بسم الله الرحمن الرحيم

# والتميز في إدارة العمل الخيري

المجلس السعودي للجودة – الأسبوع الوطني الخامس للجودة

الثلاثاء 28 ذو الحجة 1433 هـ

# محتوى العرض

أولاً: العمل الخيري ومؤسساته

ثانياً: مفاهيم أساسية للجودة والتميُّز

ثالثاً: معايير التميُّز المؤسسي للعمل الخيري

رابعاً: مشروع التقييم الذاتي

# أولاً: العمل الخيري ومؤسساته وأنواعه

- تعريف العمل الخيري ومؤسساته
- صفات العمل الخيري المتميز
- المخاطر والسلبيات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري
- لماذا الجودة والتميُّز في العمل الخيري؟

# إشراقات قرآنية

قال تعالى: (يا أيها الذين آمنوا اركعوا واسجدوا

قال تعالى : ( لاخير في كثير من ن
أو معروف أو اصلاح بين الناس. ومن
ابتغاء مرضات الله فسوف نؤتيه أجراً ع

قال تعالى : ( ولكل وجهة هو موليها
فاستبقوا الخيرات ) البقرة 148

# أولاً: العمل الخيري ومؤسساته

## ما هو
## العمل الخيري
## وما هي مؤسساته؟

حفظ الدين
برامج إرشادية دينية تعليمية،
برامج لتقوية الروابط الاجتماعية..الخ
حفظ النفس
برامج رعاية الأسر
– برامج للتوعية الصحية
–خدمات الإغاثة والطوارئ
– برامج لرعاية المسنين
– برامج لرعاية المعاقين
العمل المؤسسي للحفاظ على الضروريات الخمس
حفظ المال
برامج التدريب على
المهن المطلوبة في سوق العمل
التدريب على إقامة المشروعات
الصغيرة ومشروعات زيادة الدخل
حفظ العقل
برامج محو الأمية
برامج التوعية بأضرار التدخين
والمخدرات
حفظ النسل
برامج مشاريع الزواج
البرامج صحية لتقوية النسل

# صفات العمل الخيري المتميز

- الاعتماد على العمل التطوعي
- ثقافة الاحتساب
- أخلاقيات المهنة والقدوة الحسنة.
- قبول المجتمع للقائمين على العمل الخيري
- البركة والأثر الطيب للعمل الخيري على المجتمع.
- التخصص
- ثقة المتبرعين بالجهات الخيرية

# صفات العمل الخيري المتميز

- التواصل الفعال مع المتبرعين
- النتائج الملموسة للمستفيدين
- ثقافة الوقف الإسلامي.
- الشفافية كمطلب اجتماعي وتشريعي.
- التأثير على المجتمع وأنظمة العمل الخيري
- شمولية العمل الخيري لكل ذات كبد.

# أولاً: العمل الخيري ومؤسساته

## المخاطر والسلبيات
## التي تواجه
## مؤسسات العمل الخيري

# المخاطر والسلبيات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري

الضعف في البناء المؤسسي

محدودية الموارد المالية

الحرب على الإرهاب

ضعف النتائج والمنجزات

ضعف السياسات والأنظمة الحكومية الداعمة

ضعف ثقافة التطوع في المجتمع

# لماذا مؤسسات العمل الخيري مطالبة بالجودة والتميز؟

- لأن الجودة والإتقان مبدأ إسلامي ومطلب شرعي
- لعلاج وتلافي السلبيات السابقة
- لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية
- لتحقيق رسالة الاستخلاف في الأرض بإتقان بالاستفادة من النظريات والمفاهيم الإدارية النافعة
- للفوائد المرجوة من تطبيق نظم الجودة

# فوائد الجودة للقطاع الخيري

- نشر ثقافة الجودة والإتقان والتميُّز في العمل الخيري.
- الارتقاء بفعالية وكفاءة العمل المؤسسي الخيري.
- غرس روح الإبداع والتعلم المستمر في العمل الخيري.
- تعزيز ثقة المجتمع بمنشآت العمل الخيري.
- توفير مرجعية وأسس معيارية لقياس أداء المنشآت الخيرية.

# ثانياً: مفاهيم أساسية لإدارة الجودة والتمُّيز المؤسسي

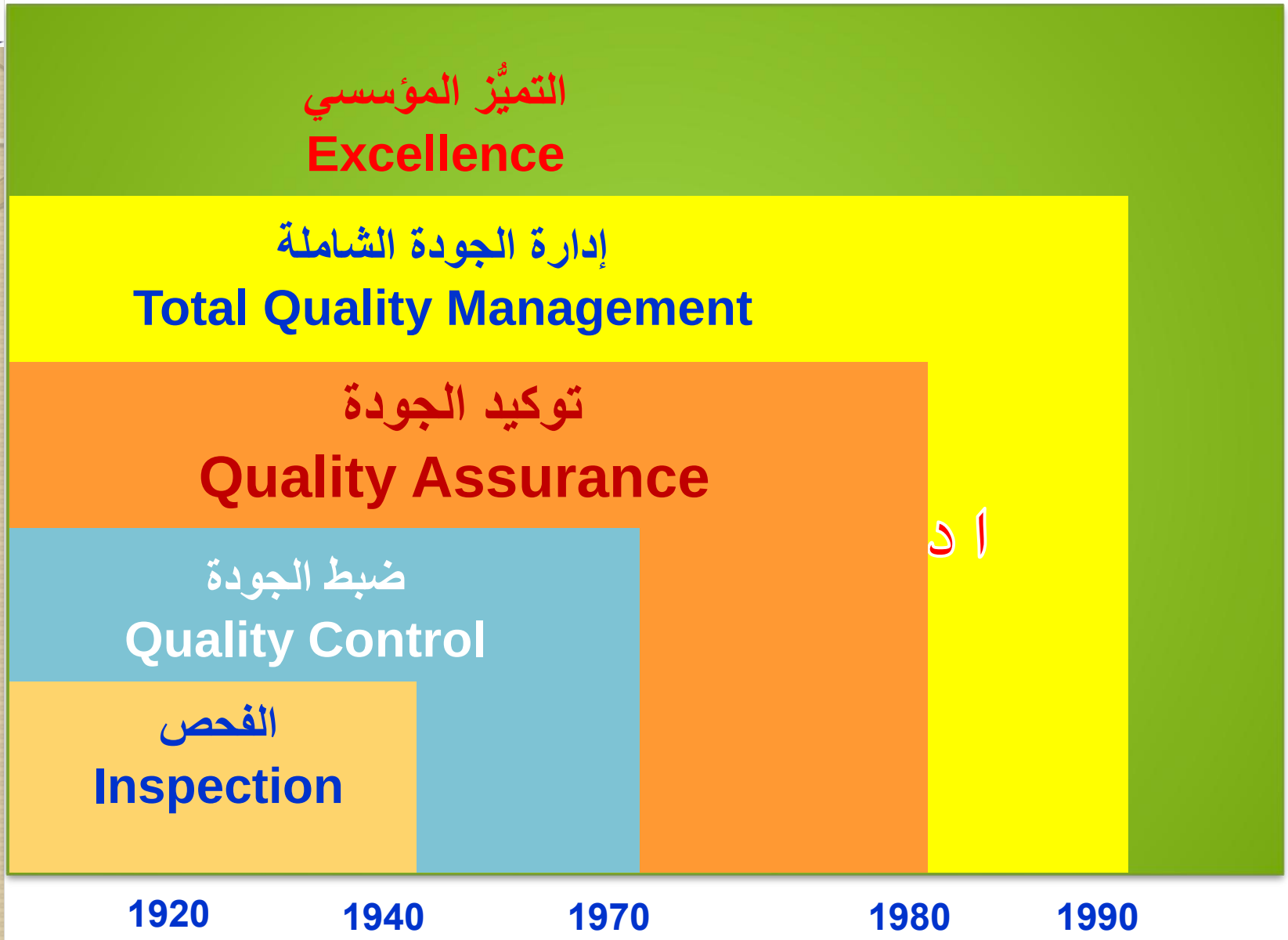
- تعريف إدارة الجودة
- فوائد الجودة الشاملة
- التطور التاريخي لإدارة الجودة
- أقسام إدارة الجودة وأدواتها ومناهجها المختلفة

