

بطاقة الاداء المتوازن للخطة الاستراتيجية الخمسية الأولى الشاملة لأمانة العاصمة المقدسة (1436-1440هـ) تحديث 1436/11/20هـ

بطاقة الاداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسئول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target						مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجحة مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	(ش) رقم المشروع	البرنامج	رقم البرنامج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية يومية (المحددة)	الهدف العام (مؤشر النجاح)	القضايا الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسية	المنظور الأربعة لبطاقة (المحاور) أداء المتوازن
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437	/1433 1434													
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للتعمير والمشاريع - المرافق مساعد الأمين للشؤون المالية والإدارية مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال المشرف العام على البلديات الفرعية مساعد الأمين لتقنية المعلومات 	المشرف العام على خدمة العملاء	10	8	6	4	2	جديد	1-1-1	عدد المراكز المتنقلة لخدمة العملاء	الخدمات المتنقلة	ب1ش1	نظام متكامل ومترايب لخدمات العملاء	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع	
		25	20	15	10	5	جديد	2-1-1	عدد الخدمات المتنقلة لذوي الاحتياجات الخاصة											
		10	8	6	4	2	جديد	3-1-1	عدد الحقايب التدريبية للتعليم المتنقل											
		%100	%80	%60	%40	%20	جديد	4-1-1	تغطية الخدمات المتنقلة لأحياء العاصمة المقدسة											
		%80	%75	%70	%60	%50	جديد	5-1-1	تحقيق رضا العملاء عن الخدمات المتنقلة											
<ul style="list-style-type: none"> المشرف العام على البلديات الفرعية وكيل الأمين للتعمير والمشاريع - المرافق وكيل الأمين للخدمات مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال مساعد الأمين لتقنية المعلومات المشرف العام على خدمة العملاء الإدارة العامة للموارد البشرية 	المشرف العام على خدمة العملاء	-	-	-	%100	%50	جديد	1-2-1	الانتهاء من إنشاء الإدارة العامة للخدمات النسائية	الخدمات النسائية	ب1ش2	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع		
		%100	%100	%100	%100	%100	جديد	2-2-1	نسبة عدد السيدات العاملات في الخدمات النسائية											
		%70	%60	%50	-	-	جديد	3-2-1	رضا المجتمع عن الخدمات النسائية											
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للتعمير والمشاريع - (إدارة المرافق) وكيل الأمين للخدمات مساعد الأمين لتقنية المعلومات الإدارة العامة لخدمة العملاء 	المشرف العام على خدمة العملاء	%50	%40	%30	%20	%10	جديد	1-3-1	نسبة خدمات العملاء السريعة	تقديم خدمات عملاء سريعة	ب1ش3	نظام متكامل ومترايب لخدمات العملاء	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع	
