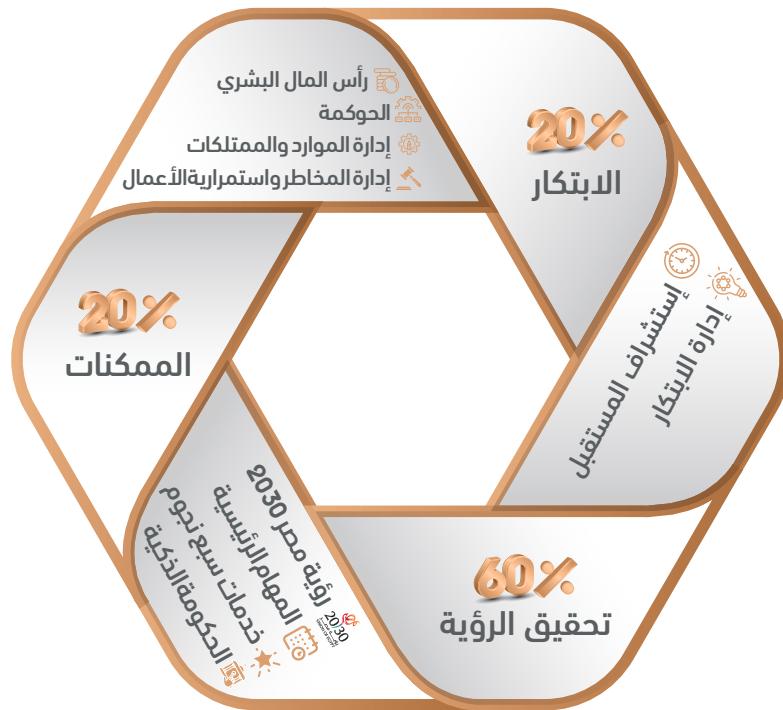
مؤسسات و هيئات حكومية متميزة و متفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري و تعزيز ريادة و تنافسية الدولة المصرية.

الرسالة

دعم بناء ممكّنات و ثقافة التميّز لدى المؤسسات الحكومية والمحنيين، لتحقيق جودة الحياة و تعزيز ريادة و تنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات و دعم الإبتكار لتشكيل المستقبل.

الأهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحكومة والاستدامة في الجهاز الإداري.
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلّي والإقليمي.
- تعزيز روح الإبتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.



نبذة عن منظومة التميز الحكومي

تعكس منظومة التميز الحكومي فلسفة التميز المؤسسي والعقلالية القيادية التي تؤمن بأهمية جودة العمل والتميز المؤسسي في تحقيق الريادة وتمكين الحكومات المؤثرة والإيجابية في صناعة المستقبل عن طريق رفع معايير الأداء وتحسين العمليات وتقديم القيمة النوعية لبناء الثقة لدى المواطنين في قدرات الحكومة على تشكيل وبناء المستقبل

وتت héjeg المنظومة التفكير المتعدد والابتكاري الجذري واستشراف المستقبل لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات، وتركز المنظومة على الاستفادة من القدرات المتميزة في المجالات المطلوبة، وتعزيز الشراكة الموسعة، وعلى المرونة والقابلية للتكييف مع المتغيرات.

تُدعم محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي تطوير برامج العمل الحكومية وآليات قيادة التميز المؤسسي في القطاع الحكومي لإعداد الأنظمة الداخلية وتمكين المؤسسات من فهم ومواكبة التطورات في عصر المتغيرات المتسارعة عالمياً. وتركز منظومة التميز الحكومي على فلسفة التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة تفوق وتجاوز توقعات جميع المحنيين لتكون المؤسسات ضمن أفضل الممارسات العالمية في التطبيقات الابتكارية.





مفاهيم منظومة التميز الحكومي

الرؤية المستقبلية

يكمن دور منظومة التميز الحكومي في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال تأسيس هيكل حكومي متكامل يقوم على أسس المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلث منها. ولتحقيق ذلك، تضع الحكومة أولويات معينة ترتكز فيها على بناء دولة قوية تتميز بقدرتها على الاستمرار والبقاء، وتطوير رأس مالها البشري لتأسيس اقتصاد يتسم بالقوة والمرنة.

الأهداف الشاملة

تعمل منظومة التميز الحكومي على الخروج من الأسلوب التقليدي في التفكير ولذلك فإن المنظومة تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل شامل ومستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو الاكتفاء بتنفيذها بما يضمن تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل.

الفكر التغييري

توفر منظومة التميز الحكومي مفاهيم وتغيرات جديدة وتركت على الحداة ليس لأنها عنصر بالغ الأهمية في عملية التطوير فحسب، بل لأنها أيضاً تدفع التغيير والتحول والتجديد في الجهة في جميع الجوانب التي تؤثر على قدرتها في البقاء والاستمرار وتلهم توجهاتها المستقبلية لخلق القيمة النوعية وترك أثر إيجابي على مستوى السعادة وجودة الحياة لدى المتعاملين والمواطنين.

القيادة الرشيدة

تمثل منظومة التميز الحكومي بأكملها فلسفة ترتكز على القيادة وعدم التركيز على الالتزام بما تم بناؤه والحفاظ عليه فقط بل على المستقبل واكتشافاته دون المساس بالسياق الحاضر للمؤسسات/ الجهات. كما تعتمد منظومة التميز الحكومي على فلسفة التركيز على القيادة ومدى التزامها في قيادة الجهة من خلال الابتكار الجذري والتفكير الريادي بما يحقق ريادة واستدامة الدولة في المجتمعات الدولية.

المواءمة المتكاملة

تركز المنظومة على ضرورة وأهمية المواءمة الكاملة في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلث منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً متيماً لتحقيق الأولويات الوطنية أساسها السعادة وجودة الحياة في المجتمع.

القيمة النوعية

أن منظومة التميز الحكومي تركز على خلق القيمة النوعية بشكل مباشر أو غير مباشر. ويأتي كل ذلك من خلال التركيز على المتعامل والمعنيين في إدارة المهام والأنشطة الرئيسية للمؤسسة/ الجهة، بالإضافة إلى إعادة صياغة معايير تقديم الخدمات بمفهوم مبتكر وإطار متكامل وبمبدأ السبع النجوم لرفع كفاءتها إلى أفضل المعايير العالمية وبما يحقق تجربة استثنائية للمتعاملين.

التركيز على النتائج

تركز منظومة التميز الحكومي تركيزاً كبيراً على قياس القيمة المضافة، وهو الأمر الذي يتوقف عليه المعنيون الرئيسيون، من خلال تعزيز الكفاءة والفاعلية في القدرات ومبادرات العمل الرئيسية باستخدام أساليب التفكير الابتكاري والتركيز على النتائج ذات الأثر طويل المدى بما يخلق ميزة تنافسية متقدمة من الريادة في مؤشرات التنافسية العالمية للجهة والدولة.

الأساليب الرائدة

تعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير الجهة لقدراتها المستقبلية من خلال توظيف كافة أدوات استشراف المستقبل للتعرف على المتغيرات المستمرة والتي من شأنها أن تساعدها على تحليل دراسة التغيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل من خلال بناء وصياغة جميع أطر ونماذج العمل المدعومة بالتقنيولوجيا الحديثة والمتقدمة.



التعلم والتطوير

قدمت منظومة التميز الحكومي معنى جديداً للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز ولذلك لا يعتمد التعلم والتطوير بعد الآن على مبدأ «تعلم لتعمل» وإنما على مبدأ «تعلم من خلال العمل». فالتجربة تقدم لنا فرصة لاستكشاف المجالات المختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات، وتطوير الأساليب المناسبة لتلائم المتطلبات.

الحكومة الرائدة

تكمن قوة منظومة التميز الحكومي في إعداد الجهات الحكومية لتصبح قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة. ففي بداية الطريق لبناء الأساس، تعمل المنظومة على تقديم الدعم لبناء الجودة والكفاءة والثقافة المرنة والتي تسعى لتحسين العمليات. وفي المستوى الأعلى، تعمل المنظومة على دعم بناء القدرات المتميزة لدفع عملية خلق القيمة بتوظيف التفكير الإبداعي وال�能كين الرقمي والذكي والذي يساعد في خلق فرص للشراكات وتوطيد العلاقات والارتقاء بها. وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري.

الأطراف المعنية

طبقاً لما تم ذكره في مفهوم المواجهة المتكاملة فإن الأطراف المعنية والجهات المساهمة يمكن ذكرها فيما يلي وعلى سبيل المثال لا الحصر وزارة الصحة والسكان - مديريات الصحة بالمحافظات - وزارة التعليم العالي - وزارة التربية والتعليم - الهيئة العامة للعتماد والرقابة الصحية (GAHAR) - المجلس الطبي المصري - هيئة الدواء المصرية (EDA) - الهيئة العامة للتأمين الصحي - كليات الطب بالقطاع الصحي المصري - كليات الصيدلة بالجامعات المصرية - كليات التمريض بالقطاع الصحي المصري - كليات طب الأسنان بالقطاع الصحي المصري - القطاعات الصحية المناظرة التي تستفيد من خريجها وزارة الصحة والسكان - نقابة الأطباء - نقابة الصيادلة - بروتوكولات التعاون مع وزارة الصحة والسكان - منظومة الشراء الحكومي - الموردين - القطاع الخاص (المستشفيات الخاصة والأهلية).



محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي





تستند معايير جائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة» على معايير ومعايير منظومة التميز الحكومي كالتالي:

المحور الأول: تحقيق الرؤية (٦٠%)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي:

- رؤية مصر 2030
- المهام الرئيسية
- خدمات سبع نجوم
- الحكومة الإلكترونية/ الذكية

حيث تمثل مراكز العمل الحكومي الأساسية والتي من خلالها تعمل الجهات الحكومية (التي تمثل الجهاز الإداري للدولة و/أو تقدم خدمات صحية من خلال مديريات الصحة بالمحافظات) في تحقيق رؤية الحكومة والهدف الأساسي لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع المصري ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية والمهام المنوط بها في قانون التأسيس (أو المسندة لها رسمياً) من حيث كونها جهة خدمية و/أو جهة تنظيمية/رقابية أو من جهات الدعم الحكومي ومدى مساهمة الجهة في تحقيق أهداف ومؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠.



المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر 2030

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر 2030 من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين في المجتمع. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقديم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر 2030 من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

1- تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر 2030

أ) قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر 2030 يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل شامل متضمناً: نطاق قياس المؤشرات، وأليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، المقارنات المعيارية الملائمة.المهام الرئيسية
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة وضمان التنسيق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لتحقيق هذه الرؤية.
- تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر 2030 وادراجها في خطط عمل الجهة واستراتيجيتها والتركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة والفعالية واستدامة النتائج، والتنسيق مع الجهات المساهمة في تنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المشتركة منها، والعمل على توعية وإشراك المجتمع في تحقيق هذه الرؤية بما يعزز إيجاد البيئة الإيجابية وجودة الحياة، ويمكن أن تشمل آليات التنفيذ تلك التي يتم إطلاقها للتسريع من تحقيق نتائج محلية من هذه المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات حسب النطاق المحدد لكل منها.
- المراجعة الدورية المنتظمة لمشاريع ومبادرات وبرامج ومؤشرات رؤية مصر 2030 والسياسات المرتبطة بها كجزء من متابعة الأذمة الاستراتيجية والخطط التنفيذية للجهة للتأكد من ملاءمتها وحداثتها وفعاليتها.
- توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتحقيق ومتابعة تنفيذ رؤية مصر 2030
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى):

ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر 2030

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تناظري	سنوي	عدد حالات الوفاة للأطفال تحت سن 5 سنوات / إجمالي عدد الأطفال تحت سن 5 سنوات $\times 100X$	ادارة الوقائي	استراتيجي	معدل وفيات الأطفال تحت سن خمس سنوات.	A1
تناظري	سنوي	عدد حالات التقرّم بين الأطفال الأقل من خمس سنوات / إجمالي عدد الأطفال الأقل من خمس سنوات $\times 100X$	ادارة المبادرات	ممكن حكومي	نسبة التقرّم بين الأطفال الأقل من خمس سنوات.	A2
تناظري	سنوي	عدد حالات السمنة بين الأطفال الأقل من خمس سنوات / إجمالي عدد الأطفال الأقل من خمس سنوات $\times 100X$	ادارة المبادرات	ممكن حكومي	نسبة السمنة بين الأطفال الأقل من خمس سنوات.	A3
تناظري	سنوي	(عدد الحالات المصابة بالتهاب الكبد B في السنة / إجمالي السكان أو الفئة المستهدفة) $\times 100X$	ادارة الفيروسات الكبدية	ممكن حكومي	نسبة انتشار التهاب الكبد والحالات المصابة (virus B)	A4
تناظري	سنوي	(عدد الحالات المشتبهة بارتفاع ضغط الدم / إجمالي عدد السكان البالغين) $\times 100X$	ادارة المبادرات	ممكن حكومي	معدل انتشار ارتفاع ضغط الدم.	A5
تناظري	سنوي	إجمالي عدد حالات شلل الأطفال المكتسبة والمبالغة خلال العام	ادارة الوقائي	ممكن حكومي	عدد حالات شلل الأطفال المبالغة (المكتسبة) سنوياً.	A6
تناظري	سنوي	(عدد حالات الوفيات الفعلية بالرعاية / عدد الوفيات المتوقعة بناءً على خطورة الحالات وفقاً للأباتشي سكور) $\times 100X$	ادارة الطوارئ والرعاية العاجلة	استراتيجي	معدل وفيات الرعاية المركزية adjusted mortality rate	A7
تناظري	سنوي	(عدد وفيات الأمهات أثناء الحمل أو خلال 42 يوم بعد الولادة / عدد المواليد الأحياء) $\times 100,000X$	ادارة الطب العلاجي	ممكن حكومي	معدل وفيات الأمهات في حالات الولادة.	A8
تناظري	سنوي	(عدد حالات السل المنتكسة / إجمالي حالات السل المسجلة) $\times 100X$	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	نسبة حالات السل المنتكسة.	A9
تناظري	سنوي	عدد حالات الوفاة في الحضانات / إجمالي عدد حالات الخروج $\times 100X$	ادارة الطوارئ والرعاية العاجلة	استراتيجي	معدل الوفيات لأطفال الحضانات.	A10
تناظري	سنوي	(عدد الحالات الإدمان المكتسبة خلال الفترة / إجمالي عدد المفحوصين أو المستهدفين) $\times 100X$	ادارة المعامل	استراتيجي	نسبة حالات الإدمان المكتسبة.	A11



نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تلقائي	שנתי	(عدد حالات الإدمان التي أنتهت برنامج العلاج / إجمالي حالات الإدمان المكتشفة) * 100X	ادارة الطب العلاجي	خدمي	نسبة حالات الإدمان التي تم إغلاقها.	A12
ترايدي	שנתי	(إجمالي عدد الأسرة / إجمالي عدد السكان) * 10,000X	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	عدد أسرة المستشفيات لكل ... نسمة في المحافظة	A13
ترايدي	שנתי	(إجمالي عدد الأسرة / إجمالي عدد السكان) * 100,000X	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	عدد أسرة الرعاية المركزية والحضانات لكل 100,000 نسمة	A14
ترايدي	שנתי	(عدد الأطفال المطعمين بالجرعة المطلوبة / عدد الأطفال المستهدفين) * 100X	ادارة الوقائي	استراتيجي	معدل التغطية بالتطعيمات.	A15
تلقائي	שנתי	((متوسط زمن الانتظار السابق - متوسط زمن الانتظار الحالي) / متوسط زمن الانتظار السابق) * 100X	ادارة الطب العلاجي	خدمي	نسبة خفض زمن الانتظار بالنسبة للعمليات الهامة مثل (القلب - السرطانات - وغيرها).	A16
ترايدي	שנתי	(عدد السيدات المستخدمات لوسائل منع الحمل / إجمالي السيدات في سن الإنجاب) * 100X	ادارة المبادرات الصحية	ممكن حكومي	معدل انتشار وسائل منع الحمل بين السيدات في سن الإنجاب	A17
ترايدي	שנתי	(عدد المشاريع المطابقة لمعايير البناء الأخضر / إجمالي عدد المشاريع الجديدة) * 100X	ادارة المشروعات والهندسة	استراتيجي	نسبة المشاريع الصحية الجديدة التي تطبق معايير البناء الأخضر والمقدمة	A18

ب(2) مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر 2030 على أن تشمل بحد أدنى

نوع المقاييس	دورية القياس	معادلة احتساب المقاييس	الإدارة المسئولة عن تحقيق المقاييس	نوعية المقاييس	المقاييس	كود المقاييس
ترايدي	שנתי	(عدد المرضى وأسرهم الراضين الطوارئ والاستقبال) / إجمالي المستأجرين) * 100X	رضا المواطنين	خدمي	نسبة رضا المرضى وأسرهم عن عيادات الطوارئ والاستقبال.	A19
ترايدي	שנתי	(عدد المرضى وأسرهم الراضين / إجمالي المستأجرين) * 100X	رضا المواطنين	خدمي	نسبة رضا المتنفعين عن الخدمات الطبية المقدمة	A20

المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الجهة الحكومية (المحليات والقطاع الصحي الحكومي) لخططها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خطتها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون



التأسيس وأية مهام أخرى مسندة لها، فيما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفاعلية، مع التزام الجهة على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً لطبيعة عملها ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبما يحقق جودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة. كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للجهة شاملاً نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التبؤ بـ نتائج الأداء المؤسسي.

1-2 تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجهة الحكومية بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وتوافقها للمهام المدرجة في قانون التأسيس وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- تطبيق آلية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية وضمان مواءمة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الجهة للأهداف الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة.
- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف منها في تحقيق هذه الأهداف شاملاً مساهمتهم في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- تطبيق نظام لإدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحله، وسائلة ومواءمة المؤشرات الوطنية والاستراتيجية والتنافسية والتشغيلية بجميع المستويات داخل الجهة (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً إلى مستوى الأفراد).
- متابعة أداء الجهة في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية لل استراتيجية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية وتحديثها بناءً على نتائج الأداء.
- تطبيق آلية للتدقيق داخلياً على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

بـ) مؤشرات الأداء الخاطة بتطبيق الاستراتيجية

نط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	عدد المشاركين في انشطة التوعية / إجمالي عدد المنسوبيين $100X$	ادارة التخطيط	استراتيجي	نسبة المشاركين في انشطة التوعية والتعریف بهدف الخطة الاستراتيجية.	B1
ترايدي	سنوي	عدد الأهداف المنجزة / إجمالي عدد أهداف الخطة $100X$	ادارة التخطيط	استراتيجي	معدل الانجاز في الاهداف الاستراتيجية طبقاً لخطة التنفيذية	B2
ترايدي	سنوي	عدد مؤشرات الأداء التي تم استيفاؤها في الوقت المحدد/ إجمالي عدد المؤشرات $100X$	ادارة المتابعة	استراتيجي	نسبة استيفاء المؤشرات المرتبطة بالأداء	B3
ترايدي	سنوي	عدد الدرجات التي حصلت عليها المنشآت / إجمالي درجات بنود تقييم الأداء $100X$	ادارة المتابعة	استراتيجي	نسبة تقييم أداء المنشآت الصحية سنوياً التابعة للمديرية	B4
ترايدي	سنوي	عدد مجالات التعاون سنوياً	المكتب الفني لوكيل الوزارة	استراتيجي	عدد مجالات التعاون مع القطاع الخاص والأهلي	B5

بـ2) مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الاستراتيجية (يطبق في حالة وجود مشاريع ومبادرات وبرامج مع الشركاء فيما يتعلق بالخطة الاستراتيجية)
يمكن أن تشمل هذه المقاييس بحد أدنى:

نوع المقياس	دورية القياس	معادلة احتساب المقياس	الإدارة المسئولة عن تحقيق المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
ترادي	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركون في الاستبيان / إجمالي عدد الدرجات لجميع المشاركون $100X$	مركز معلومات المديرية والعلاقات العامة	خدمي	رضا المعنيين عن قنوات التواصل المستخدمة في التوعية وسهولة تبادل وتوفير المعلومات	B6
ترادي	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركون في الاستبيان / على إجمالي عدد الدرجات لجميع المشاركون $100X$	ادارة سلامة المرض وادارة المبادرات	خدمي	رضا المعنيين عن المشروعات والمبادرات الصحية	B7

٢- إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج (الخطط التشغيلية)

أ) قدرات إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/ البرامج
يمكن أن يشمل هذا المعنى النقاط التالية:

- تحديد أهداف و مجال عمل المشروع / المبادرة / البرنامج والمخرجات المتوقعة، ومدى الارتباط

باستراتيجية الجهة الحكومية وبما يحقق الرضا والإيجابية في المجتمع في المجالات ذات العلاقة بعمل الجهة.