# ماذا نستفيد من تطبيق الجودة؟

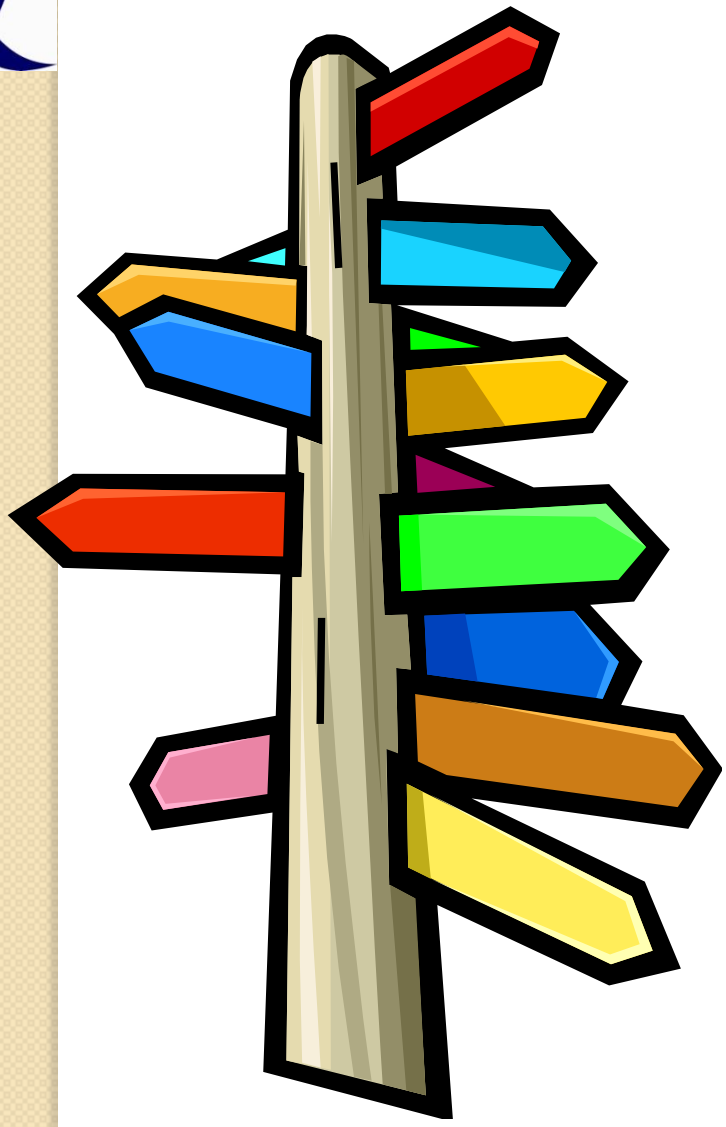
1. التحسين المستمر لجودة الأداء .
2. تلبية احتياجات المستفيدين الداخليين والخارجيين.
3. اتخاذ القرارات المرتكزة على الحقائق.
4. تعزيز العمل الجماعي وترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق.
5. رفع مهارات العاملين وقدراتهم.
6. تقوية الولاء للعمل والمؤسسة.
7. تطوير مقاييس جودة الأداء ومؤشرات التطوير والتحسين المستمر.
8. تقليل وتحسين إجراءات العمل وقتاً وتكلفة.
9. تحسين وتطوير مستمر في كافة العمليات الفنية والإدارية.
10. التعلم من الأخطاء والحد من تكرارها بطريقة علمية.

# لا بديل عنها للمنظمات

# مـراحل تـطور الـجودة



Quality Approaches Tools and Techniques



# ماذا تختار المنظمة؟

# وبماذا

إدارة الجودة
Quality management
ادوات ومنهجيات
Tools and Approaches
معايير ومواصفات
Standards and criteria
ادوات الجودة
Quality Tools
منهجيات
Approaches
مواصفات الجودة
Standards
تصنيفات
Ranking Criteria
اعتمادات
Accreditation

# ماذا يقصد بالجودة....؟

الجودة ؟

# إدارة الجودة الشاملة

اسم جامع لكل الإجراءات والأنظمة الإدارية والفنية المتبعة لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي

# ثالثاً:معايير التميُّز المؤسسي للعمل الخيري

- ما هو التميُّز المؤسسي؟
- المفاهيم الأساسية للتميز
- معايير التميُّز المؤسسي
- مفاهيم الرادار

# التميُّز المؤسسي

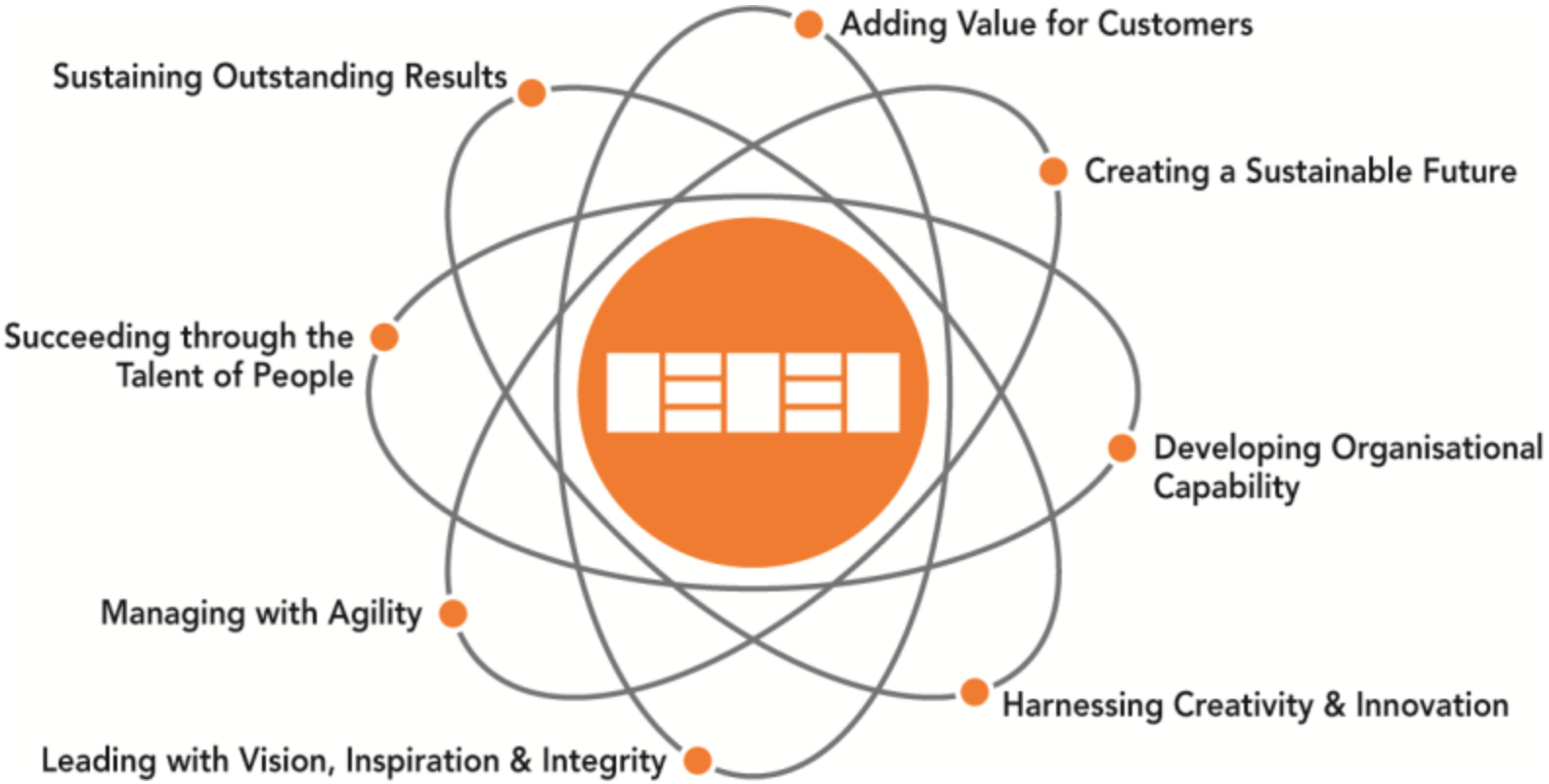
## ما هو التميُّزالمؤسسي؟

- مرحلة متقدمة من مراحل إدارة الجودة الشاملة.
- تجاوز التوقعات، وتحقيق أفضل النتائج من خلال أفضل الممارسات.
- التفرد والتفوق في الأداء والخدمات والممارسات.
- أسلوب منظم ودوري للمراجعة الشاملة والتقييم الذاتي لأنشطة ونتائج المنظمات مقارنة مع نماذج التميُّز.
- يستعمل كأداة لاختبار الصحة العامة للمنظمة
- يساعد على وضع الأولويات وتوزيع الموارد والتخطيط الواقعي والعملي للمنظمة.