		%80	%75	%70	%60	%50	جديد	2-3-1	معدل رضا العملاء عن الخدمات السريعة											
						%100	جديد	3-3-1	معدل الإنجاز في مشروع مركز للمكالمات (الكول سنتر)											
				%100	%80	-	جديد	4-3-1	معدل الأداء في تسديد المكالمات											
				%100	%80	-	جديد	5-3-1	معدل المكالمات التي تم الرد عليها مقارنة بالفائتة											
<ul style="list-style-type: none"> المشرف العام على البلديات الفرعية وكيل الأمين للتعمير والمشاريع (المكاتب الهندسية) مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال المشرف العام على خدمة العملاء وكيل الأمين للخدمات 	مساعد الأمين لتقنية المعلومات	%100	%100	%100	%100	%100	جديد	1-4-1	الانتهاء من إعداد قاعدة بيانات تتضمن إحصائيات مختلفة كبيانات العملاء وأنواع الخدمات المقدمة وإجراءات العمل	قاعدة بيانات العملاء	ب1ش4	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع		
		%100	%100	%100	%90	%80	%78	جديد	1-5-1										نسبة الخدمات المنجزة إلكترونياً**	
<ul style="list-style-type: none"> مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية جميع الإدارات المشرف العام على خدمة العملاء 	مساعد الأمين لتقنية المعلومات	-	-	%100	%75	%50	جديد	2-5-1	نسبة التحول لبيئة إلكترونية كاملة لسير المعاملات داخل الأمانة والبلديات التابعة لها.	أتمتة الخدمات البلدية	ب1ش5	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع		
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للتعمير والمشاريع وكيل الأمين للخدمات المشرف العام على البلديات الفرعية إدارة النظافة إدارة صحة البيئة إدارة المرافق جميع الإدارات 	مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال	3	3	3	3	3	جديد	1-6-1	عدد البرامج الإرشادية (النوعية) لتوعية وتثقيف المتعاملين بمفهوم الخدمات الإلكترونية والسعي الى محور الامية التقنية	التوعية والتثقيف	ب1ش6	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع		
<ul style="list-style-type: none"> مساعد الأمين لتقنية المعلومات مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال 	المشرف العام على خدمة العملاء	%100	%100	%100	%100	%100	جديد	1-7-1	الانتهاء من إعداد نماذج استبيانات قياس رضا المجتمع عن أداء الأمانة ومستوى خدماتها	رضا العملاء	ب1ش7	ب1	التفكير على العصيل	الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلها ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع		
		%80	%75	%70	%60	%50	%38	جديد	2-7-1										نسبة رضا العملاء	
		%95	%95	%95	%95	%95	%83	جديد	3-7-1										نسبة شكاوى وتظلمات العملاء التي تمت معالجتها**	
		%95	%80	%70	%60	%50	جديد	4-7-1	الكفاءة في تسديد البلاغات											

