



جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل المؤسسة الحكومية المتميزة (نسخة مخصصة للقطاع الصحي)

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: الحوكمة
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

تجسيدا لتوجيهات الرئيس/ عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

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

تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاث محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار والممكنات، كأساس لتقييم الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعد في تحقيق أهدافها الطموحة لتعبر عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها 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 المصرية بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

الرؤية

مؤسسات وهيئات حكومية متميزة ومتفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية.

الرسالة

دعم بناء إمكانات وثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق جودة الحياة وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات ودعم الابتكار لتشكيل المستقبل.

الأهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحوكمة 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 والمحلي والاقليمي.
- تعزيز روح الابتكار 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 والعقلية 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.

وتنتهج المنظومة التفكير المتجدد 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 للتكيف 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 وتتجاوز توقعات جميع المعنيين لتكون المؤسسات ضمن أفضل الممارسات العالمية في التطبيقات الابتكارية.



مفاهيم منظومة التميز الحكومي

الرؤية المستقبلية

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

الأهداف الشاملة

تعمل منظومة التميز الحكومي على الخروج من الأسلوب التقليدي في التفكير ولذلك فإن المنظومة تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل شمولي 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 وتغييرات جديدة وتركز على الحداثة 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 تركز 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 المثلى منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً متيناً 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 يتوقعه المعنيون الرئيسيون، من خلال تعزيز الكفاءة والفاعلية في القدرات ومجالات 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 تساعد على تحليل ودراسة التغيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل من خلال بناء وصياغة جميع أطر ونماذج العمل المدعومة بالتكنولوجيا الحديثة والمتقدمة.

التعلم والتطوير

قدمت منظومة التميز الحكومي معنىً 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

تكمُن 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 والتمكين الرقمي والذكي والذي يساعد في خلق الفرص للشركات وتوطيد العلاقات والارتقاء بها. وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري.

الأطراف المعنية

طبقاً لما تم ذكره في مفهوم المواءمة 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 للاعتماد 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).



معايير منظومة التميز الحكومي



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

المحور الأول: تحقيق الرؤية (60%)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي:

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

حيث تمثل مرتكزات العمل الحكومي الأساسية والتي من خلالها تعمل الجهات الحكومية (التي تمثل الجهاز الإداري للدولة و/أو تقدم خدمات خدمات صحية من خلال مديريات الصحة بالمحافظات) في تحقيق رؤية الحكومة والهدف الأسمى لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع المصري، ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية والمهام المنوطة 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 وتقييم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر 2030 من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

1-1 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، وآليات 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 وإدراجها 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 مرحلية 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 الخطة الاستراتيجية والخطط التنفيذية للجهة للتأكد من ملائمتها وحداتها وفعاليتها.
- توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.

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

ب1 مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر 2030

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
A1	معدل وفيات الأطفال تحت سن خمس سنوات.	استراتيجي	إدارة الوقائي	عدد حالات الوفاة للأطفال تحت سن 5 سنوات / إجمالي عدد الأطفال تحت سن 5 سنوات 100X	سنوي	تناقصي
A2	نسبة التقزم بين الأطفال الأقل من خمس سنوات.	ممكّن حكومي	إدارة المبادرات	عدد حالات التقزم بين الأطفال الأقل من خمس سنوات / إجمالي عدد الأطفال الأقل من خمس سنوات 100X	سنوي	تناقصي
A3	نسبة السمنة بين الأطفال الأقل من خمس سنوات.	ممكّن حكومي	إدارة المبادرات	عدد حالات السمنة بين الأطفال الأقل من خمس سنوات / إجمالي عدد الأطفال الأقل من خمس سنوات 100X	سنوي	تناقصي
A4	نسبة انتشار التهاب الكبد والحالات المصابة (virus B)	ممكّن حكومي	إدارة الفيروسات الكبدية	(عدد الحالات المصابة بالتهاب الكبد B في السنة / إجمالي السكان أو الفئة المستهدفة) 100X	سنوي	تناقصي
A5	معدل انتشار ارتفاع ضغط الدم.	ممكّن حكومي	إدارة المبادرات	(عدد الحالات المشخصة بارتفاع ضغط الدم / إجمالي عدد السكان البالغين) 100X	سنوي	تناقصي
A6	عدد حالات شلل الأطفال المبلغية (المكتشفة) سنوياً.	ممكّن حكومي	إدارة الوقائي	إجمالي عدد حالات شلل الأطفال المكتشفة و المبلغية خلال العام	سنوي	تناقصي
A7	معدل وفيات الرعاية المركزة adjusted mortality rate	استراتيجي	إدارة الطوارئ والرعاية العاجلة	(عدد حالات الوفيات الفعلي بالرعاية / عدد الوفيات المتوقع بناءً على خطورة الحالات وفقاً للأبائشي سكور) 100X	سنوي	تناقصي
A8	معدل وفيات الأمهات في حالات الولادة.	ممكّن حكومي	إدارة الطب العلاجي	(عدد وفيات الأمهات أثناء الحمل أو خلال 42 يوم بعد الولادة / عدد المواليد الأحياء) 100,000X	سنوي	تناقصي
A9	نسبة حالات السل المنتكسة.	استراتيجي	إدارة الطب العلاجي	(عدد حالات السل المنتكسة / إجمالي حالات السل المسجلة) 100X	سنوي	تناقصي
A10	معدل الوفيات لأطفال الحضانة.	استراتيجي	إدارة الطوارئ والرعاية العاجلة	عدد حالات الوفاة في الحضانات / إجمالي عدد حالات الخرج 100X	سنوي	تناقصي
A11	نسبة حالات الإدمان المكتشفة.	استراتيجي	إدارة المعامل	(عدد حالات الإدمان المكتشفة خلال الفترة / إجمالي عدد المفحوصين أو المستهدفين) 100X	سنوي	تناقصي