# منظومة التميُّز المؤسسي

1. المبادئ الأساسية للتميُّز المؤسسي
2. معايير التميُّز المؤسسي
3. مفهوم التقييم بأسلوب الرادار

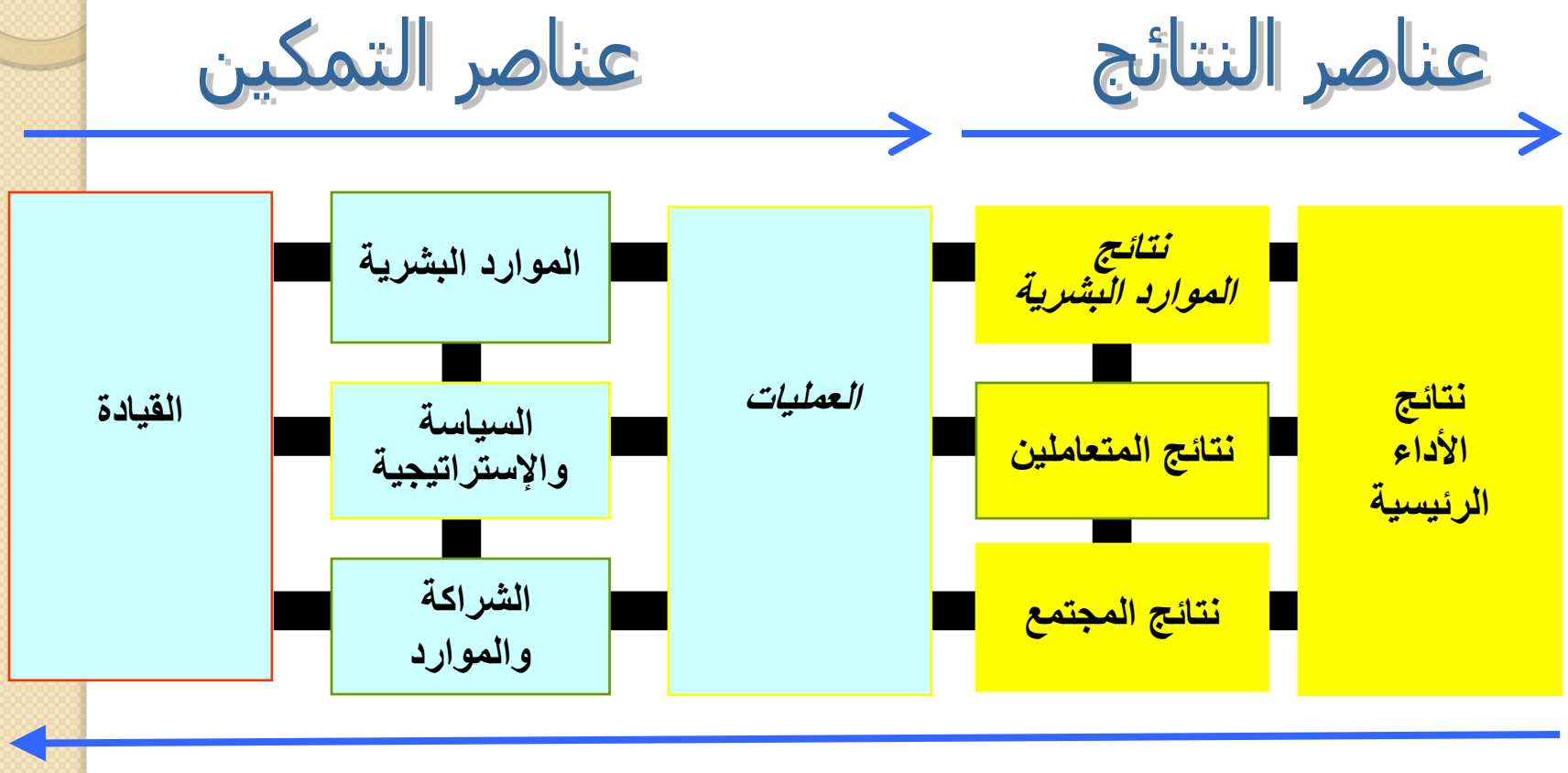
المفاهيم الأساسية للتميُّز المؤسسي
التوجه نحو تحقيق النتائج
المسئولية الاجتماعية
تطوير الشراكات
استمرارية التعلم والابتكار، والتحسين
تطوير العاملين ومشاركتهم
الإدارة بالعمليات والحقائق
القيادة وثبات التوجه
التركيز على العميل


Adding Value for Customers
Creating a Sustainable Future
Developing Organisational Capability
Harnessing Creativity & Innovation
Leading with Vision, Inspiration & Integrity
Managing with Agility
Succeeding through the Talent of People
Sustaining Outstanding Results

# أهمية جوائز الجودة والتميز

1- نشر الوعي بالجودة وأهمية تطبيقها.
2- تبني التخطيط الإستراتيجي للجودة.
3- تحفيز القطاعات المختلفة لتبني مبادئ الجودة وأسسها.
4- الارتقاء بمستوى القيادات الإدارية
5- زيادة فعالية مشاركة المنشآت في بناء المجتمع وخدمته
6- تشجيع ممارسة قياس مستويات الأداء في الأعمال المختلفة (التقييم الذاتي) ومقارنتها بمستويات أداء عالمية.
7- تكريم المنشآت الفائزة ونشر ثقافة المنافسة الشريفة.