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسؤول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target					المرجع الأساسي Baseline	مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	البرامج	رقم البرديج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية (المحطة)	الهدف العام (مؤشر النتائج)	التقييم الاستراتيجي	محاور العمل الرئيسية	الناظر الأربعة لبطاقة (المعالم) الأداء المتوازن
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437													
<ul style="list-style-type: none"> إدارة المرافق إدارة العلاقات العامة إدارة التخطيط الحضري 	مساعد الأمين للتنمية والتطوير	%100	%90	%75	%50	%25	جديد	معدل الإنجاز في بناء وتجهيز قاعات المحاضرات والمؤتمرات الكبرى	1-1-2	المركز الحضري	ب2ش1								
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	معدل الإنجاز في بناء وتجهيز متحف الحج والعمرة	2-1-2										
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	معدل الإنجاز في بناء وتجهيز مكتبة مكة المكرمة الإسلامية	3-1-2										
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	معدل الإنجاز في بناء وتجهيز المركز الاجتماعي والترفيهي	4-1-2										
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	معدل الإنجاز في بناء وتجهيز مدينة أجيال المستقبل	5-1-2										
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	معدل الإنجاز في بناء وتجهيز حديقة للحيوانات الصحرأوية	6-1-2										
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للخدمات المرصد الحضري إدارة المرافق إدارة تقنية المعلومات 	وكيل الأمين للتعمير والمشاريع	12	10	8	6	4	*2,81	نصيب كل مائة ألف فرد من دورات المياه العامة	1-2-2	تطوير وصيانة المرافق العامة	ب2ش2								
		14	12	10	8	6	6	*4,04	نصيب كل مائة ألف فرد من المقابر المسورة									2-2-2	
		%80	%75	%70	%60	%50	جديد	رضا العملاء على الخدمات المقدمة	3-2-2										
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للخدمات مساعد الأمين للاستثمارات البلدية المرصد الحضري مساعد الأمين لتقنية المعلومات 	وكيل الأمين للتعمير والمشاريع	14	12	10	8	6	*4,16	نصيب كل مائة ألف فرد من المساحات البلدية	1-3-2	تطوير الميادين والمساحات والأرصعة	ب2ش3								
		14	12	10	8	6	جديد	نصيب كل فرد من الممشي والأرصعة	2-3-2										
		5	5	5	5	5	جديد	عدد الأعمال الجمالية بمدخل وميادين العاصمة المقدسة	3-3-2										
<ul style="list-style-type: none"> مساعد الأمين للاستثمارات البلدية 	مساعد الأمين للاستثمارات البلدية	2	2	2	2	2	جديد	عدد المواقف الذكية للسيارات لكل ألف سيارة	1-4-2	مشاريع النفع العام	ب2ش4								
		-	-	%100	%70	%30	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق مستودعات جنوب مكة	2-4-2										
		%60	%30	%15	-	-	جديد	نسبة إنجاز عدد 2 اسواق مستودعات شمال وغرب مكة	3-4-2										
		-	-	%100	%70	%30	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق دولي وصالة معارض جنوب مكة	4-4-2										
		%60	%30	%15	-	-	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق دولي شمال مكة	5-4-2										
		-	-	%100	%70	%30	جديد	نسبة إنجاز عدد 2 مجمعات صناعية جنوب وشرق مكة	6-4-2										
		%60	%30	%15	-	-	جديد	نسبة إنجاز عدد 2 مجمعات صناعية شمال وغرب مكة	7-4-2										
		-	-	-	%100	%80	جديد	نسبة إنجاز منطقة صناعية للورش الخفيفة	8-4-2										
		-	-	%100	%70	%30	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق مفروشات جنوب مكة	9-4-2										
		%60	%30	%15	-	-	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق مفروشات شمال مكة	10-4-2										
		-	%100	%70	%35	%25	جديد	نسبة إنجاز عدد 2 اسواق للخضار والفواكه	11-4-2										
		-	-	%100	%70	%35	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق للسيارات	12-4-2										
		-	-	%100	%70	%30	جديد	نسبة إنجاز عدد 1 سوق لمواد البناء	13-4-2										
1	1	1	1	1	جديد	زيادة عدد المسالخ بنطاق العاصمة المقدسة	14-4-2												