- إعداد خطة عمل زمنية لإدارة المشروع/المبادرة/ البرنامج تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم والمراجعة وكيفية اختيار أعضاء فريق عمل المشروع/المبادرة / البرنامج وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم.
 - إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع/المبادرة/ البرنامج وتحليل كيفية تأثيرهم لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها.
 - التخطيط المالي للمشروع/المبادرة/ البرنامج وتحليل الفوائد والتكاليف وبما يحقق الكفاءة والفعالية في التنفيذ.
 - إدارة وتحليل التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع/المبادرة/ البرنامج ووضع الآليات الملائمة لتجاوزها وأسباب اعتمادها أو استبعادها.
 - المراجعة الدورية لنتائج المشروع/المبادرة/ البرنامج وعرضها على متندزي القرار لتخاذل الاجراءات التصحيحية المباشرة.
- ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	(عدد الأطفال المفحوصين طبقاً لبروتوكول IMCI / إجمالي الأطفال المستهدفين بالفحص) 100X	ادارة الرعاية الاساسية	ممكن حكومي	نسبة الأطفال المفحوصين من خلال بروتوكول الرعاية المتكاملة للطفل (IMCI)	B8
تراديدي	سنوي	(عدد المواطنين المفحوصين فعلياً / إجمالي المستهدف السكاني للمبادرة) 100X	ادارة المبادرات	ممكن حكومي	نسبة تغطية الفحص للمبادرات الرئيسية	B9
تراديدي	سنوي	(عدد المشاريع المستكملة في موعدها / إجمالي المشاريع) 100X	ادارة المبادرات	ممكن حكومي	نسبة المشاريع التي تم استكمالها ضمن الإطار الزمني المحدد لها	B10
تناقصي	سنوي	(عدد الولادات القيصرية / إجمالي الولادات) 100X	ادارة الطب العلاجي	ممكن حكومي	معدلات الولادات القيصرية	B11
تراديدي	سنوي	(عدد المشاريع المنفذة ضمن الموازنة / إجمالي المشاريع) 100X	ادارة المبادرات	ممكن حكومي	نسبة المشاريع التي تم استكمالها ضمن الموازنة المحددة لها	B12

3- إدارة العمليات

أ) قدرات إدارة العمليات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها كعمليات رئيسية ومساندة، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومتقدمة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تختفي خارج حدود الجهة.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم في استحداث وإدارة وتطوير العمليات.
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية للجهة.
- إدارة التداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الجهة - ان وجدت - لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- مراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه .

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالعمليات

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	عدد العمليات الإدارية التي تم إعداد أدلة لها / إجمالي العمليات $\times 100$	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	نسبة العمليات الإدارية التي تم إعداد دليل لها	B13
تراديدي	سنوي	عدد العمليات الإدارية التي تم تحديد مؤشرات أداء لقياسها / إجمالي العمليات $\times 100$	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	نسبة العمليات الإدارية التي تم تحديد مؤشرات أداء لقياسها	B14
تراديدي	سنوي	عدد المستلزمات التي تم توفيرها / إجمالي عدد المستلزمات $\times 100$	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	نسبة توفير المستلزمات الطبية للعمليات الجراحية	B15
تراديدي	سنوي	(عدد مرضى الغسيل الكلوي / عدد الماكينات \times عدد (النوبتجية / الوردية (اليومية $\times 2$)) $\times 100$	ادارة الطب العلاجي	ممكّن حكومي	نسبة تشغيل ماكينات الغسيل الكلوي	B16



نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنووي	(عدد ساعات التشغيل الفعلي لغرف العمليات / عدد الغرف X عدد ساعات العمل X عدد الأيام) 100X	ادارة الطب العلاجي	ممكن حكومي	نسبة تشغيل واستغلال غرف العمليات.	B17
تراديدي	سنووي	عدد أيام إشغال الأسرة بالأقسام الداخلية خلال الفترة / (عدد الأسرة الداخلية X عدد أيام الفترة)	ادارة الطب العلاجي	ممكن حكومي	نسبة الإشغال للأقسام الداخلية.	B18
تراديدي	سنووي	إجمالي عدد المترددين على العيادات الخارجية خلال الفترة	ادارة الطب العلاجي	ممكن حكومي	عدد المترددين على العيادات الخارجية	B19
تراديدي	سنووي	عدد الحالات الملتم بـها بالأدلة الرشادية / إجمالي الحالات 100X	ادارة العلاجي	تشغيلي	نسبة الالتزام بالأدلة الرشادية (البروتوكولات العلاجية المعتمدة من المجالس الصحي المصرية ووزارة الصحة المصرية)	B20
تراديدي	سنووي	عدد الإجراءات الطبية ذات المهارات المتقدمة في المجالات الصحية / إجمالي الإجراءات الطبية 100X	ادارة العلاجي	استراتيجي	نسبة الإجراءات الطبية ذات المهارات المتقدمة في المجالات الصحية.	B21

4- الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

أ) قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد مدى مراعاة إستراتيجية وسياسات الجهة الحكومية في تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وجودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة حسب مهام واحتياطات الجهة وبما يتوافق ويساهم في تحقيق رؤية مصر وتعزيز تنافسية الدولة وترسيخ ثقافة السعادة والإيجابية كأسلوب حياة في الدولة.
- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بناءً على مهامها واحتياطاتها وفي ضوء الاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة في الدولة/الحكومة.
- تصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية من المؤسسات الحكومية والمجتمعية والخاصة في تعزيز المهام المشتركة وتكاملها لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واحتياطات الجهة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية
(بعد أدنى):

نوع المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر			
نطء المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر			
ترايدي	سنوي	(قيمة المشتريات من المنتجات والمستلزمات الصديقة للبيئة / إجمالي قيمة المشتريات) $\times 100$	ادارة المشتريات	ممكن حكومي	نسبة الشراء من المنتجات والمستلزمات الصديقة للبيئة	B22
ترايدي	سنوي	(وزن المخلفات الصلبة المعاد تدويرها / إجمالي وزن المخلفات الصلبة) $\times 100$	ادارة الوقائي (صحة البيئة)	ممكن حكومي	نسبة المخلفات الصلبة المعاد تدويرها.	B23
ترايدي	سنوي	(عدد المستشفيات التي تم قياس بصمتها الكربونية / إجمالي عدد المستشفيات بالمحافظة) $\times 100$	ادارة الوقائي (الرصد البيئي)	ممكن حكومي	نسبة المستشفيات التي تم قياس البصمة الكربونية	B24
ترايدي	سنوي	عدد المشاريع والمبادرات داخل الخطأ الاستراتيجية وال المتعلقة بمواضيع الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	ادارة المبادرات	تشخيصي	عدد المشاريع والمبادرات الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	B25

المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة الحكومية (الوحدات المحلية والقطاع الصحي الحكومي) بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر وذلك لإرضاء المتعاملين من الأفراد (Government to Citizen) والتي تشمل المرضى والجهاز الطبي والمجتمع في حالة المؤسسات الصحية والمؤسسات الخاصة مثل العيادات والمستشفيات الخاصة (Government to Business) والخدمات الحكومية التي تقدم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى (Business to Government) - بشكل مباشر أو غير مباشر - بغرض توفير قيمة مضافة لهم لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة. كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المقدمة لإرضاء المتعاملين من أفراد ومؤسسات أعمال وجهات حكومية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التبؤ - وتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

١-٣ تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

أ) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تدقيق وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها الالزامه لتنفيذ إستراتيجية الاجهة الحكومية



- وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومتقدمة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتجاوز حدود الجهة.
 - تصميم وتوفير وتطوير خدمات تكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إرضائهم من خلال حلول متقدمة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبما يضمن الكفاءة الفعالية.
 - تحديد المسؤولين عن الخدمات/العمليات المرتبطة بها وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات.
 - تصميم وقياس وتحديث مؤشرات لأداء الخدمات (قابلة للاقياس) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
 - إدارة التحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الجهة الحكومية لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين.
 - إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين (المواطنين والمرضى)، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية.
- أ) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات المشتركة والعمليات المرتبطة بها**
- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة (بما في ذلك التعريف والتعاقد مع القطاع الخاص)، واتباع سياسات وإجراءات متقدمة لإدارة العلاقة معهم وتقدير وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين والمجتمع.
 - التنسيق مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية وذلك لتحديد الأدوار والمسؤوليات وضمان عدم التداخل والازدواجية.
 - العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية لتطوير آليات وقنوات متقدمة لتقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين، بحيث يتم النظر للجهاز الحكومي أو القطاع الصحي الحكومي من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم.
 - إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها للإرضاء للمتعاملين مع جهات حكومية أو غير حكومية.
- ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملًا الخدمات المشتركة)**

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

بـ(1) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملًا الخدمات المشتركة)

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	إجمالي الدخل من الخدمات المدفوعة (الاقتصادي) / إجمالي الدخل (الاقتصادي + نفقة تأمين) $\times 100X$	ادارة العلاجي	استراتيجي	نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة (OUT OF THE POCKET)	C1
تناصفي	سنوي	إجمالي الوقت المستغرق (من التسجيل حتى الخروج) لعينة من المرض / عدد المرضى في العينة	ادارة الطوارئ والرعاية العاجلة	خدمي	متوسط مدة تلقي خدمة الطوارئ (التسجيل - الخروج)	C2
تناصفي	سنوي	(عدد حالات قوائم الانتظار في المحافظة خارج مستشفيات المحافظة / إجمالي عدد حالات قوائم الانتظار)	ادارة العلاجي	خدمي	نسبة الالحالة خارج مستشفيات المحافظة لحالات قوائم الانتظار	C3
تناصفي	سنوي	عدد الحالات التي تم تدويرها / إجمالي عدد مرض الخروج	ادارة العلاجي	خدمي	نسبة تدوير الحالات من المستشفيات	C4
تراديدي	سنوي	عدد مقدمي الخدمة الذين تم تدريتهم فعلياً / إجمالي عدد مقدمي الخدمة $\times 100X$	ادارة التدريب	استراتيجي	نسبة العاملين المدربين على تقديم خدمات بوحدات الرعاية الأولية	C5
تناصفي	سنوي	إجمالي أيام إقامة المرضى بالاقسام الداخلية / عدد المرضى الخارجين منها	ادارة الطب العلاجي	ممكن حكومي	متوسط مدة الإقامة للمريض بالاقسام الداخلية	C6
تناصفي	سنوي	إجمالي أيام إقامة المرضى بالرعاية / عدد المرضى الخارجين منها	ادارة الطوارئ والرعاية العاجلة	ممكن حكومي	متوسط مدة الإقامة للمريض باقسام الرعاية المركزية.	C7
تناصفي	سنوي	إجمالي أيام إقامة حديثي الولادة بالحضانات / عدد حديثي الولادة الخارجين منها	ادارة الطوارئ والرعاية العاجلة	ممكن حكومي	متوسط مدة الإقامة للمريض بقسم رعاية حديثي الولادة.	C8
سنوي	سنوي	(عدد الشكاوى التي تم الرد عليها وإغلاقها إلكترونياً / إجمالي الشكاوى الواردة) $\times 100X$	ادارة خدمة المواطنين	خدمي	نسبة الاستجابة الالكترونية لشكاوى منظومة الشكاوى الحكومية	C9
تناصفي	ربع سنوي	عدد الشكاوى التي تم حلها والمتعلقة بسلوك العاملين والتي تم عمل تغذية رجعية لمقدمي الشكاوى / إجمالي عدد الشكاوى $\times 100X$	ادارة خدمة المواطنين	خدمي	نسبة الشكاوى المتعلقة بسلوك العاملين والتي تم حلها وعمل تغذية رجعية لمقدمي الشكاوى	C10
تراديدي	سنوي	عدد المرضى الذين أفادوا بأنه تم إشراكهم في القرار / إجمالي 100X	ادارة خدمة المواطنين	خدمي	نسبة إشراك المرضى في اتخاذ القرار	C11