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تناقصي	سنوي	(عدد حالات الإدمان التي أنهت برنامج العلاج / إجمالي حالات الإدمان المكتشفة) $100X$	إدارة الطب العلاجي	خدمي	نسبة حالات الإدمان التي تم إغلاقها.	A12
تزايدى	سنوي	(إجمالي عدد الأسرة / إجمالي عدد السكان) $10,000X$	إدارة الطب العلاجي	استراتيجي	عدد أسرة المستشفيات لكل ١,٠٠٠ نسمة في المحافظة	A13
تزايدى	سنوي	(إجمالي عدد الأسرة / إجمالي عدد السكان) $100,000X$	إدارة الطب العلاجي	استراتيجي	عدد أسرة الرعاية المركزة والحضانات لكل 100,000 نسمة	A14
تزايدى	سنوي	(عدد الأطفال المطعمين بالجرعة المطلوبة / عدد الأطفال المستهدفين) $100X$	إدارة الوقائي	استراتيجي	معدل التغطية بالتطعيمات.	A15
تناقصي	سنوي	((متوسط زمن الانتظار السابق - متوسط زمن الانتظار الحالي) / متوسط زمن الانتظار السابق) $100X$	إدارة الطب العلاجي	خدمي	نسبة خفض زمن الانتظار بالنسبة للعمليات الهامة مثل (القلب - السرطانات - وغيرها).	A16
تزايدى	سنوي	(عدد السيدات المستخدمات لوسائل منع الحمل / إجمالي السيدات في سن الإنجاب) $100X$	إدارة المبادرات الصحية	ممكن حكومي	معدل انتشار وسائل منع الحمل بين السيدات في سن الإنجاب	A17
تزايدى	سنوي	(عدد المشاريع المطابقة لمعايير البناء الأخضر / إجمالي عدد المشاريع الجديدة) $100X$	إدارة المشروعات والهندسة	استراتيجي	نسبة المشاريع الصحية الجديدة التي تطبق معايير البناء الأخضر والمستدام	A18

ب2) مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر 2030 على أن تشمل بحد أدنى

نمط المقياس	دورية القياس	معادلة احتساب المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	(عدد المرضى وأسرهم الراضين) الطوارئ والاستقبال / إجمالي المستطلعين) $100X$	رضا المواطنين	خدمي	نسبة رضا المرضى وأسرهم عن عيادات الطوارئ والاستقبال.	A19
تزايدى	سنوي	(عدد المرضى وأسرهم الراضين / إجمالي المستطلعين) $100X$	رضا المواطنين	خدمي	نسبة رضا المتفاعلين 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 خططها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون

التأسيس وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفعالية، 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 التنبؤ بـ وتحسين 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 مواعمة 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، وسلسلة ومواعمة 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 للاستراتيجية 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):

ب1 مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق الاستراتيجية

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
B1	نسبة المشاركين في أنشطة التوعية والتعريف بأهداف الخطة الاستراتيجية.	استراتيجي	إدارة التخطيط	عدد المشاركين في أنشطة التوعية / إجمالي عدد المنسوين 100X	سنوي	تزايد
B2	معدل الإنجاز في الأهداف الاستراتيجية طبقاً للخطة التنفيذية	استراتيجي	إدارة التخطيط	عدد الأهداف المنجزة / إجمالي عدد أهداف الخطة 100X	سنوي	تزايد
B3	نسبة استيفاء المؤشرات المرتبطة بالأداء	استراتيجي	إدارة المتابعة	عدد مؤشرات الأداء التي تم استيفائها في الوقت المحدد / إجمالي عدد المؤشرات 100X	سنوي	تزايد
B4	نسبة تقييم أداء المنشآت الصحية سنوياً التابعة للمديرية	استراتيجي	إدارة المتابعة	عدد الدرجات التي حصلت عليها المنشآت / إجمالي درجات بنود تقييم الأداء 100X	سنوي	تزايد
B5	عدد مجالات التعاون مع القطاع الخاص والأهلي	استراتيجي	المكتب الفني لوكيل الوزارة	عدد مجالات التعاون سنوياً	سنوي	تزايد

(ب2) 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:

كود المقياس	المقياس	نوعية المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المقياس	معادلة احتساب المقياس	دورية القياس	نمط المقياس
B6	رضا المعنيين عن قنوات التواصل المستخدمة في التوعية وسهولة تبادل وتوفير المعلومات	خدمي	مركز معلومات المديرية والعلاقات العامة	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / إجمالي عدد الدرجات لجميع المشاركين 100X	سنوي	تزايد
B7	رضا المعنيين عن المشروعات والمبادرات الصحية	خدمي	إدارة سلامة المرضى وإدارة المبادرات	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / على إجمالي عدد الدرجات لجميع المشاركين 100X	سنوي	تزايد

2-2 إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج (الخط التشغيلية)

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

● تحديد أهداف ومجال 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 متخذي القرار لاتخاذ الإجراءات 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):

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

3-2 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 ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى 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):

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
B13	نسبة العمليات الإدارية التي تم إعداد دليل لها	استراتيجي	إدارة الطب العلاجي	عدد العمليات الإدارية التي تم إعداد أدلة لها / إجمالي العمليات 100X	سنوي	تزايد
B14	نسبة العمليات الإدارية التي تم تحديد مؤشرات أداء لقياسها	استراتيجي	إدارة الطب العلاجي	عدد العمليات الإدارية التي تم تحديد مؤشرات أداء لقياسها / إجمالي العمليات 100X	سنوي	تزايد
B15	نسبة توفير المستلزمات الطبية للعمليات الجراحية	استراتيجي	إدارة الطب العلاجي	عدد المستلزمات التي تم توفيرها / إجمالي عدد المستلزمات 100X	سنوي	تزايد
B16	نسبة تشغيل ماكينات الغسيل الكلوي	ممكن حكومي	إدارة الطب العلاجي	(عدد مرضى الغسيل الكلوي / (عدد الماكينات X عدد (النوبتية / الوردية) اليومية (2 X 100X	سنوي	تزايد