الارتقاء بالمستويات المعيشية في المجتمع
الاستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها

الهدف الخامس وضح وسهولة الخدمات البلدية بما يحقق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات في المملكة

أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة

القضية السادسة : التنوع في خدمة العملاء

خدمة العملاء

منظور العائد على المجتمع

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسؤول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target					المؤشر المرجعي Baseline	مؤشرات الأداء Key Performance Indicator - KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	(ش) رقم المشروع	البرنامج	رقم البرنامج	تطبيق مؤشر الأداء (KPA)	الأستراتيجية	الأهداف الإستراتيجية المحددة	الهدف العام (النتائج)	القضايا الاستراتيجية	مصادر العمل الرئيسة	المناظر الأربعة لبطاقة (المعدل) أداء المؤازر																																																														
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437															/1433 1434																																																													
<ul style="list-style-type: none"> الإدارة العامة لمشاريع السيول الإدارة العامة للكوارث الإدارة العامة لتقنية المعلومات 	وكيل الأمين للتعمير والمشاريع	%100	%90	%80	%70	%60	جديد	نسبة ما تم إنجازه من شبكات تصريف مياه الأمطار والسيول	1-5-2	درء أخطار السيول وتصريف مياه الأمطار	ب2ش5	مجتمع حضري مستدام	ب2	الإرتقاء بالمستويات المعيشية في المجتمع	الأستراتيجية الخامسة شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبازها	الهدف الخامس وضوح وسهولة الخدمات البيئية يتم تحقيق أعلى معدل رضا للعملاء على مستوى الأمانات والبلديات	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	القضية السادسة: التنمير في خدمة العملاء	خدمة العملاء	منظور العائد على المجتمع																																																														
		%100	%90	%80	%70	%60	جديد	اكتتمال الطرق الدائرية في مكة المكرمة	1-6-2	إتشاء وتأهيل الشوارع والطرق	ب2ش6																																																																							
		%100	%90	%80	%70	%60	جديد	نسبة تأهيل الشوارع والطرق الرئيسية والفرعية بالأحياء والمخططات	2-6-2	التوعية البيئية	ب3ش2																																																																							
		%100	%90	%80	%70	%60	جديد	نسبة استعمال الطاقة الشمسية في إنارة أعمدة الشوارع	3-6-2												عدد المبادرات التي تتبناها أمانة العاصمة في التوعية البيئية (ضمن برنامج وطهر بيتي)	2800	2500	2200	1900	1650	1400	جديد	رضا المجتمع المحلي من برامج المسؤولية الاجتماعية	1-2-3	2-2-3	3-2-3																																																		
		%70	%60	%50	%40	%25	جديد	نسبة ترقيم المباني بشرط الترميم الإلكتروني (الباركود)	4-6-2																								عدد المستفيدين من برامج المسؤولية الاجتماعية من الشباب	10000	9000	7500	6000	5000	جديد	رضا المجتمع المحلي من برامج المسؤولية الاجتماعية	2-1-3	3-1-3																																								
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	النسبة الذكية من شبكة الإنارة	5-6-2																																		عدد المبادرات التي تتبناها أمانة العاصمة في التوعية البيئية (ضمن برنامج وطهر بيتي)	2	2	2	2	2	جديد	عدد المستفيدين من برنامج "شباب مكة في خدمتك"	1-3-3	2-3-3	3-3-3																													
		%50	%40	%30	%20	%10	جديد	نسبة الخفض في استهلاك الكهرباء في الطرق	6-6-2																																													عدد المشاركين من الشباب في برنامج (وطهر بيتي) الذي تتبناها أمانة العاصمة المقدسة	2	2	2	2	جديد	عدد ساعات الخدمة التطوعية لخدمة قاصدي وسكان مكة المكرمة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																			
		%100	%90	%75	%50	%25	جديد	نسبة أطوال الشوارع الذكية	7-6-2																																																							نسبة رضا المجتمع المحلي عن برنامج (وطهر بيتي)	2	2	2	2	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3									
%100	%90	%75	%50	%25	جديد	نسبة تغطية الكاميرات للشوارع	8-6-2	عدد المبادرات التي تتبناها أمانة في المسؤولية الاجتماعية	2	2	2	2	جديد	عدد ساعات الخدمة التطوعية لخدمة قاصدي وسكان مكة المكرمة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																																																	
2	2	2	2	2	جديد	عدد المبادرات التي تتبناها أمانة في المسؤولية الاجتماعية	1-1-3											التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																																							
10000	9000	7500	6000	5000	جديد	عدد المستفيدين من برامج المسؤولية الاجتماعية من الشباب	2-1-3																					التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																													
%80	%75	%70	%65	%60	جديد	رضا المجتمع المحلي من برامج المسؤولية الاجتماعية	3-1-3																															التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																			
