

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-169	موافقة معالي الوزير:
إصدار: ١/١	
التاريخ: ٢٠١٧/٢/١٣	صفحة: ٥ / ١
العنوان : منهجية تحديد النتائج	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	اعتماد ممثل الجودة:

١- الهدف :

١/١ يهدف هذا الإجراء تطبيق آلية الرادار التي يتم من خلالها تحديد وتوثيق النتائج وإنجازات عمل جميع الوحدات الإدارية والتعليمية في وزارة التربية والتعليم .

٢- نطاق العمل:

١/٢ يطبق هذا الإجراء على نتائج وإنجازات كافة الوحدات الإدارية والتعليمية .

٣- تعريفات

١ /٣ النتيجة : هي ما تم تحقيقه من الأهداف التشغيلية والمؤسسية وتكون إما كمية (عدد ، نسبة) أو نوعية .

٢/٣ الرادار: هي أداة التقييم المستخدمة في نموذج التميز المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM) النطاق ومدى الصلة ، مدى الصحة ، التصنيف ، الإتجاهات ، الأهداف ، المقارنات ، الثقة (وهي المعتمدة لدى مركز الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية .

٤- المسؤوليات:

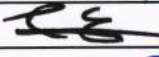
١/٤ تتولى كافة أقسام الإدارات مسؤولية تحديد وتوثيق نتائج وإنجازات برامجها ومهامها .

٢/٤ تتولى لجان المعايير العاملة على الجائزة مسؤولية حصر النتائج المطلوبة حسب المعيار ومسؤولية المتابعة من الإدارات المعنية .

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-169	موافقة معالي الوزير:
التاريخ: ٢٠١٧/٢/١٣	صفحة: ٥ / ٢
إصدار: ١/١	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	اعتماد ممثل الجودة:

٥- العملية

- ١/٥ تعمل الإدارات على حصر وتحديد وتوثيق النتائج حسب آلية الرادار (النطاق ومدى الصلة ، مدى الصحة ، التصنيف ، الإتجاهات ، الأهداف ، المقارنات ، الثقة) .
- ٢/٥ تقوم جميع الإدارات بتحديد نتائج سنوية تتناسب مع استراتيجية الوزارة وسياساتها وغاياتها وحاجات متلقي الخدمة (النطاق ومدى الصلة) .
- ٣/٥ تقوم جميع الإدارات بتحديد نتائج حديثة تعبر عن الواقع وما تم تحقيقه من أهداف . (مدى الصحة)
- ٤/٥ تقوم الإدارات بالمحافظة على أداء جيد وإعداد نتائج لمدة ثلاث سنوات . (الإتجاهات) .
- ٥/٥ تقوم جميع الإدارات بتحديد مستهدفات للنتائج وتعمل على تحقيقها وتحديد نسبة المتحقق منها (الأهداف) .
- ٦/٥ تقوم جميع الإدارات بتصنيف النتائج وفق معايير مثل الجنس ، المديرية ، العمر حسب نوعية متلقي الخدمة (التصنيف) .
- ٧/٥ تقوم جميع الإدارات بإجراء مقارنات معيارية للنتائج مع أفضل الممارسات المحلية والدولية لثلاث سنوات على الأقل (المقارنات) .
- ٨/٥ تقوم جميع الإدارات بتحديد أسباب تحقيق النتائج والأسباب التي حالت دون تحقيق المستهدفات (الثقة) .
- ٩/٥ تقوم الإدارات بتزويد وحدة الرقابة الداخلية (قسم الأداء المؤسسي) بنتائج أعمالها سنوياً وعند الطلب .
- ١٠/٥ يقوم قسم الأداء المؤسسي بتصنيف النتائج وفق المعايير التالية :
 - ١/١٠/٥ نتائج متلقي الخدمة وتتضمن:
 - ١/١/١٠/٥ مقاييس رأي متلقي الخدمة وتتضمن انطباعات حول:
 - السمعة والانطباع العام .
 - قيمة الخدمة .
 - تقديم الخدمة .
 - خدمة وعلاقات متلقي الخدمة ودعمهم .
 - ولاء متلقي الخدمة ومدى ارتباطهم بالوزارة .
 - نتائج رضا متلقي الخدمة .
 - نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة .

إجراء جودة	وزارة التربية والتعليم
 موافقة معالي الوزير:	رقم الوثيقة: QP-169 إصدار: ١/١
	التاريخ: ٢٠١٧/٢/١٣ صفحة: ٥ / ٣
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:  اعتماد ممثل الجودة: 	العنوان : منهجية تحديد النتائج

- نتائج أداء العمليات الرئيسية (مثل مؤشرات تتعلق بتقديم الخدمات ، الإنتاجية ، الجودة والأخطاء ، الشفافية) .