# نموذج التميُّز المؤسسي

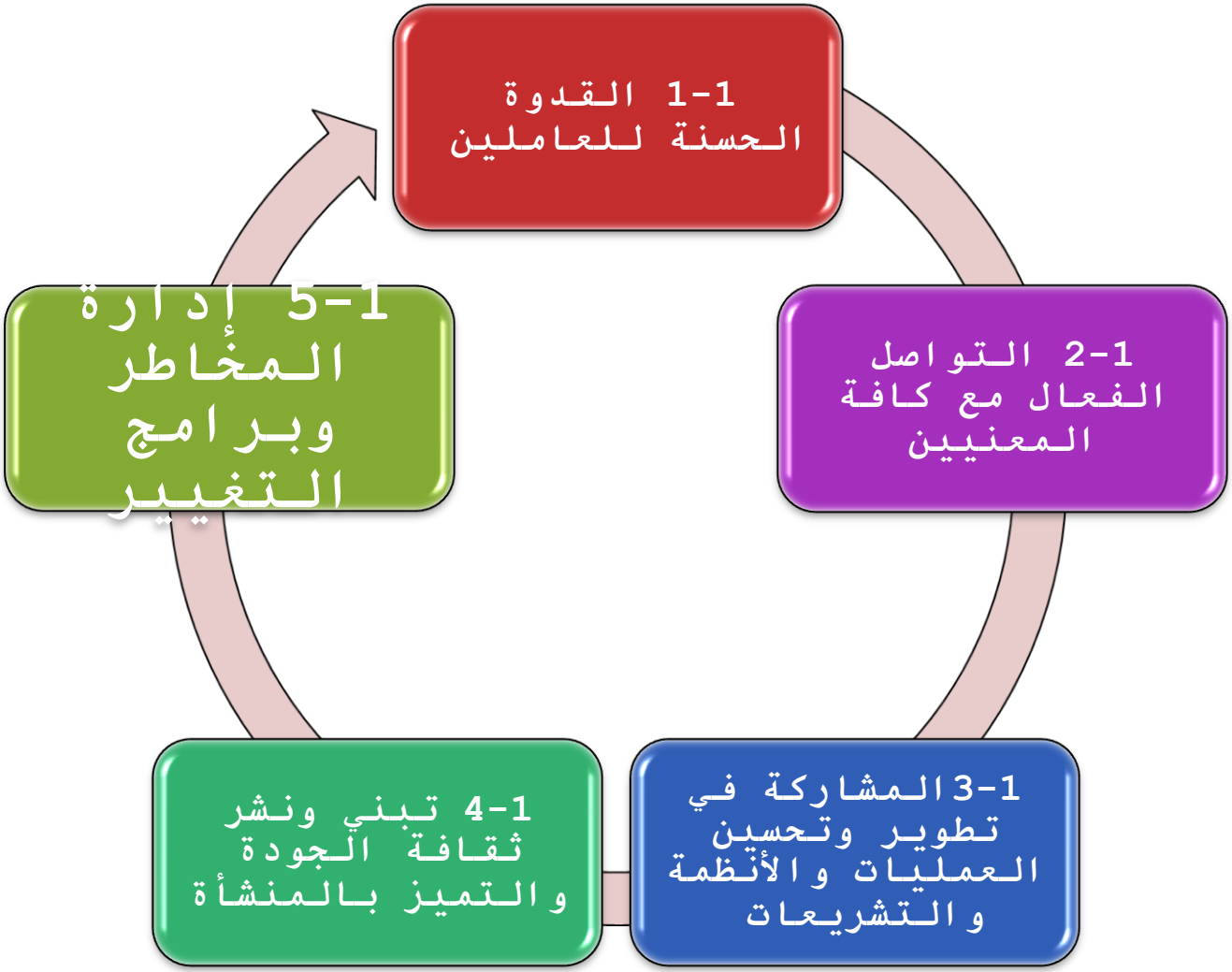


# معايير جوائز الجودة والتميُّز المؤسسي

وسائل وممكنات

نتائج

# 1. القيادة الإدارية Leadership



# 1. القيادة الإدارية

## 1/1 القدوة الحسنة

- تبني القادة مفاهيم ومبادئ العمل الخيري.
- تبني وتشجيع العمل التطوعي، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك.
- الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للمنشأة.
- القيادة بالمشاركة مع العاملين، وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات.
- تشجيع العمل الجماعي بالمنشأة.
- المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل.
- تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك.

# 1. القيادة الإدارية

## 1-2: التواصل الفعال مع كافة المعنيين

- تطوير وتحديد قنوات التواصل الفعال مع كافة المعنيين
- تبني سياسة الاستماع لصوت العميل لتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين
- تبني وتشجيع استبيانات استطلاع الرأي وقياس معدل رضا كافة المعنيين والتفاعل الايجابي مع نتائجها
- المشاركة في الأنشطة المجتمعية ذات العلاقة بالعمل الخيري.
- تبني سياسة الباب المفتوح مع كافة المعنيين.
- القيام بمبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة لمختلف شرائح المعنيين والمجتمع.

# 1. القيادة الإدارية

## 1- 3 المشاركة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات

- المشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة بالمنشأة، وتحديد المسؤولين عنها.
- تبني مفاهيم التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات بالمنشأة.
- المشاركة في تطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي للمنشأة.
- قيام القادة بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات للمساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة
- المشاركة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في تطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الخيري.
- المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الخيري.

# 1. القيادة الإدارية

## 1-4 تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالمنشأة

- المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميُّز.
- تشجيع كافة مشاريع وبرامج الجودة والتميُّز داخل المنشأة، وتقدير العاملين في هذه البرامج.
- اتخاذ كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية.
- المبادرة والتشجيع لمشاركة المنشأة في جوائز الجودة محلياً ودولياً.
- القيام بتشجيع نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الخيري مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً.

# 1. القيادة الإدارية

## 1-5 إدارة المخاطر وبرامج التغيير

- المشاركة الشخصية للقادة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل المنشأة.
- دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للمنشأة بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية.
- تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة.
- تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات المنشأة، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر.

# 2. التخطيط الاستراتيجي
# Strategic Planning

- إعداد وصياغة رؤية ورسالة المنشأة، وتحديد القيم المؤسسية — 2-1
- تبني وتطبيق منهجية التخطيط الاستراتيجي — 2-2
- نشر وتعميم الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والخطة الإستراتيجية لكافة المعنيين — 2-3
- شمولية الخطة الإستراتيجية للخطط البديلة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في العمل الخيري — 2-4
- تطوير وتطبيق آلية مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية، وإعداد التقارير الدورية — 2-5

# 3. الموارد البشرية
# Human Resources

3-1 تخطيط وإدارة الموارد البشرية

3-2 تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية

3-3 تمكين ومشاركة الموارد البشرية وتوفير بيئة عمل مناسبة

3-4مكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية

3-5 إدارة شئون المتطوعين

# 3. الموارد البشرية

## 3-1 تخطيط وإدارة الموارد البشرية

- وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين.
- ربط خطط الموارد البشرية بالسياسات والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للمنشأة.
- تحديد الوظائف وتصميمها وتوصيفها، و تخطيط احتياجات المنشأة من القوى العاملة.
- إدارة عملية التوظيف، وإيجاد الكوادر والطاقات البشرية اللازمة لتقديم الخدمات والأعمال المختلفة بالمنشأة.
- إدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية.
- إشراك العاملين والمتطوعين في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية.
- عمل الاستبيانات الدورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالمنشأة.

# 3.الموارد البشرية

## 3-2 تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية

- تحديد وتصنيف مهارات وقدرات العاملين والمتطوعين بالمنشأة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين والمتطوعين.
- إكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المستفيدين وأعمال المنشأة.
- إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتطوير مهارات فرق العمل.
- كيف تقوم المنشأة بقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين والمتطوعين.

# 3. الموارد البشرية

## 3-3 تمكين ومشاركة الموارد البشرية وتوفير بيئة عمل مناسبة

- كيف تقوم المنشأة بتشجيع العاملين والمتطوعين، وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات.
- كيف يتم تفويض الصلاحيات الكافية لتمكين العاملين من القيام بتلبية احتياجات المستفيدين.
- وجود نظام للسلامة المهنية بالمنشأة والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق المنشأة.
- متابعة قوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الموارد البشرية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها.
- التواصل مع العاملين، والاستماع إلى اقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي والتظلمات المتعلقة بهم.

# 3. الموارد البشرية

## 3-4مكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية

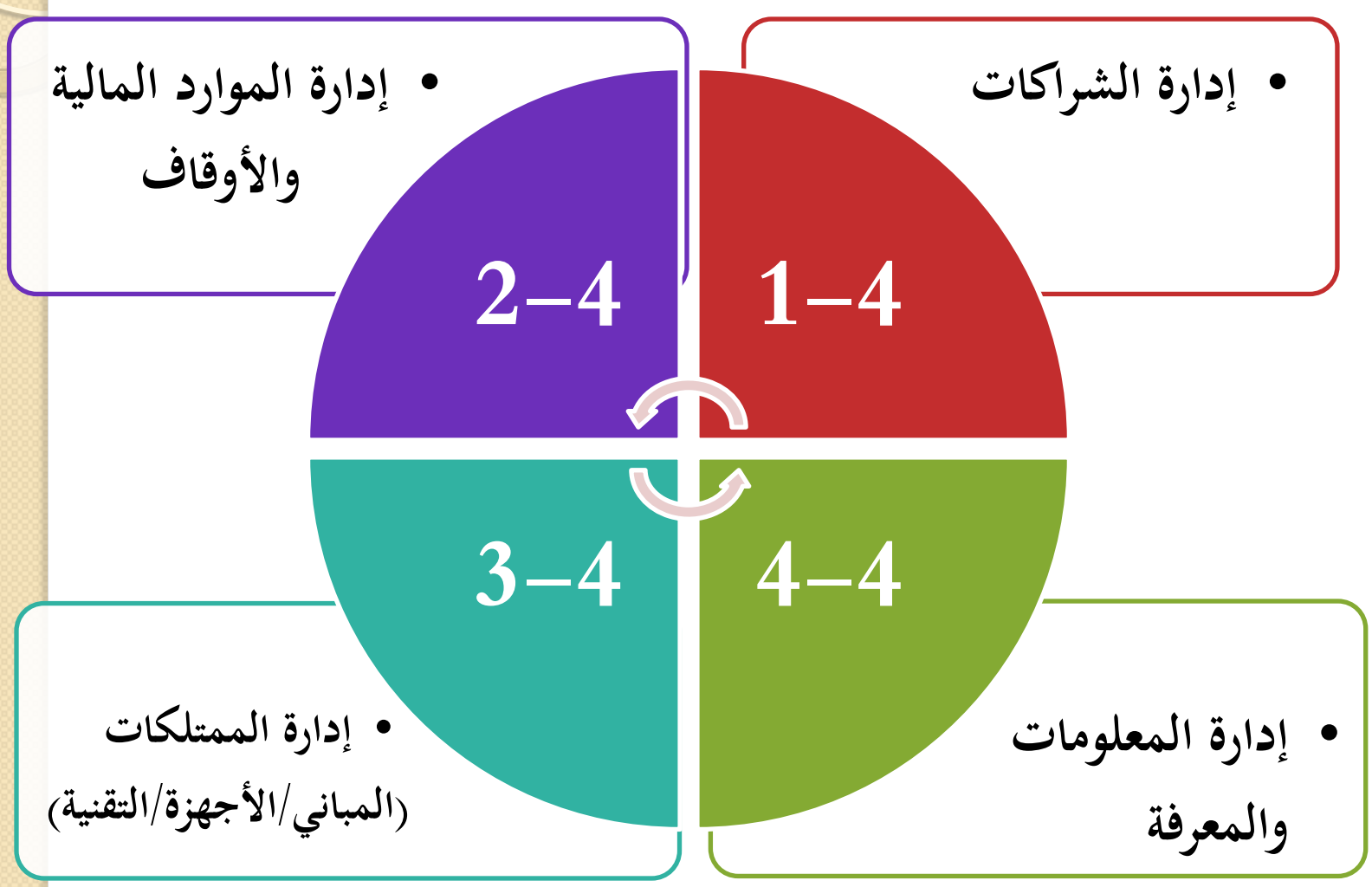
- إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالمنشأة.
- كيف تقوم المنشأة بتحديد المزايا التي تمنحها للعاملين.
- وضع نظام واضح وشامل للأجور والرواتب.
- تشجيع ومكافأة الأداء المتميز، و إعداد نظام للحوافز.
- تطبيق نظام لعمل تقييم دوري لأداء العاملين.
- ربط نظام تقييم الأداء بنظام الأجور والرواتب، وكذلك نظام الحوافز بالمنشأة.
- مراجعة وتحديث أهداف الأفراد والمجموعات، وربطها بأهداف المنشأة.