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	(عدد ساعات التشغيل الفعلي لغرف العمليات / (عدد الغرف X عدد ساعات العمل X عدد الأيام)) 100X	ادارة الطب العلاجي	ممكّن حكومي	نسبة تشغيل واستغلال غرف العمليات.	B17
ترايدي	سنوي	عدد أيام إشغال الأسرة بالأقسام الداخلية خلال الفترة / (عدد الأسرة الداخلية X عدد أيام الفترة)	ادارة الطب العلاجي	ممكّن حكومي	نسبة الإشغال للأقسام الداخلية.	B18
ترايدي	سنوي	إجمالي عدد المترددين على العيادات الخارجية خلال الفترة	ادارة الطب العلاجي	ممكّن حكومي	عدد المترددين على العيادات الخارجية	B19
ترايدي	سنوي	عدد الحالات الملتزم بها بالأدلة الإرشادية / إجمالي الحالات 100X	ادارة العلاجي	تشغيلي	نسبة الالتزام بالأدلة الإرشادية (البروتوكولات العلاجية المعتمدة من المجلس الصحي المصري ووزارة الصحة المصرية)	B20
ترايدي	سنوي	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

4-2 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 واختصاصات 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 واختصاصاتها 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 واختصاصات 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 (بحد أدنى):

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
B22	نسبة الشراء من المنتجات والمستلزمات الصديقة للبيئة	ممكن حكومي	إدارة المشتريات	(قيمة المشتريات من المنتجات والمستلزمات الصديقة للبيئة / إجمالي قيمة المشتريات) 100X	سنوي	تزايد
B23	نسبة المخلفات الصلبة المعاد تدويرها.	ممكن حكومي	إدارة الوقائي (صحة البيئة)	(وزن المخلفات الصلبة المعاد تدويرها / إجمالي وزن المخلفات الصلبة) 100X	سنوي	تزايد
B24	نسبة المستشفيات التي تم قياس البصمة الكربونية	ممكن حكومي	إدارة الوقائي (البيئي)	(عدد المستشفيات التي تم قياس بصمتها الكربونية / إجمالي عدد المستشفيات بالمحافظة) 100X	سنوي	تزايد
B25	عدد المشاريع والمبادرات الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	تشغيلي	إدارة المبادرات	عدد المشاريع والمبادرات داخل الخطة الاستراتيجية والمتعلقة بمواضيع الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	سنوي	تزايد

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 (Government 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 التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

أ) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجهة الحكومية

- وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الجهة. تصميم وتوفير وتطوير خدمات لتكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إرضائهم من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبما يضمن الكفاءة والفعالية.
- 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 للقياس) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
- إدارة التحديات والتدخل 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 2) 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 التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص)، واتباع سياسات وإجراءات مبتكرة لإدارة العلاقة معهم وتقييم 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 مبتكرة 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 لإرضاء المتعاملين مع جهات حكومية أو غير حكومية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

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

ب (1) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
C1	نسبة الخفض في تكلفة تقديم (OUT OF THE POCKET) الخدمة	استراتيجي	إدارة العلاجي	إجمالي الدخل من الخدمات المدفوعة (الاقتصادي) / إجمالي الدخل (اقتصادي + نفقة + تأمين) 100X	سنوي	تزايد
C2	متوسط مدة تلقي خدمة الطوارئ (التسجيل - الخروج)	خدمي	إدارة الطوارئ والرعاية العاجلة	إجمالي الوقت المستغرق (من التسجيل حتى الخروج) لعينة من المرضى / عدد المرضى في العينة	سنوي	تناقص
C3	نسبة الحالات خارج مستشفيات المحافظة لحالات قوائم الانتظار	خدمي	إدارة العلاجي	(عدد حالات قوائم الانتظار المحالة خارج مستشفيات المحافظة / إجمالي عدد حالات قوائم الانتظار	سنوي	تناقص
C4	نسبة تحويل الحالات من المستشفيات	خدمي	إدارة العلاجي	عدد الحالات التي تم تحويلها / إجمالي عدد مرضى الخروج	سنوي	تناقص
C5	نسبة العاملين المدربين على تقديم خدمات بوحدات الرعاية الأولية	استراتيجي	إدارة التدريب	عدد مقدمي الخدمة الذين تم تدريبهم فعلياً / إجمالي عدد مقدمي الخدمة 100X	سنوي	تزايد
C6	متوسط مدة الإقامة للمريض بالأقسام الداخلية	ممكن حكومي	إدارة الطب العلاجي	إجمالي أيام إقامة المرضى بالأقسام الداخلية / عدد المرضى الخارجين منها	سنوي	تناقص
C7	متوسط مدة الإقامة للمريض بأقسام الرعاية المركزية.	ممكن حكومي	إدارة الطوارئ والرعاية العاجلة	إجمالي أيام إقامة المرضى بالرعاية / عدد المرضى الخارجين منها	سنوي	تناقص
C8	متوسط مدة الإقامة للمريض بقسم رعاية حديثي الولادة.	ممكن حكومي	إدارة الطوارئ والرعاية العاجلة	إجمالي أيام إقامة حديثي الولادة بالحضانات / عدد حديثي الولادة الخارجين منها	سنوي	تناقص
C9	نسبة الاستجابة الإلكترونية لشكاوى منظومة الشكاوى الحكومية	خدمي	إدارة خدمة المواطنين	(عدد الشكاوى التي تم الرد عليها وإغلاقها إلكترونياً / إجمالي الشكاوى الواردة) 100X	سنوي	سنوي
C10	نسبة الشكاوى المتعلقة بسلوك العاملين والتي تم حلها وعمل تغذية راجعة لمقدمي الشكاوى	خدمي	إدارة خدمة المواطنين	عدد الشكاوى التي تم حلها والمتعلقة بسلوك العاملين والتي تم عمل تغذية راجعة لمقدمي الشكاوى / إجمالي عدد الشكاوى 100X	ربع سنوي	تناقص
C11	نسبة إشراك المرضى في اتخاذ القرار العلاجي	خدمي	إدارة خدمة المواطنين	عدد المرضى الذين أفادوا بأنه تم إشراكهم في القرار / الإجمالي 100X	سنوي	تزايد