- نتائج تحسين وتبسيط الإجراءات ومدى فاعليتها .

- نتائج تقييم أداء الموردين .

- نتائج أتمتة الخدمات .

٢/١/١٠/٥ مؤشرات متلقي الخدمة وتتضمن مؤشرات أداء حول ما يلي

- تقديم الخدمة .

- خدمة وعلاقات متلقي الخدمة ودعمهم .

- التعامل مع الشكاوى .

- إشراك متلقي الخدمة والشركاء في تصميم العمليات .

٢/١٠/٥ نتائج الأفراد وتتضمن

١/٢/١٠/٥ مقاييس أداء الأفراد وتتضمن انطباعات حول ما يلي :

- الرضا والمشاركة والارتباط .

- التحفيز والتمكين .

- القيادة والإدارة .

- الكفاءة وإدارة الأداء .

- التدريب والتطوير المهني .

- التواصل الفعال .

- ظروف العمل .

- نتائج رضا الموظفين عن الوزارة .

- نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى الموظفين .

- نتائج تقييم أداء الموظفين من ناحية التقدم الحاصل في أدائهم .

- نتائج الاحتفاظ بالموظفين

٢/٢/١٠/٥ مؤشرات الأفراد وتتضمن مؤشرات أداء حول ما يلي :

- أنشطة الإشراك والارتباط .

- أنشطة الكفاءات وإدارة الأداء .

- أداء القيادة .

- أنشطة التدريب والتطوير المهني .

- التواصل الداخلي

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-169	موافقة معالي الوزير:
التاريخ: ٢٠١٧/٢/١٣	صفحة: ٥ / ٤
إصدار: ١/١	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	اعتماد ممثل الجودة:
العنوان : منهجية تحديد النتائج	

٣/١٠/٥ نتائج المجتمع وتتضمن ما يلي :

١/٣/١٠/٥ مقاييس رأي المجتمع وتتضمن انطباعات حول ما يلي :

- التأثير البيئي .
- السمعة والانطباع العام .
- التأثير المجتمعي .
- تأثير بيئة العمل .
- الجوائز والتغطية الإعلامية .
- نتائج المسؤولية المجتمعية .
- نتائج تكافؤ الفرص .

٢/٣/١٠/٥ مؤشرات نتائج المجتمع وتتضمن مؤشرات أداء حول ما يلي :

- الأنشطة الخاصة بالبيئة والإقتصاد والمجتمع .
- الالتزام بالتشريعات والحاكمة المؤسسية .
- الأداء الخاص بالصحة والسلامة .
- الأداء المسؤول حول المشتريات والمصادر .

٤/١٠/٥ النتائج الرئيسية وتتضمن :

١/٤/١٠/٥ مخرجات الأداء الرئيسية وتتضمن :

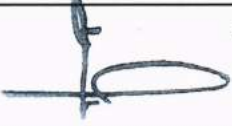
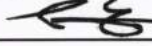
- نتائج تحقيق الأهداف المؤسسية والوطنية والمبادرات الملكية والمتعلقة بالشفافية .
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس مدى تحقيق الأهداف المالية وقياس مدى النجاح في تحقيقها .
- مؤشرات حول درجة الالتزام بالموازنة .
- مؤشرات تتعلق بتحصيل الإيرادات ، خفض التكاليف وترشيد النفقات .
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس مدى تحقيق أهداف المعرفة وقياس مدى النجاح في تحقيقها .
- مؤشرات تبادل المعرفة مع الجهات الأخرى (نقل المعرفة المتبادل) .

٢/٤/١٠/٥ مؤشرات الأداء الرئيسية وتتضمن مقاييس الأداء حول ما يلي :

- المؤشرات المالية .
- مؤشرات أداء العمليات الرئيسية .
- أداء الشركاء والموردين .
- التقنيات والمعلومات والمعرفة .

١١/٥ المراجعة والتحسين والقياس:

١/١١/٥ مراجعة منهجية تحديد النتائج كل سنتين.

إجراء جودة	وزارة التربية والتعليم
 موافقة معالي الوزير:	رقم الوثيقة: QP-169 إصدار : ١/١
	التاريخ: ٢٠١٧/٢/١٣ صفحة: ٥ / ٥
 اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:	العنوان : منهجية تحديد النتائج
 اعتماد ممثل الجودة:	

٢/١١/٥ - قياس المنهجية من خلال:-

- النتائج المتحققة.
- نسبة الإنجاز لكل قسم في الوزارة.

٦-وثائق متعلقة :

- ١/٦ كتيب جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية .
- ٢/٦ آلية الرادار.
- ٣/٦ منهجية المقارنات المعيارية.