ب ٢) مقاييس رأي المتعاملين في تقديم الخدمات (شاملًا الخدمات المشتركة) (الانطباعات)
تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين المستفيدين والمتاثرين بخدمات الجهة الحكومية (G2C، G2B، G2G) - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي ومجموعات النقاش، والشكوى والمقترحات، وسائل الشكر وما شابه، وحسب طبيعة عمل الجهة،
يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نوع المقاييس	دورية القياس	معادلة احتساب المقاييس	الإدارة المسئولة عن تحقيق القياس	نوعية المقاييس	المقياس	كود المقاييس
تزايدى	سنوي	نسبة الرضا في الربع الحالي - نسبة الرضا في الربع السابق	المكتب الفني لوكيل الوزارة	استراتيجي	رضا الجهاز الطيب عن التدريب في جهات خارجية (خدمات مشتركة)	C12
تزايدى	سنوي	نسبة الرضا في الربع الحالي - نسبة الرضا في الربع السابق	ادارة خدمة المواطنين	خدمي	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.	C13
تزايدى	سنوي	نسبة الرضا في الربع الحالي - نسبة الرضا في الربع السابق	رضا المواطنين	خدمي	مستوى التحسن في تقديم الخدمات الصحية - ريع سنوي	C14

ب ٣) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملًا الخدمات المشتركة) (يطبق في حالة وجود خدمات يتم تقديمها بالتعاون مع الشركاء)
تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء عن مستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية في تقديم الخدمات المشتركة والالتزام ببنود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل -
 بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكوى والمقترحات، ووسائل الشكر وما شابه، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نوع المقاييس	دورية القياس	معادلة احتساب المقاييس	الإدارة المسئولة عن تحقيق القياس	نوعية المقاييس	المقياس	كود المقاييس
تزايدى	سنوي	عدد رسائل الشكر والتكريمات سنويًا	العلاقات العامة	خدمي	عدد رسائل الشكر والتكريمات التي حصلت عليها المنشأة من جهات معتمدة	C15
تزايدى	سنوي	(عدد المرضي الراضين عن زمن الانتظار / إجمالي المرضي 100X المسنطةاعة آرائهم)	رضا المواطنين	خدمي	رضا المرضي عن زمن الانتظار للأصحاب للأمراض المزمنة.	C16
تزايدى	سنوي	(عدد المشاركون الراضين / إجمالي الأطراف المستطلعة 100X آرائهم)	رضا المواطنين	خدمي	رضا الأطراف المعنية عن حملات التطعيمات.	C17

المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الإلكترونية/ الذكية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الإلكتروني/ الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية «الإنترنت» و/أو الذكية من خلال التطبيقات على الأجهزة الذكية بما يحقق أهداف إستراتيجية الجهة وأهداف إستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق بيئة عمل إيجابية.

٤-١ تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/ الذكي

أ) قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/ الذكي
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- حصر الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وتحديد احتياجات الجهة الحكومية الإلكترونية لغایات إقامة بنية تحتية متقدمة وتطوير الخطط الداعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية/ الذكية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها وخدماتها.
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية/ الذكية بالشراكة مع المتعاملين بما يعزز تفهم احتياجاتهم وإرضائهم.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني/ التطبيقات الذكية وتواجد الجهة على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الجهة الحكومية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها.
- إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الجهة والتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الجهة إلكترونياً بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ولغایات إقامة بنية تحتية متقدمة ومبتكرة.
- مشاركة الجهة للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونياً مع الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة (الربط الإلكتروني).
- شمولية وتكامل الخدمات والأنظمة الإلكترونية/ الذكية في الجهة مع خدمات وأنظمة الجهات الحكومية الأخرى الإلكترونية/ الذكية المشتركة، وتحديد الشراكات في هذه المجالات بما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك التوحيد والتعاقد مع



القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية/ الذكية أو تنفيذ العمليات، مع قيام الجهة بإدارة العلاقة مع شركائها وتقديم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين.

- استخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة والمبتكرة للتحول الرقمي (مثل: التعاملات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يسهم في دعم خدمات الجهة الإلكترونية/الذكية وقنوات تقديمها وبشكل يتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى.
 - الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية/الذكية الرئيسية أو المشتركة بين الجهات الحكومية (مثل: نظام إدارة الأداء، ونظام الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام الدفع الإلكتروني الموحد، ونظام إدارة المشاريع، ونظام الرقم القومي، والتواقيع/التصديق الرقمي، ونظام إدارة العلاقة بالتعاملين الوطني وغيرها).

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمتد أدنى ()

بـ(١) مؤشرات الأداء الخاطة بالتحول الإلكتروني/الذكي

نط المؤشر	دوريه القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترادي	سنووي	عدد الخدمات المقدمة الالكترونية / اجمالي عدد الخدمات 100X	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	نسبة الخدمات المقدمة رقمياً عبر موقع المنشأة.	D1
ترادي	سنووي	عدد المنشآت التي تم تحويلها / عدد اجمالي عدد المنشآت سنوياً	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	نسبة منشآت الرعاية الصحية التي تم تحويلها رقمياً	D2
ترادي	سنووي	عدد مستخدمي منصات الصحة عن الخدمات الالكترونية سنوياً	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	عدد مستخدمين منصات الصحة الرقمية من خلال موقع المنشأة	D3
تقاصي	ربع سنوي	عدد الهجمات التي تم رصدها سنوياً	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	عدد الهجمات السيبرانية التي تم رصدها	D4
ترادي	سنووي	عدد نشرات التوعية عن المخاطر السيبرانية سنوياً	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	عدد نشرات التوعية عن المخاطر السيبرانية سنوياً	D5
ترادي	سنووي	عدد الاختبارات الدورية لحماية معلومات الوجهة وبياناتها سنوياً	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	عدد الاختبارات الدورية لحماية معلومات الجهة وبياناتها سنوياً	D6
ترادي	سنووي	عدد المنشآت التابعة المغطاة بخدمة WiFi / اجمالي عدد المنشآت التابعة 100X	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	نسبة المنشآت المغطاة بخدمة الانترنت اللاسلكي (WiFi)	D7
ترادي	سنووي	عدد دورات التوعية عن الخدمات الالكترونية سنوياً	ادارة التدريب / ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	عدد الدورات التدريبية في استخدام الأدوات الرقمية بفاعلية	D8
ترادي	سنووي	عدد ما تم إدخاله من القوى الأساسية على منظومة ميكنة قوى العاملة / اجمالي عدد العاملين (قوة أساسية)	ادارة مركز المعلومات	خدمي	نسبة القوى الأساسية المضافة على النظام المميكن	D9



نوع المؤشر	دوري القياس	المعادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	عدد وحدات الرعاية الأساسية التي سيتم ميكنة الخدمات بها / عدد الوحدات المستهدفة	ادارة الرعاية الأساسية	استراتيجي	نسبة وحدات الرعاية الأساسية التي سيتم مي肯ة الخدمات بها	D10
تراديدي	سنوي	عدد وحدات الغسيل الكلوي / عدد وحدات الغسيل الكلوي طبقاً للتسجيل الدفتري بمستشفيات قطاع الرعاية العلية	ادارة الطب العلاجي	استراتيجي	نسبة التسجيل الإلكتروني على منظومة نفرو مصر لجسات الغسيل الكلوي	D11
تراديدي	سنوي	عدد ما تم إدخاله أو تحييده على شاشة البيانات الأساسية بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت/ إجمالي عدد المنشآت المستهدفة من المنظومة	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	نسبة ما تم إدخاله أو تحييده على شاشة البيانات الأساسية بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت	D12
تراديدي	سنوي	عدد ما تم إدخاله أو تحييده على شاشة الخدمات الأساسية/ أو أقسام التخصص بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت/ إجمالي عدد المنشآت المستهدفة من المنظومة	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	نسبة ما تم إدخاله أو تحييده على شاشة الخدمات الأساسية/ أو أقسام التخصص بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت	D13
تراديدي	سنوي	عدد ما تم إدخاله أو تحييده على شاشة الأجهزة والتجهيزات بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت/ إجمالي عدد المنشآت المستهدفة من المنظومة	ادارة مركز المعلومات	خدمي	نسبة ما تم إدخاله أو تحييده على شاشة الأجهزة والتجهيزات بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت	D14
تناقصي	سنوي	(عدد الأخطاء في الفترة السابقة - الحالية) / السابقة $\times 100X$	ادارة الطب العلاجي	خدمي	نسبة انخفاض الأخطاء الادارية المرتبطة بالملفات والسبلاب	D15
تراديدي	سنوي	(عدد المستشفيات المفحولة للخدمة / إجمالي المستشفيات العامة والمركزية) $\times 100X$	ادارة الطب العلاجي	خدمي	نسبة المستشفيات المفحولة لخدمات Telemedicine	D16
تراديدي	سنوي	عدد الخدمات الطبية المستخدم فيها الذكاء الاصطناعي / إجمالي عدد الخدمات الطبية $\times 100X$	ادارة نظم المعلومات	ممكن	نسبة الخدمات الطبية التي تم استخدام الذكاء الاصطناعي فيها. ((مستقبلي))	D17
تراديدي	سنوي	عدد التحديقات في قواعد البيانات لكل مديرية التي أدخلت على منصات الصحة الرقمية شهرياً.	ادارة نظم المعلومات	ممكن	عدد التحديقات في قواعد البيانات لكل مديرية التي أدخلت على منصات الصحة الرقمية	D18