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

كود المقياس	المقياس	نوعية المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق القياس	معادلة احتساب المقياس	دورية القياس	نمط المقياس
C12	رضا الجهاز الطبي عن التدريب في جهات خارجية (خدمات مشتركة)	استراتيجي	المكتب الفني لوكيل الوزارة	نسبة الرضا في الربع الحالي - نسبة الرضا في الربع السابق	سنوي	تزايد
C13	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.	خدمي	إدارة خدمة المواطنين	نسبة الرضا في الربع الحالي - نسبة الرضا في الربع السابق	سنوي	تزايد
C14	مستوى التحسن في تقديم الخدمات الصحية - ربع سنوي	خدمي	رضا المواطنين	نسبة الرضا في الربع الحالي - نسبة الرضا في الربع السابق	سنوي	تزايد

ب 3) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) (يطبق في حالة وجود
خدمات يتم تقديمها بالتعاون مع الشركاء)

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء عن مستوى التعاون والشاركة 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، والشكاوى
والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس
(بحد أدنى):

كود المقياس	المقياس	نوعية المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق القياس	معادلة احتساب المقياس	دورية القياس	نمط المقياس
C15	عدد رسائل الشكر والتكريمات التي حصلت عليها المنشأة من جهات معتمدة	خدمي	العلاقات العامة	عدد رسائل الشكر والتكريمات سنوياً	سنوي	تزايد
C16	رضا المرضى عن زمن الانتظار لأصحاب الأمراض المزمنة.	خدمي	رضا المواطنين	(عدد المرضى الراضين عن زمن الانتظار / إجمالي المرضى المستطلعة آراؤهم) 100X	سنوي	تزايد
C17	رضا الأطراف المعنية عن حملات التطعيمات.	خدمي	رضا المواطنين	(عدد المشاركين الراضين / إجمالي الأطراف المستطلعة آراؤهم) 100X	سنوي	تزايد

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.

1-4 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 إلكترونياً لغايات 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 ولغايات 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 التعهيد والتعاقد مع

- القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية أو تنفيذ العمليات، مع قيام الجهة بإدارة العلاقة مع شركائها وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين.
- استخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة والمبتكرة للتحويل الرقمي (مثل: التعاملات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم خدمات الجهة الإلكترونية/الذكية وقنوات تقديمها وبشكل متكامل مع الجهات الحكومية الأخرى.
 - الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية/الذكية الرئيسية أو المشتركة بين الجهات الحكومية (مثل: نظام لإدارة الأداء، ونظام الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام الدفع الإلكتروني الموحد، ونظام إدارة المشاريع، ونظام الرقم القومي، والتوقيع/التصديق الرقمي، ونظام إدارة العلاقة بالمتعاملين الوطني وغيرها).

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي

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

(ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي

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

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
D10	نسبة وحدات الرعاية الأساسية التي سيتم ميكنة الخدمات بها	استراتيجي	إدارة الرعاية الأساسية	عدد وحدات الرعاية الأساسية التي سيتم ميكنة الخدمات بها / عدد الوحدات المستهدفة	سنوي	تزايد
D11	نسبة التسجيل الإلكتروني على منظومة نفرو مصر لجلسات الغسيل الكلوي	استراتيجي	إدارة الطب العلاجي	عدد وحدات الغسيل الكلوي / عدد وحدات الغسيل الكلوي طبقا للتسجيل الدفترى بمستشفيات قطاع الرعاية العلاجية	سنوي	تزايد
D12	نسبة ما تم إدخاله أو تحديثه على شاشة البيانات الأساسية بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت	استراتيجي	إدارة مركز المعلومات	عدد ما تم إدخاله أو تحديثه على شاشة البيانات الأساسية بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت / إجمالي عدد المنشآت المستهدفة من المنظومة	سنوي	تزايد
D13	نسبة ما تم إدخاله أو تحديثه على شاشة الخدمات الأساسية / أو أقسام التخصص بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت	استراتيجي	إدارة مركز المعلومات	عدد ما تم إدخاله أو تحديثه على شاشة الخدمات الأساسية / أو أقسام التخصص بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت / إجمالي عدد المنشآت المستهدفة من المنظومة	سنوي	تزايد
D14	نسبة ما تم إدخاله أو تحديثه على شاشة الأجهزة والتجهيزات بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت	خدمي	إدارة مركز المعلومات	عدد ما تم إدخاله أو تحديثه على شاشة الأجهزة والتجهيزات بمنظومة ميكنة قائمة المنشآت / إجمالي عدد المنشآت المستهدفة من المنظومة	سنوي	تزايد
D15	نسبة انخفاض الأخطاء الإدارية المرتبطة بالملفات والسجلات	خدمي	إدارة الطب العلاجي	(عدد الأخطاء في الفترة السابقة - الحالية) / السابقة 100X	سنوي	تناقص
D16	نسبة المستشفيات المفعلة لخدمات Telemedicine التطبيب عن بُعد	خدمي	إدارة الطب العلاجي	(عدد المستشفيات المفعلة للخدمة / إجمالي المستشفيات العامة والمركزية) 100X	سنوي	تزايد
D17	نسبة الخدمات الطبية التي تم استخدام الذكاء الاصطناعي فيها. (مستقبلي)	ممكن	إدارة نظم المعلومات	عدد الخدمات الطبية المستخدم فيها الذكاء الاصطناعي / إجمالي عدد الخدمات الطبية 100X	سنوي	تزايد
D18	عدد التحديثات في قواعد البيانات لكل مديرية التي أدخلت على منصات الصحة الرقمية	ممكن	إدارة نظم المعلومات	عدد التحديثات في قواعد البيانات لكل مديرية التي أدخلت على منصات الصحة الرقمية شهريا	سنوي	تزايد