# 3. الموارد البشرية

## 3-5إدارة العمل التطوعي وشئون المتطوعين

- وجود منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة المتطوعين.
- المساهمة في وضع سياسات وأنظمة واضحة ومناسبة للعمل التطوعي داخل المنشأة وخارجها.
- توفير الفرص التي تشجع على المشاركة وتدعم المبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين.
- المساهمة في نشر الوعي بأهمية العمل التطوعي، ونشر هذه الثقافة بين مختلف الشرائح بالمجتمع.

# 4. الشراكات والموارد
# Partnership & Resources



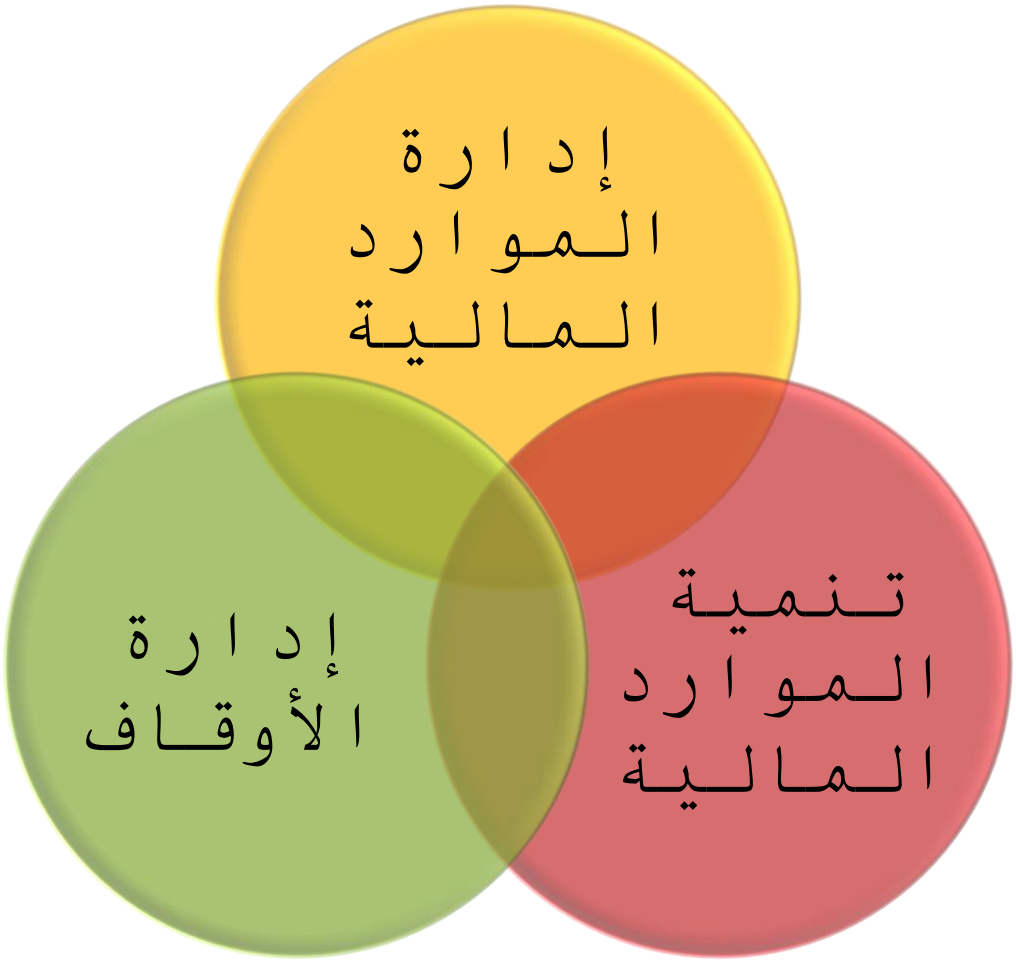
# 4. الشراكات والموارد

## 4-1 إدارة الشراكات

- تحديد الشركاء الرئيسيين وتصنيفهم.
- تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء.
- تحقيق الانسجام في العمل المشترك لتحسين العمليات، وتحقيق القيمة المضافة.
- التعاون مع المنشآت الخيرية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليص الازدواجية.
- تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الخيري.
- نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في العمل الخيري مع فئات الشركاء المختلفة.

# الشراكات والموارد

## 2-4 إدارة الموارد المالية والأوقاف



# 4. الشراكات والموارد

## 2-4 إدارة الموارد المالية والأوقاف

- **إدارة الموارد المالية**
- تطوير وتطبيق لوائح وعمليات مالية وفق القواعد المحاسبية المتعارف عليها
- تصميم تقارير دورية حسب احتياجات الجهات المعنية بالموارد المالية داخل وخارج المنشأة
- تحديد وتصنيف الاستثمارات في كل من الأصول المادية وغير المادية، و تقييم العائد على الاستثمار بهدف التحسين المستمر لها.
- تطبيق الآليات والأساليب المالية اللازمة لإدارة السيولة النقدية، وتوفير النفقات، وزيادة فعالية الصرف، والاستغلال الأمثل للموارد المالية.
- تطوير سياسات لإدارة المخاطر المتعلقة بالموارد المالية المختلفة.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالموارد المالية للمنشأة.

# 4. الشراكات والموارد

## 2-4 إدارة الموارد المالية والأوقاف

### •تنمية الموارد المالية والتبرعات

•تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق أهداف المنشأة.

•تطوير الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة المنشأة ومصارف هذه التبرعات.

•استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها المنشأة بما يعزز ثقتهم.

•وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد

•توفير قنوات متعددة ومتجددة تمكن المتبرعين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية.

•تطوير خطط وبرامج خاصة للتركيز على الزكاة وتحصيلها، وتحديد المستحقين الشرعيين لها.

•تطوير برامج خاصة لتعزيز العلاقة وتحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة من قبل المؤسسات المالية المانحة للمنشأة الخيرية.

# 4. الشراكات والموارد

## 2-4 إدارة الموارد المالية والأوقاف

- **إدارة الأوقاف**

- نشر ثقافة الوقف الإسلامي بأنواعه المختلفة بما يدعم التوجهات الاستراتيجية بالمنشأة.
- استقطاب المتبرعين بالأوقاف.
- تصنيف وتحديد أنواع الوقف وتسجيله، ومراعاة القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المحلية المعنية بذلك.
- تطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء اللازمة لإدارة الأوقاف بفعالية لضمان زيادة الإيرادات، والصيانة الدورية للمحافظة عليها.
- دراسة المخاطر المتعلقة بالأوقاف، ومن ثم تطوير البرامج اللازمة لإدارة هذه المخاطر على جميع المستويات.
- تطوير نظام لإدارة وثائق الأوقاف، وحفظها وتحديثها بصفة دورية.