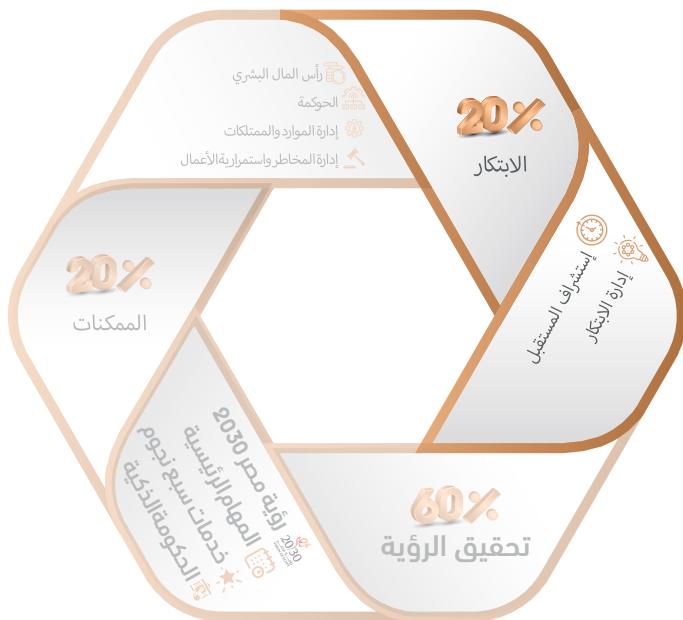
ب2) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي (الانتicipations)
 تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الجهة الحكومية الإلكترونية/الذكية وفي عمليات الربط والتكميل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية وفي الموقع الإلكتروني للجهة - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال (استطلاعات الرأي مجتمعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (حد أدنى):

نوع المقياس	دورية القياس	معادلة احتساب المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق القياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	عدد المرضى الراضين عن الخدمات الرقمية / الإجمالي 100X	رضا المواطنين	خدمي	رضا المرضى عن الخدمات الرقمية (جزء، استشارات، نتائج)	D19
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / إجمالي عدد المشاركين 100X	رضا المواطنين	خدمي	رضا العاملين بالجهاز اللدارى عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل.	D20
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / إجمالي عدد المشاركين 100X	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل. (المقدم، الخدمة والفريق الطبي المتعامل مع خدمات المديرية على سبيل المثال منظومة الدراسات العليا ومنظومة MANPOWER)	D21
تزايدى	سنوي	عدد المرضى الراضين عن الخدمات الرقمية / الإجمالي 100X	ادارة مركز المعلومات	خدمي	رضا المرضى عن الخدمات الرقمية (جزء، استشارات، نتائج)	D22



المدor الثاني: الابتكار (20%)

يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين هما: استشراف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كل من المعايير بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية (المحلية والقطاع الصحي الحكومي) من خلال استشراف المستقبل وتحديد أهم المتغيرات في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها. كما يركز المحور على مدى تطبيق الجهة لاستراتيجية للابتكار وذلك لإعداد وتنفيذ المبادرات الريادية والمبتكرة في مجال عملها الرئيسي والعمليات والخدمات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات لرضاء المتعاملين والمعنيين.



المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الجهة الحكومية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال الاستثمار في المعرفة والتجدد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة (مثل أدلة دلفي وأدلة السيناريوهات) وذلك لتمكن الجهة من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكيتها وسرعة الاستجابة لبناء الباهرية للمستقبل ولكلفة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة لها من خلال التجديد في طرق وأساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم



في إنجازات الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية. كما يركز المعيار على الجهد الذي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستؤثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

التفكير المستقبلي 1-5

أ) قدرات التفكير المستقبلي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الجهة.
 - استخدام أساليب نوعية وكمية لتوقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها)، وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وتحديد البديل و اختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات trends للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل.
 - تطوير إستراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية، ومدى شمولية استشراف المستقبل وتحقيقها الكافية مجالات عمل الجهة الحكومية.
 - تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات.

ب) الانجازات والنتائج الخاطئة بالتفكير المستقبلي

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

(بحد أدنى):

نط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترابي	سنوي	عدد البحوث والدراسات المرتبطة باستشراف المستقبل / إجمالي عدد البحوث المنشورة بصفة عامة $100X$	ادارة التدريب والبحث العامي	استراتيجي	نسبة البحوث والدراسات التي قامت الجهة بنشرها في مجال استشراف المستقبل التي تتعلق بمجال الرعاية الصحية	E1
ترابي	سنوي	عدد الفريق الطبي المدربين على بحوث لدراسات المستقبل / إجمالي عدد الأطباء $100X$	ادارة التدريب	ممكن	نسبة الفريق الطبي الذين تم تدريبهم على الدراسات والبحوث المستقبلية واستشراف المستقبل	E2
ترابي	سنوي	عدد البحوث القائمة على الذكاء الاصطناعي / إجمالي عدد البحوث العامة $100X$	ادارة التدريب	ممكن	نسبة البحوث والدراسات القائمة على الذكاء الاصطناعي في مجال الصحة العامة.	E3

نوع المؤشر	دوري القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	عدد الدورات أو الندوات التي أقيمت في مجال الدراسات المستقبلية للرعاية الصحية سنوياً	ادارة التدريب	ممكن	عدد الدورات أو الندوات التي أقيمت في مجال الدراسات المستقبلية للرعاية الصحية	E4
تراديدي	سنوي	عدد الدراسات أو السيناريوهات المستقبلية التي تم تحريرها خلال آخر ٣ سنوات / إجمالي دراسات استشراف المستقبل 100X	ادارة التدريب والبحث العلمي	تشغيلي	نسبة مخرجات دراسات استشراف المستقبل التي تم تحريرها خلال آخر ثلاث سنوات	E5
تراديدي	سنوي	عدد المشاريع أو السياسات التي تستند صراحة إلى دراسات استشراف المستقبل / إجمالي عدد المشاريع أو السياسات الجديدة خلال العام 100X	ادارة التخطيط / المكتب الفني	استراتيجي	نسبة المشاريع أو السياسات التي تم تطويرها بالاستناد إلى مخرجات دراسات استشراف المستقبل	E6
تراديدي	سنوي	عدد مجالات العمل أو الخطوط الخدمية التي تم إعداد سيناريوهات مستقبلية لها / إجمالي مجالات العمل الرئيسية 100X	ادارة التخطيط / المكتب الفني	استراتيجي	نسبة مجالات عمل الجهة التي أعدت لها سيناريوهات مستقبلية مؤثقة	E7
تراديدي	سنوي	عدد المخاطر أو الفرص المستقبلية ذات خطة استباقية معتمدة / إجمالي المخاطر أو الفرص ذات الأولوية العالية 100X	ادارة الكوارث والأزمات	استراتيجي	نسبة المخاطر أو الفرص المستقبلية ذات الخطة الاستباقية المعتمدة	E8

المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

يركز هذا المعيار الرئيسي على أهمية دور الجهة الحكومية في تقديم الحلول والابتكارات الجذرية من خلال تحديد أهداف واضحة للابتكار في مجال عملها والاستثمار في الأفكار والأبحاث والتجارب العملية ضمن مجالات عملها وإنتاج المعرفة وبناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين والجهات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص والمجتمع في تطبيق جهود الابتكار لتنفيذ أعمال ومهام الجهة الرئيسية وعملياتها الفنية بطرق ابتكارية وتقديم خدمات جديدة ومبكرة لتحقيق قيمة نوعية لإرضاء جميع المعنيين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



١-٦ تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات/أنظمة/استراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية وطبيعة عمل خدمات الجهة واختيار الحلول المجدية منها بما يتواافق مع إستراتيجية الابتكار في الجهة وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الجهة ودعم محور الابتكار في رؤية مصر 2030.
- توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمعاملين والمحنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الجهة وبما يتواافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الحكومة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفعالية في أنشطة الابتكار.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعابر والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار في مجال طبيعة الجهة.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع القطاع الصحي /المؤسسات الأكاديمية ومرتكز البحث العلمي والمحنيين في القطاع الحكومي والخاص لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة للابتكار والاستثمار في الأبحاث والتجارب العملية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):



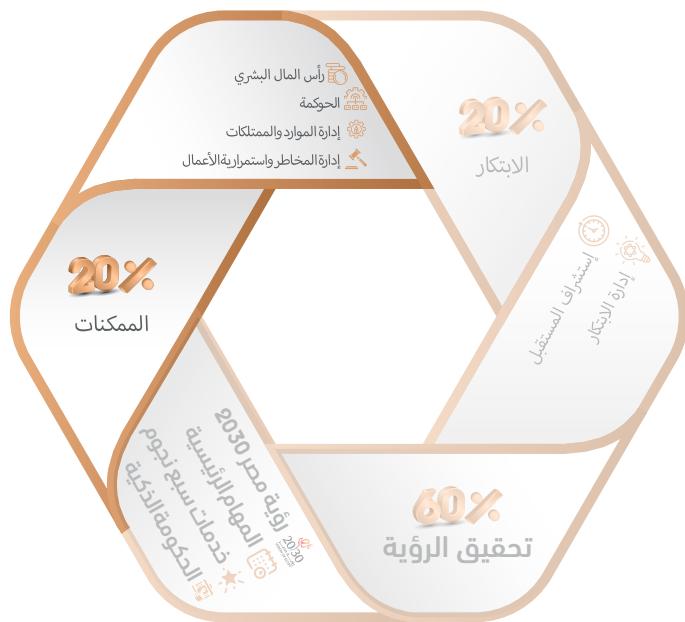
نوع المؤشر	دوريه القياس	معادلة احتساب المؤشر	الادارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	عدد الأطباء الحاصلين على جوائز وطنية / إجمالي عدد الأطباء $100X$	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	نسبة الفريق الطبي الحاصلين على جوائز على المستوى الوطني (وزارة الصحة او الجامعات او جائزة مستشفى السعودي الألماني)	F1
تراديدي	سنوي	عدد الأطباء الحاصلين على جوائز دولية / إجمالي عدد الأطباء $100X$	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	نسبة الفريق الطبي الحاصلين على جوائز على المستوى الدولي	F2
تراديدي	سنوي	عدد براءات الاختراع والحلول المبتكرة سنوياً	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	عدد براءات الاختراع المسجلة أو الحلول المبتكرة التي طورتها القوى العاملة.	F3
تراديدي	سنوي	عدد الأفكار أو المبادرات الابتكارية التي تحولت إلى مشروعات أو تطبيقات فعلية / إجمالي الأفكار أو المبادرات المسجلة في نظام الابتكار	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	نسبة الأفكار أو المبادرات الابتكارية التي تم تحويلها إلى مشروعات أو تطبيقات فعلية	F4
تراديدي	سنوي	عدد المشاريع المبتكرة بالمشاركة مع أصحاب المصطلحة / إجمالي عدد المشاريع بوجه عام $100X$	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	نسبة المشاريع الابتكارية المشتركة.	F5
تراديدي	سنوي	عدد حقوق الملكية المرتبطة بمخرجات البحث الصحة سنوياً	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	عدد حقوق الملكية الفكرية المدونة في مخرجات البحث الصحة.	F6
تراديدي	سنوي	عدد المرضى المستفيدون من المشاريع الابتكارية / إجمالي عدد المرض $100X$	ادارة متابعة المديريات / ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	نسبة المرضى المستفيدون من المشاريع الابتكارية.	F7
تراديدي	سنوي	عدد البرامج التدريبية سنوياً	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار.	F8
تراديدي	سنوي	عدد المشاريع البحثية الموجهة للابتكار في مجال الصحة العامة.	ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	عدد المشاريع البحثية الموجهة للابتكار في مجال الصحة العامة.	F9
تراديدي	سنوي	إجمالي عدد العمليات المحسنة بأسخدام أفكار مبتكرة	ادارة التطوير والتحسين	خدمي	عدد العمليات أو الخدمات التي تم إعادة تصميمها أو تطويرها بأسخدام أفكار ابتكارية	F10
تناصي	سنوي	إجمالي عدد الأيام من تسجيل افكرة حتى بدء التطبيق الفعلى لجميع المبادرات التي أكتملت ٧ عدد هذه المبادرات	ادارة تنمية المواهب	تشغيلي	متوسط زمن دورة الابتكار من الفكرة إلى التطبيق الفعلى في الخدمة	F11





المحور الثالث: الممكناة (20%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معابر رئيسية هي: رأس المال البشري، والممتلكات والموارد الحكومية، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، حيث يتم تطبيق هذه المعابر في الجهة الحكومية (المحليات والقطاع الصحي الحكومي) حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممتلكات التي تستخدمها وآليات الاستفادة منها وإدارتها وتطويرها بطرق ابتكارية جذرية.