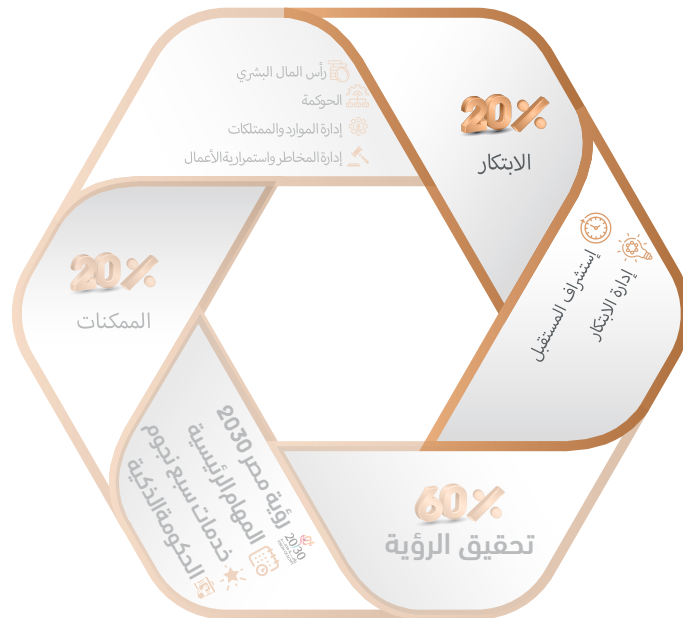
ب) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي (الانطباعات)
تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الجهة الحكومية الإلكترونية/الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية وفي الموقع الإلكتروني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

نمط المقياس	دورية القياس	معادلة احتساب المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق القياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايد	سنوي	عدد المرضى الراضين عن الخدمات الرقمية / إجمالي 100X	رضا المواطنين	خدمي	رضا المرضى عن الخدمات الرقمية (حجز، استشارات، نتائج)	D19
تزايد	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / إجمالي عدد المشاركين 100X	رضا المواطنين	خدمي	رضا العاملين بالجهاز الإداري عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل.	D20
تزايد	سنوي	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان / إجمالي عدد المشاركين 100X	إدارة مركز المعلومات	استراتيجي	رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل. (مقدمي الخدمة والفرق الطبية المتعامل مع خدمات المدينية على سبيل المثال منظومة الدراسات العليا ومنظومة MANPOWER	D21
تزايد	سنوي	عدد المرضى الراضين عن الخدمات الرقمية / إجمالي 100X	إدارة مركز المعلومات	خدمي	رضا المرضى عن الخدمات الرقمية (حجز، استشارات، نتائج)	D22



المحور الثاني: الابتكار (20%)

يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين هما: استشراف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كل من المعيارين بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية (المحليات 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 لإرضاء 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 والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة (مثل أداة دلفي وأداة السيناريوهات) وذلك لتتمكن الجهة من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لبناء الجاهزية للمستقبل ولكافة 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 الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1-5 التفكير المستقبلي

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 البدائل واختيار 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 وتغطيتها لكافة مجالات عمل الجهة الحكومية.
- تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي

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

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد البحوث والدراسات المرتبطة باستشراف المستقبل / إجمالي عدد البحوث المنشورة بصفة عامة 100X	ادارة التدريب والحث العلمي	استراتيجي	نسبة البحوث والدراسات التي قامت الجهة بنشرها في مجال استشراف المستقبل التي تتعلق بمجال الرعاية الصحية	E1
تزايدى	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
تزايدى	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

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد الدورات أو الندوات التي أقيمت في مجال الدراسات المستقبلية للرعاية الصحية سنويا	إدارة التدريب	ممکن	عدد الدورات أو الندوات التي أقيمت في مجال الدراسات المستقبلية للرعاية الصحية	E4
تزايدى	سنوي	عدد الدراسات أو السيناريوهات المستقبلية التي تم تحديثها خلال آخر ٣ سنوات / إجمالي دراسات استشراف المستقبل 100X	إدارة التدريب والبحث العلمي	تشغيلي	نسبة مخرجات دراسات استشراف المستقبل التي تم تحديثها خلال آخر ثلاث سنوات	E5
تزايدى	سنوي	عدد المشاريع أو السياسات التي تستند صراحة إلى دراسات استشراف المستقبل / إجمالي عدد المشاريع أو السياسات الجديدة خلال العام 100X	إدارة التخطيط / المكتب الفني	استراتيجي	نسبة المشاريع أو السياسات التي تم تطويرها بالاستناد إلى مخرجات دراسات استشراف المستقبل	E6
تزايدى	سنوي	عدد مجالات العمل أو الخطوط الخدمية التي تم إعداد سيناريوهات مستقبلية لها / إجمالي مجالات العمل الرئيسة 100X	إدارة التخطيط / المكتب الفني	استراتيجي	نسبة مجالات عمل الجهة التي أعدت لها سيناريوهات مستقبلية موثقة	E7
تزايدى	سنوي	عدد المخاطر أو الفرص المستقبلية ذات خطة استباقية معتمدة / إجمالي المخاطر أو الفرص ذات الأولوية العالية 100X	إدارة الكوارث والأزمات	استراتيجي	نسبة المخاطر أو الفرص المستقبلية ذات الخطط 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 ومبتكرة لتحقيق قيمة نوعية لإرضاء جميع المعنيين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1-6 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 وخدمات الجهة واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق 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 والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الجهة وبما يتوافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الحكومة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار في مجال طبيعة الجهة.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع القطاع الصحي/المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي والمعنيين 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):