# 4. الشراكات والموارد

## 4-3 إدارة التقنية والمباني والممتلكات

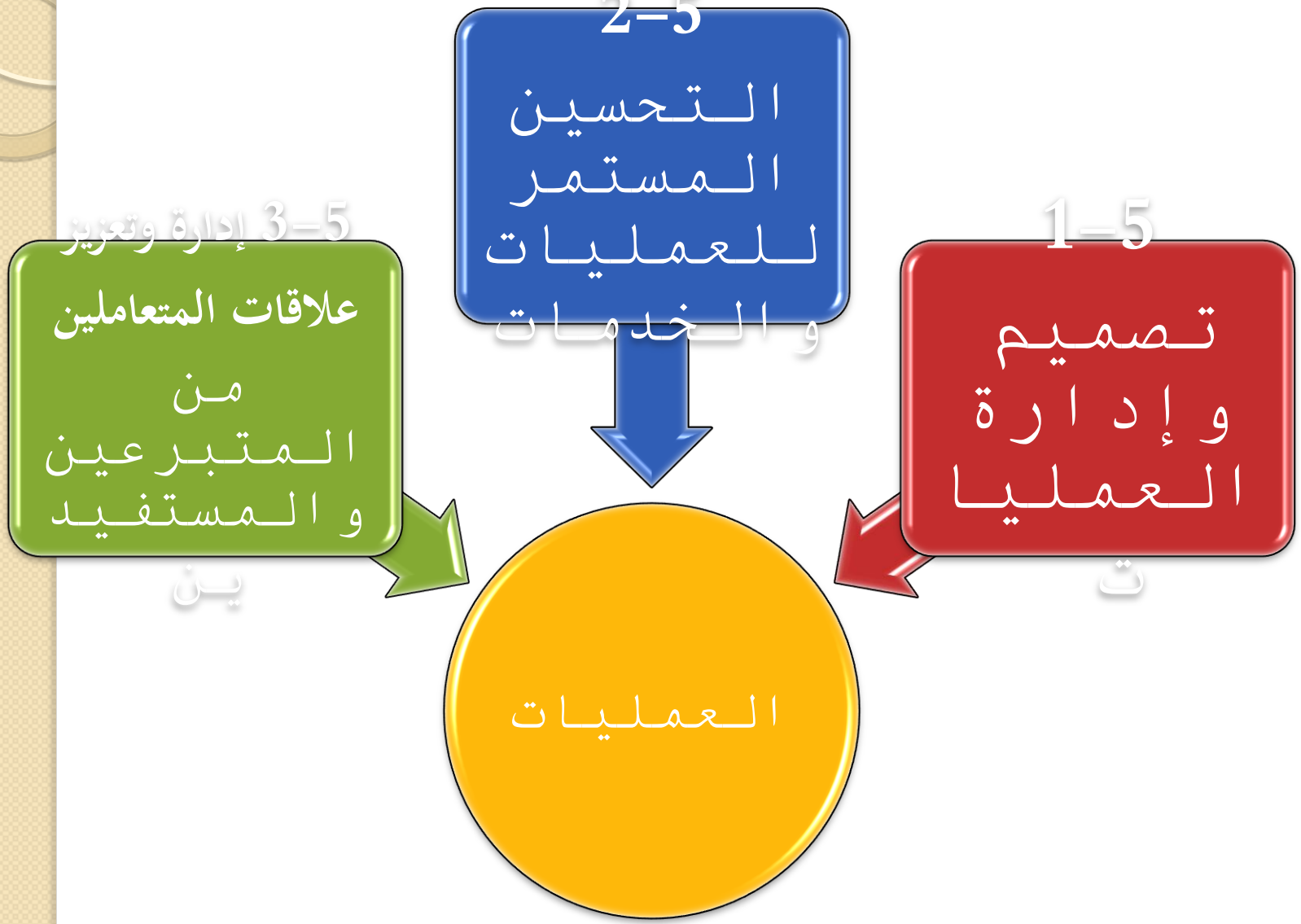
- إدارة المنظومة التقنية بالمنشأة؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقادمة.
- استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء المنشأة.
- الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق التوجه والاستراتيجيات.
- إدارة وصيانة الأصول الثابتة لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول.
- إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالمنشأة.
- خفض أية آثار سلبية للممتلكات أو الخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين، بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة.
- الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة في الجهة المعنية، وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها.

# 4. الشراكات والموارد

## 4-4 إدارة المعلومات والمعرفة

- تحديد وتصنيف المعلومات والمعرفة التي تحتاج إليها المنشأة.
- إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال للاطلاع عليها.
- تطبيق الآليات المناسبة لأمن المعلومات وتكاملها، وتحقيق المستويات المطلوبة من الدقة والموثوقية لمعلومات المنشأة المختلفة.
- رعاية وتشجيع وتطوير وحماية الممتلكات الفكرية الخاصة بالمنشأة.
- السعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وفعالية الاستفادة منها.
- تشجيع إيجاد الأفكار الابتكارية والإبداعية، وتطويرها في المنشأة من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة.

# 4. العمليات
## *Business Processes*



# 5. العمليات

## 5- 1تحديد وإدارة العمليات بالمنشأة

- تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسة وأهداف المنشأة.
- تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالمنشأة.
- رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية.
- تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية متعارف عليها لإدارة الجودة بالمنشأة، مثل: نظام إدارة الجودة إيزو9000.
- تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة.
- تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها المنشأة لكافة المستفيدين.
- قيام المنشأة باستطلاع رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم.
- تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستفيدين بطرق وأساليب ابتكارية ومتطورة.
- قيام المنشأة بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

# 5. العمليات

## 2-5 التحسين المستمر للعمليات والخدمات

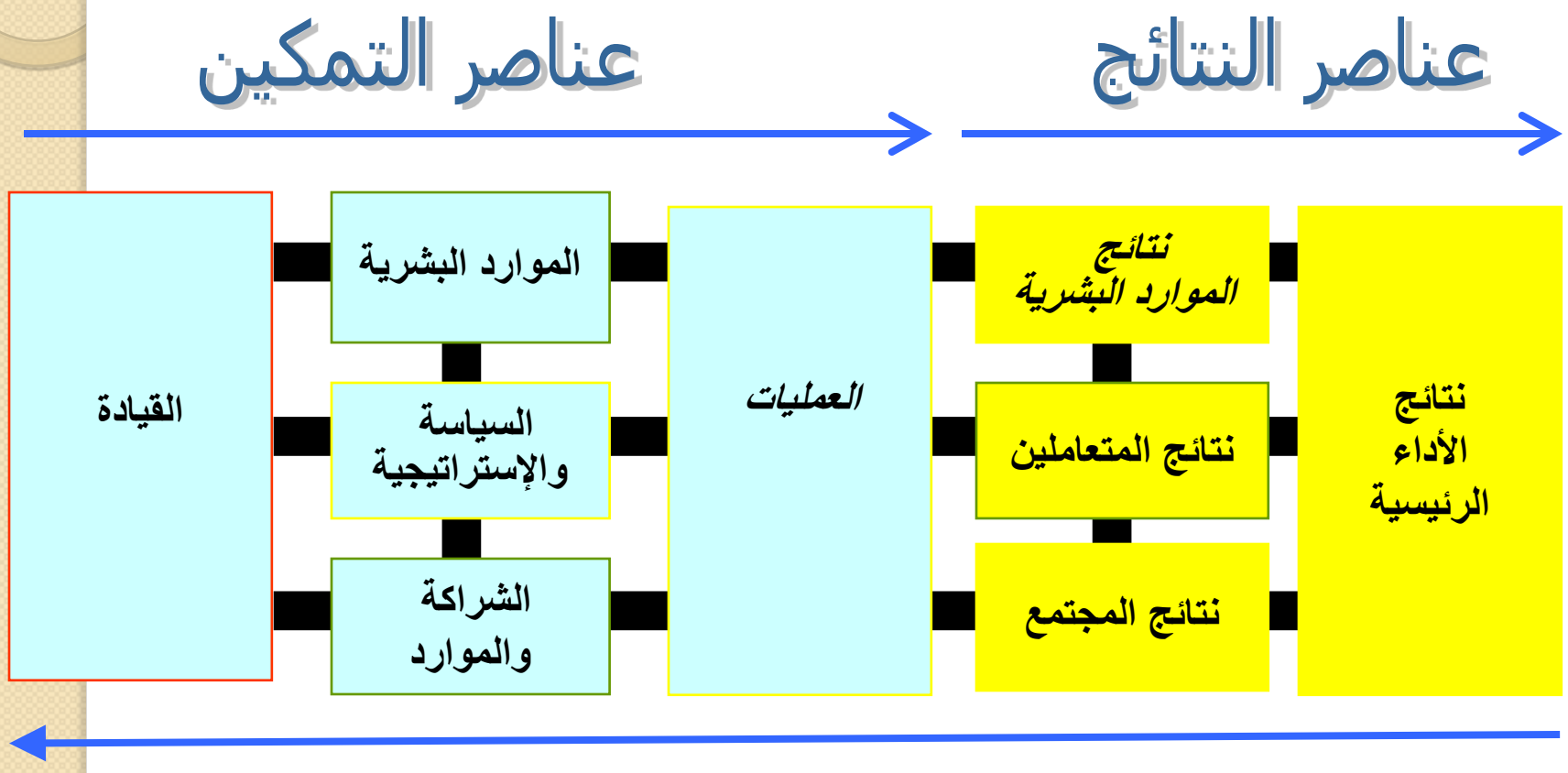
- قيام المنشأة بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين.
- تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالمنشأة.
- قيام المنشأة بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين.
- قيام المنشأة بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها.