2	2	2	2	2	جديد	عدد المبادرات التي تتبناها أمانة العاصمة في التوعية البيئية (ضمن برنامج وطهر بيتي)	1-2-3																																									التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																									
2800	2500	2200	1900	1650	1400	جديد	عدد المشاركين من الشباب في برنامج (وطهر بيتي) الذي تتبناها أمانة العاصمة المقدسة																																																			2-2-3	التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3														
%80	%75	%70	%60	%50	جديد	نسبة رضا المجتمع المحلي عن برنامج (وطهر بيتي)	3-2-3	التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																																																	
500000	450000	400000	350000	300000	250000	جديد	عدد المستفيدين من برنامج "شباب مكة في خدمتك"											1-3-3	التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3																															3-3-3																								
3	3	3	2,5	2	جديد	عدد ساعات الخدمة التطوعية لخدمة قاصدي وسكان مكة المكرمة	2-3-3											التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية										ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																														
%25	%20	%15	%10	%8	%5,88	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة																														3-3-3	التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	ب3ش3	جديد	نسبة المستفيدين من حملة الطهر والنظافة	1-3-3	2-3-3	3-3-3																																			
%100	%100	%100	%100	%100	جديد	وجود قاعدة بيانات شاملة ومحدثة دورياً لخدمات ومشاريع ومساهمات الأمانة في خدمة المجتمع	1-1-4																														التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية											ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	وجود خارطة ذهنية مجالات تميز الأمانة والتي تتسجم مع اهتمامات المجتمع الداخلي والخارجي، الحالية والمستقبلية	1-1-4	2-1-4	3-1-4	4-1-4												5-1-4	6-1-4	7-1-4	8-1-4										
-	-	-	-	%100	جديد	توافر بيانات كاملة عن المعنيين بخدمات أمانة العاصمة من خارج الأمانة ومعرفة اهتمامات كل فئة منهم	2-1-4																																																				التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	وجود آلية عملية لمتابعة وتقويم خطة التواصل الاعلامي للأمانة	1-1-4	2-1-4	3-1-4					4-1-4	5-1-4	6-1-4	7-1-4	8-1-4					
-	-	-	-	%100	جديد	توافر بيانات كاملة عن المعنيين بخدمات أمانة العاصمة من داخل الأمانة ومعرفة اهتمامات كل فئة منهم	3-1-4	التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	وجود خارطة ذهنية مجالات تميز الأمانة والتي تتسجم مع اهتمامات المجتمع الداخلي والخارجي، الحالية والمستقبلية	1-1-4	2-1-4	3-1-4																																																													4-1-4	5-1-4	6-1-4	7-1-4	8-1-4
-	-	-	-	%100	جديد	وجود خارطة ذهنية مجالات تميز الأمانة والتي تتسجم مع اهتمامات المجتمع الداخلي والخارجي، الحالية والمستقبلية	4-1-4												التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	وجود آلية عملية لمتابعة وتقويم خطة التواصل الاعلامي للأمانة	1-1-4	2-1-4																															3-1-4																								
-	-	-	-	%100	جديد	وجود آلية عملية لمتابعة وتقويم خطة التواصل الاعلامي للأمانة	5-1-4											التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية										ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	الانتهاج من إعداد خطة التواصل الاعلامي وتعزيز الصورة الذهنية للأمانة	1-1-4	2-1-4	3-1-4																																														
-	-	-	%100	%50	جديد	عدد البرامج والفعاليات الاعلامية التي تخاطب المجتمع الداخلي والخارجي للأمانة	7-1-4																															التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	عدد البرامج والفعاليات الاعلامية التي تخاطب المجتمع الداخلي والخارجي للأمانة	1-1-4	2-1-4	3-1-4																																			
2	2	2	2	2	جديد	معدل رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية للأمانة	8-1-4																														التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية											ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	معدل رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية للأمانة	1-1-4	2-1-4	3-1-4	4-1-4												5-1-4	6-1-4	7-1-4	8-1-4										
%90	%80	%75	%70	%60	جديد	معدل رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية للأمانة	8-1-4																																																				التواصل الإعلامي وتعزيز الصورة الذهنية	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	ب4ش1	جديد	معدل رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية للأمانة	1-1-4	2-1-4	3-1-4					4-1-4	5-1-4	6-1-4	7-1-4	8-1-4					