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
F1	نسبة الفريق الطبي الحاصلين على جوائز على المستوى الوطني (وزارة الصحة أو الجامعات أو جائزة مستشفى السعودي الألماني)	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد الأطباء الحاصلين على جوائز وطنية / إجمالي عدد الأطباء 100X	سنوي	تزايد
F2	نسبة الفريق الطبي الحاصلين على جوائز على المستوى الدولي	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد الأطباء الحاصلين على جوائز دولية / إجمالي عدد الأطباء 100X	سنوي	تزايد
F3	عدد براءات الاختراع المسجلة أو الحلول المبتكرة التي طورتها القوى العاملة.	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد براءات الاختراع والحلول المبتكرة سنوياً	سنوي	تزايد
F4	نسبة الأفكار أو المبادرات الابتكارية التي تم تحويلها إلى مشروعات أو تطبيقات فعلية	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد الأفكار أو المبادرات الابتكارية التي تحولت إلى مشروعات أو تطبيقات فعلية / إجمالي الأفكار أو المبادرات المسجلة في نظام الابتكار	سنوي	تزايد
F5	نسبة المشاريع الابتكارية المشتركة.	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد المشاريع المبتكرة بالمشاركة مع أصحاب المصلحة / إجمالي عدد المشاريع بوجه عام 100X	سنوي	تزايد
F6	عدد حقوق الملكية الفكرية المدونة في مخرجات البحوث الصحية.	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد حقوق الملكية المرتبطة بمخرجات البحوث الصحية سنوياً	سنوي	تزايد
F7	نسبة المرضى المستفيدين من المشاريع الابتكارية.	استراتيجي	إدارة متابعة المديرية / إدارة تنمية المواهب	عدد المرضى المستفيدين من المشاريع الابتكارية / إجمالي عدد المرضى 100X	سنوي	تزايد
F8	عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار.	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد البرامج التدريبية سنوياً	سنوي	تزايد
F9	عدد المشاريع البحثية الموجهة للابتكار في مجال الصحة العامة.	استراتيجي	إدارة تنمية المواهب	عدد المشاريع البحثية الموجهة للابتكار في مجال الصحة العامة.	سنوي	تزايد
F10	عدد العمليات أو الخدمات التي تم إعادة تصميمها أو تطويرها باستخدام أفكار ابتكارية	خدمي	إدارة التطوير والتحسين	إجمالي عدد العمليات المحسنة باستخدام أفكار مبتكرة	سنوي	تزايد
F11	متوسط زمن دورة الابتكار من الفكرة إلى التطبيق الفعلي في الخدمة	تشغيلي	إدارة تنمية المواهب	إجمالي عدد الأيام من تسجيل الفكرة حتى بدء التطبيق الفعلي لجميع المبادرات التي اكتملت 7 عدد هذه المبادرات	سنوي	تناقص



المحور الثالث: الممكّنات (20%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية هي: رأس المال البشري، والممكّنات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، حيث يتم تطبيق هذه المعايير في الجهة الحكومية (المحليات والقطاع الصحي الحكومي) حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممكّنات 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 كفاءته وإنتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإسعاد الموظفين والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكّمة. كما يشمل 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.

1-7 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 والجدارات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجهة وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
 - تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الجهة وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط 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 والكفاءات 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 والابتكارات 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 تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة، ومناطق استراحة، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
 - تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل: توفير الحضانة 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):

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
G1	نسبة الدورات التدريبية المنجزة في الخطة التدريبية.	استراتيجي	إدارة التدريب	(إجمالي عدد الدورات التدريبية المنفذة / إجمالي عدد الدورات التدريبية المدرجة بالخطة) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G2	متوسط الساعات التدريبية المنجزة سنوياً للعاملين.	استراتيجي	إدارة التدريب	(عدد الساعات التدريبية المنفذة / إجمالي عدد العاملين الذين تم تدريبهم) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G3	عدد المتدربين الذين اجتازوا التدريب	استراتيجي	إدارة التدريب	(إجمالي عدد المتدربين الذين اجتازوا التدريب / إجمالي عدد المتدربين الذين خضعوا للتدريب) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G4	نسبة شكاوى العاملين التي تم معالجتها خلال فترة زمنية محددة.	استراتيجي	إدارة الشؤون الفنية والمهنية (التدريب)	(إجمالي عدد الشكاوى التي تم معالجتها / إجمالي عدد الشكاوى المقدمة) $\times 100$	سنوي	تناقصي
G5	نسبة العاملين الذين يشعرون بعدالة في التقييم والمكافآت	استراتيجي	الإدارة المالية	عدد العاملين الذين قُيِّموا بـ "عادلة" بدرجة عالية / الإجمالي $\times 100$	سنوي	ترايدي
G6	نسبة السيدات في المناصب القيادية.	استراتيجي	إدارة شؤون العاملين	(عدد السيدات في المناصب القيادية / إجمالي عدد المناصب في المؤسسة) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G7	معدل دوران الموظفين سنوياً.	استراتيجي	إدارة شؤون العاملين	إجمالي عدد الموظفين الذين تم دورانهم / إجمال عدد الموظفين في المؤسسة	سنوي	ترايدي
G8	عدد الاقتراحات المقدمة من العاملين.	استراتيجي	إدارة متابعة المديرية / إدارة تنمية المواهب	إجمالي عدد المقترحات المقدمة	سنوي	ترايدي
G9	معدل استبقاء التخصصات الحرجة	استراتيجي	إدارة متابعة المديرية	عدد الكوادر في التخصصات الحرجة الباقين من بداية العام من نهايته / إجمالي عدد الكوادر في التخصصات الحرجة (المسجلين في بداية العام) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G10	نسبة الكوادر الطبية الحاصلة على مؤهلات تخصصية هذا العام	استراتيجي	إدارة متابعة المديرية	(عدد الكوادر الطبية الحاصلة على مؤهلات تخصصية هذا العام / إجمالي عدد الكوادر الطبية) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G11	نسبة الاقتراحات المطبقة من العاملين.	استراتيجي	إدارة متابعة المديرية / إدارة تنمية المواهب	(إجمالي عدد الاقتراحات المطبقة / إجمالي عدد الاقتراحات المقدمة) $\times 100$	سنوي	ترايدي
G12	كثافة القوى العاملة الصحية لكل 10,000 نسمة	استراتيجي	إدارة التخطيط	(إجمالي الكوادر الطبية / عدد السكان) $\times 10,000$	سنوي	ترايدي
G13	عدد الأطباء لكل 100,000 نسمة	استراتيجي	إدارة التخطيط	(عدد الأطباء / عدد السكان) $\times 100,000$	سنوي	ترايدي
G14	عدد التمرريض لكل 100,000 نسمة	استراتيجي	إدارة التخطيط	(عدد هيئة التمريض / عدد السكان) $\times 100,000$	سنوي	ترايدي
G15	نسبة توافر أطباء التخصصات الحرجة	استراتيجي	إدارة التخطيط	(عدد أطباء التخصصات الحرجة / المستهدف في الخطة) $\times 100$	سنوي	ترايدي