# 5. العمليات

## 5-3 إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين

- قيام المنشأة بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها.
- تحديد وتصنيف المستفيدين من خدمات المنشأة.
- قيام المنشأة بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستفيدين.
- بناء قاعدة معلومات متكاملة عن كافة المستفيدين والمتبرعين.
- قيام المنشأة بالتواصل الدوري بالمتبرعين والمستفيدين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مرئياتهم ومقترحاتهم.
- قيام المنشأة بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوي المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد.
- تطوير آليات للتواصل الفعال بين المتبرعين والمستفيدين، وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من المنشأة لجميع شرائح المستفيدين.

# نموذج التميُّز المؤسسي



# 6. نتائج الموارد البشرية
# People Results

**1-6**

- مقاييس رأي الموارد البشرية

**2-6**

- مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية

# 6. نتائج الموارد البشرية
# People Results

## 6–1 مقاييس رأي الموارد البشرية

- معدل الرضا الوظيفي:
- فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنشأة.
- التمكين والمشاركة.
- التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق.
- التطور والاستقرار الوظيفي.
- الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين.
- التشجيع على التعلم المستمر.
- بيئة العمل.
- الأمن والسلامة.
- المرافق الجيدة والخدمات.
- الأمان الوظيفي.
- الأجور والمزايا.
- شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية.
- شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.

# 6. نتائج الموارد البشرية
# People Results

- **6-2 مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية**
  - نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة.
  - المشاركة في فرق التحسين المستمر.
  - معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين والمتطوعين.
  - نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين.
  - تقدير جهود العاملين والمتطوعين.
  - معدلات إنتاجية الموظفين.
  - تكاليف العمل:
  - قياس دوران العمالة.
  - قياس معدلات الغياب.
  - قياس معدلات حوادث وإصابات العمل.
  - متوسط أيام الإجازات المرضية.
  - التظلمات.
  - معدل دوران العمل.

# 7. نتائج المتعاملين
# Customer Results

**7-1**

- مقاييس رأي المتعاملين

**7-2**

- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين

# 7. نتائج المتعاملين
# Customer Results

## 6–1 مقاييس رأي المتعاملين

- معدل الرضا العام.
- جودة الخدمات.
- سهولة الوصول إلى الخدمات.
- المدة الزمنية لتقديم الخدمات.
- سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة.
- مدى الاستجابة لطلب المستفيدين.
- مدى الإبداع والابتكار في الخدمات.
- المرونة.
- التواصل.
- شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين.
- معالجة شكاوى المستفيدين.ساواة في تقديم الخدمات.

# 7. نتائج المتعاملين
# Customer Results

- **7-2 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين**
  - عدد المستفيدين.
  - تنوع شرائح المستفيدين.
  - عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين.
  - نسبة الخدمات الجديدة.
  - معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة.
  - متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى.
  - نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات.
  - عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين.
  - عدد الاقتراحات المطبقة.
  - عدد المتبرعين.
  - نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين.
  - معدلات النمو في حجم التبرعات.

# 8. نتائج المجتمع
# Society Results

1-8

- مقاييس رأي المجتمع

2-8

- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع

# 8. نتائج المجتمع
# Society Results

## 8–1 مقاييس رأي المجتمع

- التقارير حول الأنشطة الخاصة بالمحافظة على الموارد.
- المشاركة في المجتمع: في التعليم والتدريب، ومساندة الأنشطة التطوعية والخيرية.
- المحافظة على البيئة.

# 8. نتائج المجتمع
# Society Results

## 8–2 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع

- التغطية الإعلامية
- التعامل مع السلطات المختصة
- المكافآت والجوائز

# 9. نتائج الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

1/9 النتائج المالية

2/9 النتائج التشغيلية

3/9 نتائج الموارد والشراكات

4/9 نتائج المعلومات والمعرفة

# 9. نتائج الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

## 9-1: النتائج المالية

- الإيرادات السنوية للمنشأة.
- المصروفات السنوية للمنشأة.
- حجم الترشيد في النفقات.
- العائد على الاستثمار.
- نسبة التبرعات من الإيرادات.
- نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة.
- عدد المتبرعين.
- متوسط التبرعات لكل متبرع.
- نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات).
- نسبة التبرعات المحصلة فعلياً / التبرعات المعلنة.
- الالتزام بالموازنة.
- عدد الأوقاف.
- حجم الدخل من الأوقاف.
- نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات.

# 9. نتائج الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

## 9-2: النتائج التشغيلية

- الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية.
- نسبة الأخطاء ( الجودة).
- معدل الاستجابة.
- فعالية أداء العمليات.
- نسبة التحسين في العمليات والإجراءات.
- الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة.
- عدد الاقتراحات المطبقة.
- عدد المشاريع الجديدة.
- نسبة المعاملات الإلكترونية.
- عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية.
- معدل المشاركات الإعلامية.

# 9. نتائج الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

## 3-9 نتائج الموارد والشراكات

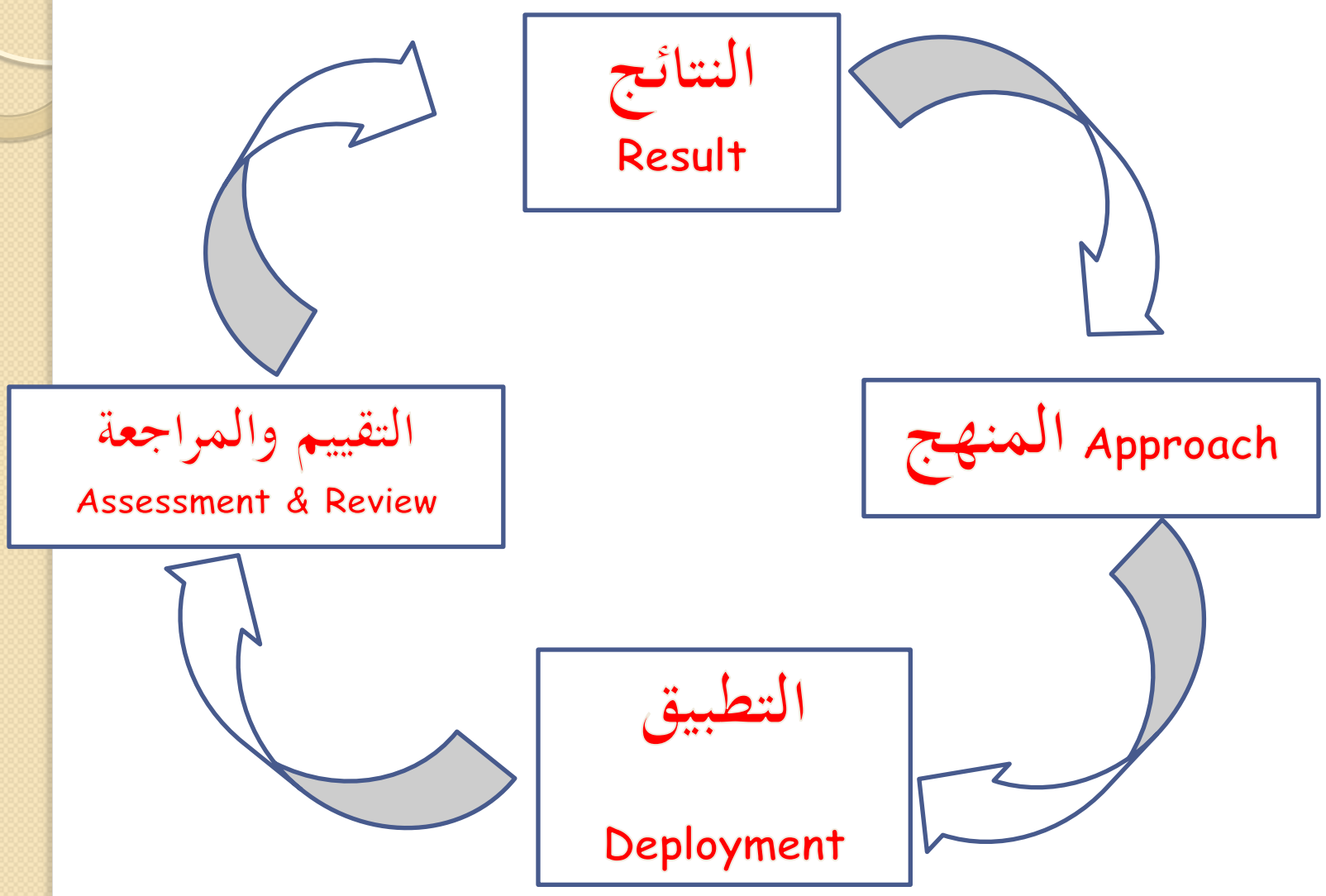
- عدد الموردين.
- نسبة الموردين المحليين.
- عدد الشراكات.
- تكاليف الموردين.
- عدد الاجتماعات مع الشركاء.
- عدد المبادرات نحو الشركاء.
- عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء.
- معدل دوران المخزون.
- تكاليف الصيانة.
- نسبة الأعطال في الأجهزة.
- كفاءة استغلال المرافق/ الأجهزة.
- عدد المبادرات المجتمعية.
- قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية.