المعيار الرئيسي السابع: رأس المال البشري

يركز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق استدامته وزيادة كفاءاته وانتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لسعادة الموظفين والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقوانيين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكملة. كما يشتمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافأتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات التخصصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٧- تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

أ) قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المهارات والجذارات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجهة وبما يتواافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات وضع الخطط اللازمة ل توفيرها.
 - تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الجهة وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتنظيم المسار الوظيفي والانتقال والتظلم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري، مع ضمان تقديم خدمات متميزة وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكملة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة والرضا وتكافؤ الفرص والشفافية والتوازن ما بين الجنسين.
 - بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
 - تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكافئات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
 - تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف.
 - تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة والإبتكارات على جميع المستويات بالجهة الحكومية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
 - توفير بيئة عمل سعيدة وإيجابية وصحية وآمنة وملائمة تساهם في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة، ومناطق استرخاء، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
 - تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل: توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).
- ب) الإنجازات والنتائج الخاصة برأس المال البشري**



حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نوع المؤشر	دوري القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنووي	(إجمالي عدد الدورات التدريبية الممنفذة / إجمالي عدد الدورات التدريبية المدرجة بالخطة) × 100	ادارة التدريب	استراتيجي	نسبة الدورات التدريبية المنجزة في الخطة التدريبية.	G1
تراديدي	سنووي	(عدد الساعات التدريبية الممنفذة / إجمالي عدد العاملين الذين تم تدريفهم) × 100	ادارة التدريب	استراتيجي	متوسط الساعات التدريبية المنجزة سنوياً للعاملين.	G2
تراديدي	سنووي	(إجمالي عدد المتدربين الذين اجتازوا التدريب / إجمالي عدد المتدربين الذين حضروا التدريب) × 100	ادارة التدريب	استراتيجي	عدد المتدربين الذين اجتازوا التدريب	G3
تقاطعي	سنووي	(إجمالي عدد الشكاوى التي تم معالجتها / إجمالي عدد الشكاوى المقدمة) × 100	ادارة الشؤون الفنية والمهنية (التدريب)	استراتيجي	نسبة شكاوى العاملين التي تم معالجتها خلال فترة زمنية محددة.	G4
تراديدي	سنووي	عدد العاملين الذين قدموا بند العدالة بدرجة عالية / إجمالي العاملين × 100	الادارة المالية	استراتيجي	نسبة العاملين الذين يشعرون بعدالة في التقييم والمكافآت.	G5
تراديدي	سنووي	(عدد السيدات في المناصب القيادية / إجمالي عدد المناصب في المؤسسة) × 100	ادارة شئون العاملين	استراتيجي	نسبة السيدات في المناصب القيادية.	G6
تراديدي	سنووي	إجمالي عدد الموظفين الذين تم دوارتهم / إجمالي عدد الموظفين في المؤسسة	ادارة شئون العاملين	استراتيجي	معدل دوران الموظفين سنوياً.	G7
تراديدي	سنووي	إجمالي عدد المقترفات المقدمة	ادارة متابعة المديريات / ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	عدد الاقتراحات المقدمة من العاملين.	G8
تراديدي	سنووي	عدد الكوادر في التخصصات الحرجية الباقين من بداية العام من نهاية / إجمالي عدد الكوادر في التخصصات الحرجية المسجلين في بداية العام) × 100	ادارة متابعة المديريات	استراتيجي	معدل استبقاء التخصصات الحرجية	G9
تراديدي	سنووي	(عدد الكوادر الطبية الحاصلة على مؤهلات تخصية هذا العام / إجمالي عدد الكوادر الطبية) × 100	ادارة متابعة المديريات	استراتيجي	نسبة الكوادر الطبية الحاصلة على مؤهلات تخصية هذا العام	G10
تراديدي	سنووي	(إجمالي عدد الاقتراحات المطبقة الممنفذة) / إجمالي عدد الاقتراحات المقدمة × 100	ادارة متابعة المديريات / ادارة تنمية المواهب	استراتيجي	نسبة الاقتراحات المطبقة من العاملين.	G11
تراديدي	سنووي	(إجمالي الكوادر الطبية / عدد السكان) × 10,000	ادارة التخطيط	استراتيجي	كلافة القوى العاملة الصحية لكل 10,000 نسمة	G12
تراديدي	سنووي	(عدد الأطباء / عدد السكان) × 100,000	ادارة التخطيط	استراتيجي	عدد الأطباء لكل 100,000 نسمة	G13
تراديدي	سنووي	(عدد هيئة التمريض / عدد السكان) × 100,000	ادارة التخطيط	استراتيجي	عدد التمريض لكل 100,000 نسمة	G14
تراديدي	سنووي	(عدد أصحاب التخصصات الحرجية المستهدفة في الخطة) × 100	ادارة التخطيط	استراتيجي	نسبة توافر أطباء التخصصات الحرجية	G15

ب2) مقاييس الرأي المتعلقة برأس المال البشري

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموارد البشرية بسياسات وخطط ومبادرات وبرامج ومشاريع وأنظمة وأدلة العمل المتعلقة بالموارد البشرية وبمدى توفر بيئة العمل السعيدة والإيجابية - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملحوظات والمقتراحات، وعدد رسائل الشكر وما شابه)، ويمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نوع المقاييس	دورية القياس	معادلة احتساب المقاييس	الإدارة المسئولة عن تحقيق القياس	نوعية المقاييس	المقاييس	كود المقاييس
ترابي	سنوي	(عدد العاملين الراضين عن فرص التدريب / إجمالي عدد المستطلعين) × 100	ادارة التدريب	استراتيجي	نسبة رضا العاملين عن فرص التدريب المتاحة سنوياً.	G16
ترابي	سنوي	(عدد السيدات الراضين عن الإجراءات المتخذة لتمكينها في الوظائف القيادية / إجمالي عدد المستطلعين) × 100	ادارة متابعة المديريات	استراتيجي	نسبة رضا المرأة عن الإجراءات المتخذة لتمكينها	G17
ترابي	سنوي	(عدد العاملين الراضين عن بيئة العمل في المؤسسة / إجمالي عدد المستطلعين) × 100	ادارة متابعة المديريات	استراتيجي	نسبة رضا الموظفين عن بيئة العمل. (الأطباء - الصيادلة - التمريض - العاملين)	G18

المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الجهة الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتواافق ويتحقق توقيعات ومصالح المتعاملين وإلغاء الانفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

8-1 تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات من مباني ومرافق ومعدات وأجهزة تدعم سياسات وإستراتيجية الجهة الحكومية وبما يتواافق مع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات التي تقع بشكل مباشر داخل نطاق عمل الجهة الحكومية وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).

- تطبيق المعايير البيئية في عمليات الجهة الحكومية (مثل عمليات الشراء) واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتعددة.
- الادارة المثلث للمستودعات والمخزون.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى):

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الادارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	عدد المنشآت التي تستخدم الطاقة النظيفة (كلياً / جزئياً) / إجمالي عدد المنشآت × 100	ادارة صحة البيئة(الوقائي)	ممكن حكومي	نسبة المنشآت التي تعتمد على استخدام الطاقة النظيفة.	H1
تراديدي	سنوي	(كمية المخزون المتاحة / إجمالي الاحتياج الفعلي سنوي) × 100	ادارة الصيدلة	خدمي	نسبة المخزون من الأدوية والمستلزمات الطبية.	H2
تراديدي	سنوي	(عدد مهام الصيانة الوقائية المنجزة في الوقت المحدد / إجمالي مهام الصيانة الوقائية المجدولة) × 100	ادارة الصيانة	استراتيجي	نسبة تفريغ خطة الصيانة الوقائية.	H3
تناصفي	سنوي	(عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال السنة السابقة - عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال السنة الحالية) / عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال السنة السابقة) × 100	ادارة المشتريات	ممكن حكومي	معدل الانخفاض في استهلاك أوراق الطباعة والتصوير سنوياً	H4
تناصفي	سنوي	(إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام السابق - إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الحالي) / إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الماضي) × 100	ادارة الرصد البيئي (ملف تغير المناخ)	ممكن حكومي	معدل الانخفاض في استهلاك الكهرباء.	H5
تناصفي	سنوي	(حجم المياه المستهلكة بالметр المكعب خلال العام السابق - حجم المياه المستهلكة بالметр المكعب خلال العام الحالي) / حجم المياه المستهلكة بالметр المكعب خلال العام الماضي) × 100	ادارة صحة البيئة	ممكن حكومي	معدل الانخفاض في استهلاك المياه.	H6
تراديدي	سنوي	عدد ما تم اعتماده بالأوراق الثبوتية لأصول الدولة/ إجمالي الأصول المطلوب تسجيلها	ادارة مركز المعلومات	استراتيجي	نسبة حصر الأصول المملوكة للدولة	H7