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، والملاحظات والمقترحات، وعدد رسائل الشكر وما شابه)، ويمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

كود المقياس	المقياس	نوعية المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المقياس	معادلة احتساب المقياس	دورية القياس	نمط المقياس
G16	نسبة رضا العاملين عن فرص التدريب المتاحة سنوياً.	استراتيجي	إدارة التدريب	(عدد العاملين الراضين عن فرص التدريب / إجمالي عدد المستطلعين) $\times 100$	سنوي	تريدي
G17	نسبة رضا المرأة عن الإجراءات المتخذة لتمكينها	استراتيجي	إدارة متابعة المديرين	(عدد السيدات الراضين عن الإجراءات المتخذة لتمكينها في الوظائف القيادية / إجمالي عدد المستطلعين) $\times 100$	سنوي	تريدي
G18	نسبة رضا الموظفين عن بيئة العمل (الأطباء - الصيادلة - التمريض - العاملين)	استراتيجي	إدارة متابعة المديرين	(عدد العاملين الراضين عن بيئة العمل في المؤسسة / إجمالي عدد المستطلعين) $\times 100$	سنوي	تريدي

المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

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

1-8 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 يتوافق 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 المواصفات والمعايير البيئية في عمليات الجهة الحكومية (مثل عمليات الشراء) واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- الإدارة المثلى للمستودعات والمخزون.

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

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
H1	نسبة المنشآت التي تعتمد على استخدام الطاقة النظيفة.	ممكن حكومي	إدارة صحة البيئة (الوقائي)	عدد المنشآت التي تستخدم الطاقة النظيفة (كليا / جزئياً) / إجمالي عدد المنشآت $100 \times$	سنوي	تزايد
H2	نسبة المخزون من الأدوية والمستلزمات الطبية.	خدمي	إدارة الصيدلة	(كمية المخزون المتاح / إجمالي الاحتياج الفعلي سنوي) $100 \times$	سنوي	تزايد
H3	نسبة تنفيذ خطة الصيانة الوقائية.	استراتيجي	إدارة الصيانة	(عدد مهام الصيانة الوقائية المنجزة في الوقت المحدد / إجمالي مهام الصيانة الوقائية المجدولة) $100 \times$	سنوي	تزايد
H4	معدل الانخفاض في استهلاك أوراق الطباعة والتصوير سنوياً	ممكن حكومي	إدارة المشتريات	(عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال السنة السابقة - عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال السنة الحالية) / عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال السنة السابقة) $100 \times$	سنوي	تناقص
H5	معدل الانخفاض في استهلاك الكهرباء.	ممكن حكومي	إدارة الرصد البيئي (ملف تغيير المناخ)	(إجمالي عدد الكيلووات المستهلكة من الكهرباء خلال العام السابق - إجمالي عدد الكيلووات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الحالي) / إجمالي عدد الكيلووات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الماضي) $100 \times$	سنوي	تناقص
H6	معدل الانخفاض في استهلاك المياه.	ممكن حكومي	إدارة صحة البيئة	(حجم المياه المستهلكة بالميتر المكعب خلال العام السابق - حجم المياه المستهلكة بالميتر المكعب خلال العام الحالي) / حجم المياه المستهلكة بالميتر المكعب خلال العام الماضي) $100 \times$	سنوي	تناقص
H7	نسب حصر الأصول المملوكة للدولة	استراتيجي	إدارة مركز المعلومات	عدد ما تم اعتماده بالأوراق الثبوتية لأصول الدولة / إجمالي الأصول المطلوب تسجيلهم	سنوي	تزايد

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 ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الجهة الحكومية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعقل.
- الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهم وتقييم أدائهم (مثل: حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقييم 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

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

ب2) مقاييس رأي الموردين

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشاركة 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، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية القياس	معادلة احتساب المقياس	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود ا لمقياس
تزايدى	سنوي	(عدد الموردين الراضين بشكل عام عن التعامل مع المؤسسة / إجمالي عدد الموردين المتعاملين مع المؤسسة المؤسسة) × 100	ادارة المشتريات	استراتيجي	نسبة رضا الموردين.	H12

3-8 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:

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

المعيار الرئيسي التاسع: الحوكمة

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية الإطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة 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.