# 9. نتائج الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

## 4-9 نتائج المعلومات والمعرفة

- عدد مصادر المعلومات للمنشأة.
- عدد الإصدارات الدورية.
- سهولة الوصول للمعلومات.
- دقة المعلومات.
- عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة.
- عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري.

# أسلوب التقييم RADAR



# أسلوب التقييم RADAR

## النتائج Result

# أسلوب التقييم RADAR

## المنهجية Approach

- **مناسبة** ( منطقية – عملية – تركز على احتياجات المستفيدين)

## التطبيق Deployment

- تطبيق شامل في المنشأة
- يتم بصورة منتظمة

## التقييم والمراجعة Assessment & Review

أخذ دروس من التطبيق والتعلم منها

- تحديد أفضل الممارسات
- تحديد فرص التحسين الجديدة
- تحديد الأولويات بشأن تطبيق التحسينات

# رحلة التميز

## نسبة التحسينات المطلوبة

# رابعاً: مشروع التقييم الذاتي لمؤسسات العمل الخيري

# التقييم الذاتي للمنظمات Self assessment

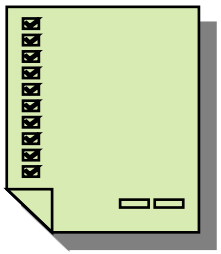
- هو أسلوب منظم ودوري للمراجعة الشاملة لأنشطة ونتائج المنظمات مقارنة مع نموذج التميز
- يستعمل كأداة لاختبار الصحة العامة للمنظمة .

# فوائد التقييم الذاتي للمنظمات

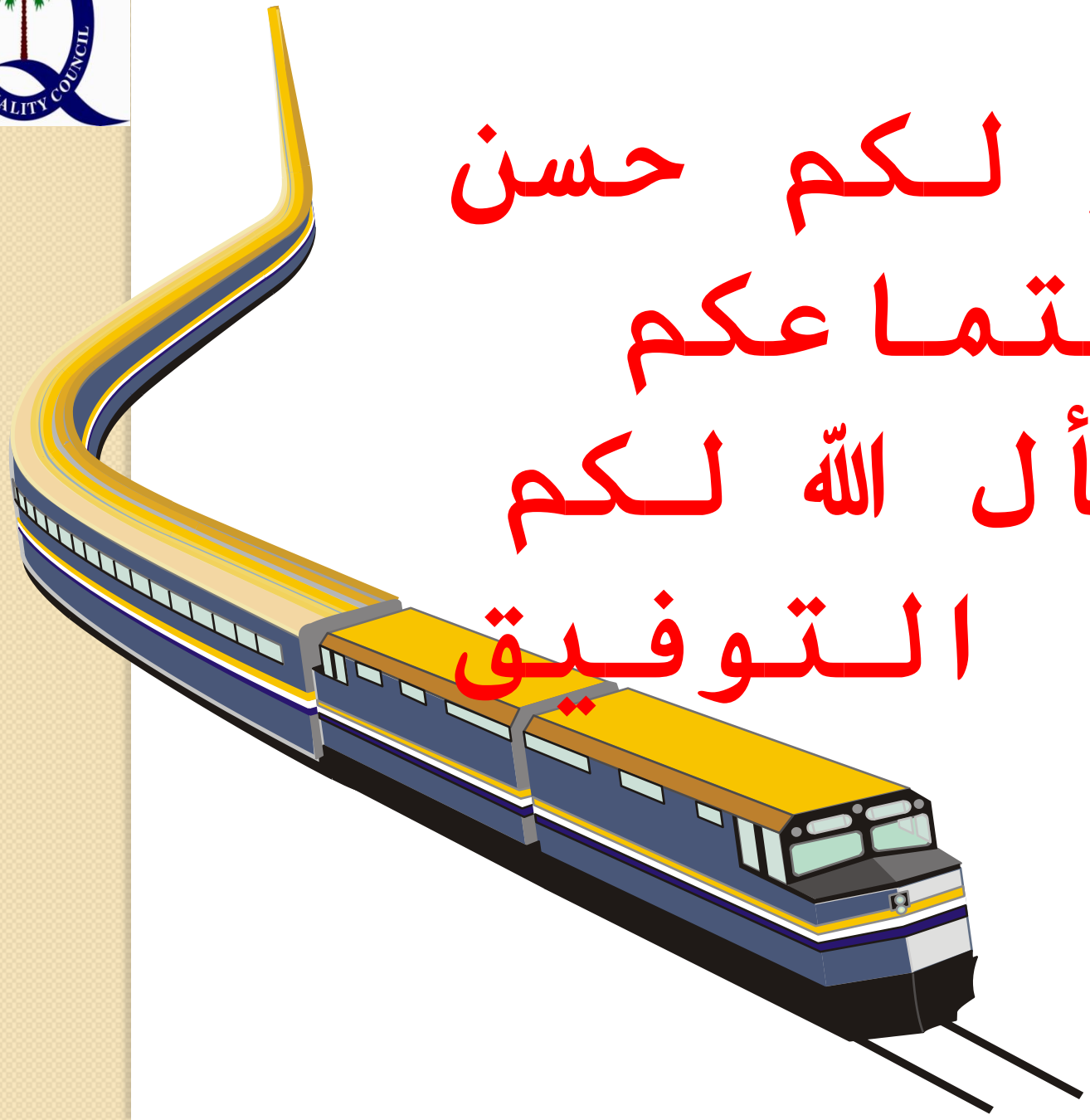
- قياس الأداء العام والتعرف على مدى القدرة على المنافسة وعزم القيادة على التحسين.
- تحديد نقاط القوة للحفاظ عليها واستغلالها في دعم المركز التنافسي للمؤسسة وتحديد نقاط التحسين لوضع الخطط الكفيلة بمعالجتها.
- استخدام نتائج التقييم كأساس علمي لعملية الإقتداء بالنماذج (Benchmarking) والإطلاع على أفضل التطبيقات والممارسات الناجحة.
- المساعدة في تحديد أولويات التحسين المطلوبة للنهوض بأعمال المنشأة او القطاع ووضع الخطط المستقبلية التي

# مشروع التقييم الذاتي لمؤسسات العمل الخيري

إجراء تقييم ذاتي شامل للمنشأة أو "كشف صحي" متكامل للتعرف على موقع المنشأة من خريطة التميُّز ومواطن القوة وجوانب التحسين من خلال الجواب على الأسئلة التي بنيت على معايير التميُّز المؤسسي



جائزة مؤسسة
السبيعي
الخيرية
للعمل الخيري



# أشكر لكم حسن استماعكم
# و أسأل الله لكم دوام التوفيق