2-8 إدارة العلاقة مع الموردين

أ) قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- رسم إطار وحدود العلاقة طويلة المدى (الشراكة) مع الموردين بما يحقق المنفعة المتبادلة و يؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الجهة الحكومية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمجنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعلق.
- الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهم وتقدير أدائهم (مثل: حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقدير أداء وتصنيف الموردين، وإجراءات إحالة العطاءات وغيرها) في حالة قيام الجهة بالتعاقد المباشر معهم أو من خلال الآليات الحكومية المتبعة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترابي	سنوي	(عدد الموردين المتعاملين مع المؤسسة الذي تم تقييمهم خلال العام / إجمالي عدد الموردين المتعاملين مع المؤسسة) * 100X	ادارة المشتريات / ادارة التغذية	استراتيجي	نسب استيفاء تقييم جودة الموردين سنوياً	H8
ترابي	سنوي	عدد شكاوى التي قدمها الموردين لادارة المؤسسة	ادارة المشتريات	استراتيجي	عدد شكاوى الموردين	H9
ترابي	سنوي	(عدد شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد / اجمالي عدد الشكاوى) * 100X	ادارة المشتريات	استراتيجي	نسبة شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد	H10
ترابي	سنوي	(قيمة المشتريات من الشركات المحلية / إجمالي قيمة المشتريات) * 100X	ادارة المشتريات	ممكن حكومي	نسبة المشتريات من الشركات المحلية. (الموردين)	H11



ب2) مقاييس رأي الموردين

تعبر هذه المقاييس عن رأي واحتياجات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية والالتزام ببنود وشروط التعاقد ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملحوظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نوع المقاييس	دورية القياس	معادلة احتساب المقاييس	الإدارة المسئولة عن تحقيق المقاييس	نوعية المقاييس	المقياس	كودا لمقاييس
ترابيدي	سنوي	(عدد الموردين الراضين بشكل عام عن التعامل مع المؤسسة / إجمالي عدد الموردين المتعاملين مع المؤسسة × 100)	ادارة المشتريات	استراتيجي	نسبة رضا الموردين.	H12

3- إدارة الموارد المالية

أ) قدرات إدارة الموارد المالية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وخططها التشغيلية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية.
- تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.
- تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

نوع المؤشر	دوريّة القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	إجمالي الموارد الذاتية للمؤسسة / إجمالي إيرادات المؤسسة 100X المديرة الصديقة	الادارة المالية	استراتيجي	نسبة زيادة الإيرادات المحققة القائمة على القيمة.	H13
تناصطي	سنوي	إجمالي الميزانية الفعلية / إجمالي الميزانية المخططة 100X (الموازنة)	الادارة المالية	استراتيجي	نسبة التباين في الموازنة مقابل الفعلي. (الإيرادات والمصروفات).	H14
تناصطي	سنوي	(حجم الخفض في قيمة المشتريات نتيجة إعادة التدوير / إجمالي قيمة المشتريات 100X للمؤسسة)	ادارة المشتريات	ممكن حكومي	نسبة الخفض في موازنة المشتريات نتيجة إعادة التدوير. (مستجد)	H15

المعيار الرئيسي التاسع: الحكومة

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الإطار العام للحكومة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحكومة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

١٩- تصميم وتطبيق إطار عام للحكومة

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحكومة يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل - ومناسب لطبيعة عمل الجهة - للحكومة على مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية (مثل: الإدارة المؤسسية، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة المالية، وإدارة المعلومات، وإدارة المشاريع، وإدارة الموارد والممتلكات).
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الجهة الحكومية.
- تحقيق مبادئ الحكومة الخاصة بفضل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ المهام الرئيسية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثل تقارير هيئة الرقابة الإدارية والجهاز المركزي للمحاسبات)



ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام للحكومة حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى):

ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحكومة

نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	عدد المعايير المحققة /اجمالي عدد المعايير المطلوبة 100X	ادارة العلاجي /ادارة متابعة المديريات	تشغيلي	نسبة جاهزية العناية المركزية للرعاية الصحية - % ICU Readiness for Healthcare	K1
تراديدي	سنوي	عدد المعايير المحققة /اجمالي عدد المعايير المطلوبة 100X	ادارة سلامة المرضى	استراتيجي	نسبة المنشآت الصحية الحاصلة على اعتماد GAHAR	K2
تراديدي	سنوي	عدد المنشآت الصحية الحاصلة على الاعتماد النهائي /اجمالي عدد المنشآت المعتمدة 100X	ادارة الحكومة والمراجعة الداخلية	ممكن حكومي	عدد الملاحظات الواردة في تقارير الجهاز центральный للمحاسبات	K3
تناصفي	سنوي	عدد الملاحظات التي تم إغلاقها خلال الفترة الزمنية المحددة لاغلاق / عدد الملاحظات الإجمالي 100X	ادارة الشئون القانونية	استراتيجي	عدد القضايا المرفوعة على المديرية.	K4
تناصفي	سنوي	عدد التظلمات الإدارية للعاملين من المديرية	مكتب فني وكيل وزارة	استراتيجي	عدد التظلمات الإدارية للعاملين من غير الفريق الطبي	K5
تناصفي	سنوي	عدد التظلمات المقبولة من العاملين	مكتب فني وكيل وزارة	استراتيجي	عدد التظلمات الواردة من الفريق الطبي	K6
تناصفي	سنوي	عدد التظلمات المقبولة من الفريق الطبي	مكتب فني وكيل وزارة	تشغيلي	نسبة تسوية التظلمات الداخلية للعاملين (فريق طبي/إداري)	K7
تناصفي	سنوي	(عدد التظلمات التي تم البت فيها /إجمالي التظلمات المقدمة) 100X	ادارة المراجعة الداخلية / المكتب الفني	استراتيجي	نسبة تقارير المراجعة الداخلية التي نوقشت في لجان الحكومة أو مجلس الإدارة خلال عام	K8
تراديدي	سنوي	عدد تقارير المراجعة الداخلية التي نوقشت رسمياً /إجمالي تقارير المراجعة الداخلية الصادرة خلال العام 100X	ادارة الحكومة / الموارد البشرية	استراتيجي	نسبة أعضاء اللجان القيادية الذين اسكموا إقرارات تضارب المصالح سنوياً	K9
تراديدي	سنوي	عدد أعضاء اللجان القيادية الذين استكملاوا إقرارات تضارب المصالح /إجمالي أعضاء هذه اللجان 100X	ادارة الحكومة / الشئون القانونية	تشغيلي	نسبة القرارات والسياسات السريرية والإدارية المنصورة داخلياً والممتلكة للأموال	K10

بـ 2) مقاييس رأى المعنين بالحكومة

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المحنيين ذوي العلاقة بالحكومة - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي ومجموعات النقاش، والملحوظات والمقترنات، ووسائل الشكر وما شابه، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس المجالات التالية (حد أدنى):

نط المؤشر	دوريه القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	(عدد التظلمات التي تم البت فيها / إجمالي التظلمات المقدمة) * 100X	المكتب الفني لوكيل الوزارة	تشخيصي	رضا العاملين عن معالجة التظلمات. (مستجد)	K11
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين * 100X	ادارة متابعة المديريات	تشخيصي	رضا العاملين عن العدالة في المكافآت. (مستجد)	K12
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين * 100X	ادارة متابعة المديريات	تشخيصي	رضا العاملين عن آليات التعامل مع الشكاوى المختلفة. (مستجد)	K13
ترايدي	سنوي	عدد العاملين الذين قدموا بند «وضوح معايير التقييم والترقيات» بدرجة عالية / إجمالي المشاركين * 100X	إدارة الموارد البشرية	تشخيصي	إحساس العاملين بوضوح المعايير المستخدمة في التقييم والترقيات	K14
ترايدي	سنوي	متوسط درجات العاملين على بنود «الزاهدة، الشفافية، القدوة» في استبيان الحكومة / أقصى درجة ممكنة * 100X	إدارة الموارد البشرية / المكتب الفني	مقياس رأي - استراتيجي	ثقة العاملين في نزاهة وشفافية القيادات الإدارية والطبية	K15



المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الجهات الحكومية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال إلى جانب إدارة حالات الأزمات والكوارث، وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوعدة، إضافة إلى ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأى حدث طارئ أو أزمة، وبما يسهم في بناء وتعزيز ثقة جميع المعنيين في الجهة الحكومية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1-10 تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر لتحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة (مثل: المخاطر الاستراتيجية، والمخاطر الخاصة باستمرارية أعمال المؤسسة، والمخاطر المالية والبيئية، ومخاطر أمن المعلومات، والمخاطر التشغيلية، وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، والتي يمكن تؤثر على الخدمات، أو رضا المتعاملين) وتحديد احتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها على الجهة.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها السلبية والإيجابية واحتتمالية وقوعها وتقييمها حسب أولوياتها.
- إعداد خطط لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة والسيناريوهات والخطط البديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى):

نوع المؤشر	المؤشر	كود المؤشر		
نوعية المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	المعادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نوع المؤشر
استراتيجي	نسبة الامتثال للدرجة السنوية ٪ - المستهدفة لنضج المخاطر Compliance with the targeted annual risk maturity score	L1	ادارة الازمات والكوارث	(درجة نضج المخاطر السنوية / درجة نضج المخاطر السنوية المستهدفة) 100X
خدمي	مدى جاهزية قسم الطوارئ للرعاية الصحية	L2	ادارة الطوارئ	(الممثل لستبيان قسم الطوارئ وعناصر الاستعداد / إجمالي استبيان قسم الطوارئ وعناصر الاستعداد) 100X
حكومي	نسبة الامتثال لمؤشر الأمن السيادي	L3	ادارة نظم المعلومات	(إجمالي عدد عناصر التحكم المتواقة / إجمالي عدد عناصر التحكم المطلوبة) 100X
استراتيجي	نسبة تفريد خطة التجارب الوهمية (المحاكاة) للمبني	L4	ادارة الازمات والكوارث	(عدد التجارب الوهمية المنفذة / عدد التجارب المخطط تنفيذها طبقاً لخطة التجارب الوهمية السنوية) 100X
خدمي	نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها طبقاً للخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر	L5	ادارة الازمات والكوارث	(عدد الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها على العدد الكلي للإجراءات التصحيحية الناتجة من التجارب الوهمية) 100X
استراتيجي	عدد أصابات العمل لكل 100 موظف	L6	ادارة السلامة والصحة المهنية	(عدد أصابات العمل لكل 100 موظف / عدد العاملين) 100X
استراتيجي	نسبة المخاطر التي تم وضع إجراءات احترازية لها	L7	ادارة الازمات والكوارث	(عدد المخاطر بمختلف أنواعها الاستراتيجية والتشغيلية والمعلوماتية الخاصة بالسلامة والصحة المهنية التي تم وضع إجراءات احترازية لها/إجمالي المخاطر المرصودة) 100X
استراتيجي	عدد ساعات التدريب التي نفذت لمجابهة المخاطر	L8	ادارة الازمات والكوارث	(إجمالي عدد ساعات التدريب للعاملين على مجابهة المخاطر (مجموع عدد الحاضرين X عدد ساعات التدريب للدورات الخاصة بمجابهة المخاطر على اختلاف أنواعها)
خدمي	متوسط وقت الاستجابة لحالات توقف القلب (Code Blue)	L9	ادارة الطوارئ	مجموع الوقت المستغرق للوصول منذ الاعلان عن حالة توقف القلب (بالدقائق) / عدد مرات الاعلان عن حالات توقف القلب