1-9 تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

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

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل - ومناسب لطبيعة عمل الجهة - للحوكمة 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 والقبالية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الجهة الحكومية.
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل 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
(بحد أدنى):

ب (1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحكومة

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

ب (2) مقاييس رأي المعنيين بالحكومة

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحكومة - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس المجالات التالية (بحد أدنى):

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

المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

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

10-1 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 واحتمالية 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
(بحد أدنى):

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

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	الإدارة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	(عدد الحوادث المبلغ عنها / إجمالي الحوادث المكتشفة أو المتوقعة) 100X	إدارة سلامة المرضى	ممكن حكومي	نسبة تفعيل منظومة الإبلاغ عن الحوادث غير المتوقعة OVR.	L10
تزايدى	سنوي	(عدد المنشآت القادرة على العمل / إجمالي عدد المنشآت) 100X	إدارة الالتزام والكوارث	استراتيجي	نسبة المنشآت الصحية المجهزة على العمل خلال الجوائح والكوارث	L11
تزايدى	سنوي	(عدد العاملين المدربين / إجمالي عدد العاملين) 100X	إدارة الالتزام والكوارث	استراتيجي	نسبة العاملين المدربين على خطط الطوارئ	L12
تزايدى	سنوي	العدد الإجمالي للتجارب المنفذة سنويا	إدارة الأزمات والكوارث	خدمي	عدد التجارب الوهمية بالاستجابة للكوارث التي تم تنفيذها	L13
تزايدى	سنوي	(عدد العاملين المتلقين للتدريب / إجمالي عدد العاملين) 100X	إدارة السلامة والصحة المهنية	استراتيجي	نسبة تغطية العاملين بالتدريب على مخاطر بيئة العمل	L14
تزايدى	سنوي	(درجة نضج المخاطر السنوية / درجة نضج المخاطر السنوية المستهدفة) 100X	إدارة الالتزام والكوارث	استراتيجي	نسبة الامتثال للدرجة السنوية - % المستهدفة لنضج المخاطر Compliance with the targeted annual risk maturity score	L15
تناقصي	سنوي	عدد الأحداث الجسيمة المهنية / إجمالي عدد العاملين (أو مليون ساعة عمل)	السلامة والصحة المهنية	استراتيجي	معدل المهنية 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 تصحيحية لها إلى إجمالي المخاطر المرصودة، نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة، نسبة رضا المعنيين عن نتائج الإجراءات التصحيحية للتعامل مع المخاطر).



آلية وأدوات التقييم

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

تنقسم عملية التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخر خاص بتقييم النتائج، حيث يتم تقييم القدرات (٤٠%) من خلال ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- الفاعلية.
- الكفاءة.
- التعلم والتطوير.

بينما يتم تقييم النتائج (60%) من خلال أربعة عناصر رئيسية وهي:

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

وفيما 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 المعنيين وبمشاركة فاعلة منهم - بما يتناسب 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 ككل وتضيف قيمة لجميع المعنيين.

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 والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي 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 المعنيين.

عناصر تقييم النتائج

الشمولية والقابلية للاستخدام (50%)

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتوفير معلومات شاملة للنطاق المطلوب ودقيقة وكافية لمتخذي 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 التنبؤ 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 وطموحة 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 مواقع ريادية على مستوى العالم في مجال عملها بناء على النتائج المحققة، كما تساهم نتائجها في وضع الحكومة/ الدولة في مواقع ريادية في التصنيفات والمؤشرات والتقارير العالمية.



أداة تقييم النتائج

100	90	85	65	60	40	35	15	10	0	معايير التقييم	
يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم استشراف النتائج أغلبها توجيهية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم توقع النتائج المحتملة أغلبها تنبؤية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم التحليل أغلبها تشخيصية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم المراقبة أغلبها وصفية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	لا يتم تحديد وقياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	هل يتم تحديد وقياس المؤشرات المناسبة والشاملة والدقيقة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية	الشمولية والقابلية للاستخدام (50%)					
تم تحقيق جميع المستهدفات ويوجد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة	المستهدفات غير منطقية وغير طموحة أو لم يتم تحقيق أي منها	هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة، وهل تم تحقيق المستهدفات	تحقيق النتائج (20%)					
يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٨ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لأغلب النتائج على مدى ٤ سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات	لا يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد	هل عملية التعلم والتطوير فعالة في الجهة	التطور في الأداء (20%)					
حققت الجهة الأفضل لها/للدولة على مستوى العالم في جميع المجالات	حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في معظم المجالات	حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في العديد من المجالات	حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	لم تحقق الجهة أي موقع ريادي لها/للدولة على مستوى العالم	هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة/الدولة في موقع ريادي على مستوى العالم	الموقع الريادي (10%)					

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 مسؤول عن التأكد من قيام الجهة باتخاذ اللازم للتوافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
 - متابعة الجهود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الجهة الحكومية بشكل دوري وتقديم الدعم اللازم لهم من الإدارة العليا.
 - انشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشيح.
 - يجب ان تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشيح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشيح تمهيداً لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهيداً 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 أو 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 هذه الشروط.

إحصاءات دليل الجائزة المؤسسية للقطاع الصحي

م	المعيار		القدرات	الإنجازات		
	الرئيسي	الفرعي		مؤشرات الأداء	مقياس الرأي	إجمالي المؤشرات + مقياس الرأي
1	رؤية مصر ٢٠٣٠		5	18	2	20
2	المهام الرئيسية		6	5	2	7
			6	5	-	5
			6	9	-	9
			3	4	-	4
3	خدمات سبع نجوم		10	11	3	14
4	الحكومة الذكية		9	18	4	22
5	استشراف المستقبل		4	8	-	8
6	إدارة الابتكار		5	11	-	11
7	رأس المال البشري		8	15	3	18
8	الممتلكات والموارد		4	7	-	7
			2	4	1	5
			6	3	-	3
9	الحكومة		4	10	5	15
10	المخاطر واستمرارية العمل		3	16	0	16
الإجمالي			81	144	20	164