نوع المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسئولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تراديدي	سنوي	(عدد الحوادث المبلغ عنها / إجمالي الحوادث المكتشفة أو المتوقعة) * 100X	ادارة سلامة المرضى	ممكن حكومي	نسبة تفعيل منظومة الإبلاغ عن الحوادث غير المتوقعة OVR.	L10
تراديدي	سنوي	(عدد المنشآت القادرة على العمل / إجمالي عدد المنشآت) * 100X	ادارة الازمات والكوارث	استراتيجي	نسبة المنشآت الصحية المجهزة على العمل خلال آجواء الكوارث	L11
تراديدي	سنوي	(عدد العاملين المدربين / إجمالي عدد العاملين) * 100X	ادارة الازمات والكوارث	استراتيجي	نسبة العاملين المدربين على خطط الطوارىء	L12
تراديدي	سنوي	العدد الإجمالي للتجارب المنفذة سنوياً	ادارة الازمات والكوارث	خدمي	عدد التجارب الوهمية بالاستجابة للكوارث التي تم تنفيذها	L13
تراديدي	سنوي	(عدد العاملين المتألقين للتدريب / إجمالي عدد العاملين) * 100X	ادارة السلامة وأصحة المهنية	استراتيجي	نسبة تغطية العاملين بالتدريب على مخاطر بيئة العمل	L14
تراديدي	سنوي	(درجة نضج المخاطر السنوية / درجة نضج المخاطر السنوية المستهدفة) * 100X	ادارة الازمات والكوارث	استراتيجي	نسبة الممثل للدرجة السنوية المستهدفة لنضج المخاطر Compliance with the targeted annual risk maturity score	L15
تناصي	سنوي	عدد الأحداث الجسمية المهنية / إجمالي عدد العاملين (أو مليون ساعة عمل)	السلامة والصحة المهنية	استراتيجي	معدل المهمة الجسمية المتعلقة بالسلامة المهنية	L16

النتائج/الإحصاءات الناتجة من المخاطر والأزمات والكوارث (مثل: نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها إلى إجمالي العمليات، نسبة المخاطر التي تم وضع إجراءات تصحيحة لها إلى إجمالي المخاطر المرصودة، نسبة الإجراءات التصحيحة التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي إجراءات التصحيحة المستهدفة، نسبة رضا المعدين عن نتائج الإجراءات التصحيحة للتعامل مع المخاطر).



آلية وأدوات التقييم

يتم تقييم جائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة» باستخدام أسلوب التقييم الخاص بمنظومة التميز الحكومي كالتالي:

تقسم عملية التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخر خاص بتقييم النتائج حيث يتم تقييم القدرات (٤٤٪) من خلال ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- الفاعلية.
- الكفاءة.
- التعلم والتطوير.

بينما يتم تقييم النتائج (٦٠٪) من خلال أربعة عناصر رئيسية وهي:

- الشمولية والقابلية للاستخدام.
- تحقيق النتائج.
- التطور في الأداء.
- الموضع الريادي.

ووفقاً لما يلي شرح تفصيلي لكل من هذه العناصر:

عناصر تقييم القدرات

الفاعلية (60%)

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتصميم وتطبيق سياسات وخطط وأنظمة وبرامج عمل وعمليات وخدمات ومشاريع ومبادرات وغيرها (قدرات) تلبي متطلبات واحتياجات جميع المعندين وبمشاركة فاعلة منهم - بما يتاسب مع طبيعة عمل الجهة ودورها الرئيسي وبما يتوافق مع أفضل الممارسات - ويؤدي تطبيقها إلى تحقيق نتائج إيجابية تساهم بشكل فعال في تحقيق إستراتيجية الجهة وإستراتيجية الحكومة/رؤية الدولة كل وتضييف قيمة لجميع المعندين.

الكفاءة (20%)

تراعي الجهة الحكومية المتميزة تطبيق السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة



(البشرية والتكنولوجية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعلق الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومطالع المعينين ويلغى النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

التعلم والتطوير (20%)

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بالتطوير على السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بشكل مستمر باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء المؤسسي وأفضل الممارسات ومن خلال مشاركة فاعلة من جميع المعينين.

أداة تقييم القدرات

100	90	85	65	60	40	35	15	10	0	معايير التقييم
تلبى احتياجات جميع المعنيين الحاليين والمتحملين وتفوق توقعاتهم وتساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية والثقة باستدامتها.	تلبى احتياجات كل المعنيين الحاليين وتساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى احتياجات معظم المعنيين وتساهم بشكل كبير في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى بعض احتياجات المعنيين وتساهم جزئياً في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	لا تلبى احتياجات المعنيين ولا تساهم في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	هل تلبى القدرات احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية؟	الفاعلية (60%)				
مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر ممارسة فريدة يقتدى بها عالمياً.	مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية الحديثة.	مناسبة بشكل كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع الممارسات العالمية.	مناسبة إلى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع بعض الممارسات التقليدية.	لا تناسب طبيعة عمل الجهة وغير متواقة مع أفضل الممارسات.	هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتواقة مع أفضل الممارسات؟					
تعتبر الجهة مثل يقتدى به عالمياً في مجال الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعلق.	يتم استغلال جميع الموارد بشكل مثالي وتراعي الجهة بشكل كامل الإنفاق المتعلق عند التطبيق.	تراعي الجهة بشكل كبير الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعلق عند التطبيق.	تراعي الجهة إلى حد ما الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعلق عند التطبيق.	لا تراعي الجهة الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعلق عند التطبيق.	هل تطبق القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعلق؟	الكفاءة (20%)				
تعتبر الجهة مثل يقتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة.	يتم التطوير على القرارات بشكل مستمر وشامل باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم التطوير على القرارات بشكل كبير باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم التطوير على القرارات إلى حد ما باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	لا يتم تطوير القرارات أو التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات؟	التعلم والتطوير (20%)				



عناصر تقييم النتائج

الشمولية والقابلية للاستخدام (50%)

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتوفير معلومات شاملة للنطاق المطلوب ودقة وكافية لمحظوظي القرار وجميع المعنيين بمستوياتهم المختلفة عن مدى التقدم في تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية وأداء القدرات (مثل: السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات) وبما يساعدهم على التبؤ بأداء الجهة المستقبلي من خلال منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي والرضا/السعادة (النتائج والأثر والمخرجات) الملائمة لطبيعة عمل الجهة تغطي جميع المجالات التي تحتاج الجهة لقياسها وتركز على الأثر والنتائج النهائية.

تحقيق النتائج (20%)

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بوضع مستهدفات منطقية وطمأنة للمؤشرات ومقاييس الرأي والرضا/السعادة (النتائج والأثر والمخرجات) تؤدي إلى إكسابها ميزة تنافسية، وتبث روح التحدي لدى العاملين، وتحفز الجهة للعمل على تحقيق هذه المستهدفات.

التطور في الأداء (20%)

تحقق الجهة الحكومية المتميزة تطوراً مستمراً في نتائج أدائها نتيجة لفاعلية عملية التعلم من أدائها السابق ومن أفضل الممارسات وفاعلية جهود التطوير والابتكار في الجهة.

الموقع الريادي (10%)

تحقق الجهة الحكومية المتميزة موقعاً ريادياً على مستوى العالم في مجال عملها بناء على النتائج المحققة، كما تساهمن نتائجها في وضع الحكومة/الدولة في موقعاً ريادياً في التصنيفات والمؤشرات والتقارير العالمية.



أداة تقييم النتائج

معايير التقييم	0	10	15	35	40	60	65	85	90	100
هل يتم تحديد وقياس المؤشرات المناسبة والمراقبة الشاملة والدقيقة لمتابعة وفهم والتبنّى بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	لا يتم تحديد وقياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية	تم تحديد وقياس المؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ رؤية الدولة/ الاستراتيجية
تحقيق النتائج (20%)	هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة، وهل تم تحقيق المستهدفات	تم تحقيق جميع المستهدفات ويزداد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة
التطور في الأداء (20%)	هل عملية التعلم والتطوير فعالة في الجهة	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات
الموقع الريادي (10%)	هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة/الدولة في موقع ريادي على مستوى العالم	حققت الجهة أفضل لها/للدولة على مستوى العالم في جميع المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في معظم المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في العديد من المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	حققت الجهة موقعاً ريادياً لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات



إرشادات لكيفية التقدم لجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

تقوم المؤسسات الحكومية المتقدمة باتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الجائزة علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار دولة رئيس الوزراء:

- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
- تكوين فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤوال عن التأكيد من قيام الجهة باتخاذ اللازم للتواافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
- متابعة الجهدود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الجهة الحكومية بشكل دوري وتقديم الدعم اللازم لهم من الإدارة العليا.
- إنشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشح.
- يجب أن تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشح حيث ستقوم فرق التقييم ب المباشرة عملها فور اغلاق باب الترشح تمهدأ لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهدأ لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.

شروط التأهل للفوز بجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

1. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
2. أن تكون نتائج الجهة في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته - لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
3. ان لا توجد أي مخالفات إدارية او مالية او قانونية تحول دون فوز الجهة.
وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها لهذه الشروط.

إحصاءات دليل الجائزة المؤسسية للقطاع الصحي

الإنجازات	مقاييس الأداء	القدرات	المعيار		ن	
			الفرعي	الرئيسي		
إجمالي المؤشرات + مقاييس الرأي	مقاييس الرأي	مؤشرات الأداء				
20	2	18	5		المهام الرئيسية	
7	2	5	6	تطبيق ومتابعة الاستراتيجية		
5	-	5	6	إدارة وتطبيق المشاريع		
9	-	9	6	إدارة العمليات		
4	-	4	3	الاستدامة الاجتماعية والبيئية والاقتصادية		
14	3	11	10	خدمات سبع نجوم		
22	4	18	9	الحكومة الذكية		
8	-	8	4	استشراف المستقبل		
11	-	11	5	إدارة الابتكار		
18	3	15	8	رأس المال البشري		
7	-	7	4	التخطيط لإدارة الممتلكات	الممتلكات والموارد	
5	1	4	2	إدارة العلاقات مع الموردين		
3	-	3	6	إدارة الموارد المالية		
15	5	10	4	الحكومة		
16	0	16	3	المخاطر واستمرارية العمال		
164	20	144	81	الإجمالي		