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسئول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target						مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	البرامج	رقم البرنامج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الأهداف الاستراتيجية	الهدف العام (التلخيص)	القضايا الاستراتيجية	مصادر العمل الرئيسة	المعيار الأربعة لبطاقة (المصالح) الأداء المتوازن
		/1440	/1439	/1438	/1437	/1436	/1433											
		1441	1440	1439	1438	1437	1434											
جميع الإدارات	مساعد الأمين لتقنية المعلومات						جديد	نسبة الخدمات التي تم تحويلها الى خدمات ذكية	1-1-5	تطبيقات الإدارة الذكية	ب5ش1	التحول الى نظام الموارد البشرية الذكية	تسليم المتطلبات البشرية والتقنية والتحتية مع م عيير المدن الذكية الاستراتيجية الرابعة: الهدف الرابع : تطبيق المعايير العالمية لبدايات المدن الذكية في أمانة العاصمة المقدسة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعيار عالمية وخبرات محلية متميزة	استدامة الموارد التقنية والبني التحتية	الموارد التقنية والبني التحتية	منظور المعاند على الأمانة	
							جديد	نسبة تاهيل وتدريب موظفي الأمانة على تطبيقات المدن الذكية	2-1-5									
							جديد	عدد الدورات التدريبية في مجال التقنيات الحديثة	3-1-5									
							جديد	قياس نسبة الخدمات التي تم ربطها مع قناة التكامل الحكومية في الاتجاهين (يسر)	4-1-5									
							جديد	الانتهاج من إعداد خطة سنوية موثقة ومعتمدة لدعم وصيانة البنية التحتية والتقنية اللازمة لتشغيل التطبيقات الذكية ونصبتها.	5-1-5									
							جديد	الانتهاج من تطوير موقع الإمانة والبلديات الفرعية على شبكة الإنترنت (باللغتين العربية والإنجليزية).	6-1-5									
							جديد	توافر نظام الكتروني متكامل وفعال لرصد وقياس مستوى النضج لتطبيقات المدن الذكية في الأمانة والبلديات الفرعية.	7-1-5									
							جديد	نسبة التطبيقات الذكية التي تم تنفيذها في عمليات الأمانة الداخلية	8-1-5									
							جديد	زيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية	9-1-5									
							جديد	نسبة إنجاز المعاملات في الوقت المحدد	10-1-5									
							جديد	نسبة رضا الموظفين عن التطبيقات الذكية.	11-1-5									
							جديد	نسبة عدد الهواتف الى عدد المكاتب	12-1-5									
مساعد الأمين لتقنية المعلومات	مساعد الأمين لتقنية المعلومات						جديد	زيادة الكفاءات المؤهلة في تطوير الخدمات الذكية.	1-2-5	دليل الخدمات الذكية	ب5ش2	الممارسة الذكية للخدمات البلدية						
							جديد	الانتهاج من صياغة دليل الخدمات الذكية	2-2-5									
جميع الإدارات	مساعد الأمين لتقنية المعلومات						جديد	الانتهاج من إنشاء مركز نظم المعلومات الجغرافية.	1-3-5	مركز نظم المعلومات الجغرافية	ب5ش3							
							جديد	نسبة الزيادة في عدد مستخدمي خدمات نظم المعلومات الجغرافية.	2-3-5									
							جديد	نسبة عقود الشراكات مع المؤسسات والهيئات الحكومية والخاصة التي سيتم الربط الإلكتروني الجغرافي معها والتي لها علاقة بعمل الأمانة	3-3-5									
							جديد	معدل البيانات الجغرافية المعدلة	4-3-5									

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع المسئول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target					المؤشر المرجعي Baseline	مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	رقم البرنامج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الأهداف الاستراتيجية	الاهداف الاستراتيجية (التحديات)	القياسية الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسية	الناظر الأربعة لبطاقة (المحطة) الأداء المتوازن
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437											
<ul style="list-style-type: none"> شؤون الموظفين التطوير الإداري مساعد الأمين للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة المشرف العام على البلديات 	مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية	-	-	-	-	%100	جديد	1-1-6	الإنهاء من تطوير الهيكل التنظيمي للأمانة وتوصيفه كاملاً.	تطوير الهيكل التنظيمي	ب6ش1						
		-	-	-	-	-	%100	جديد	2-1-6								الإنهاء من تحديد المهام والمسئوليات لكل وحدة من الوحدات الواردة في الهيكل التنظيمي
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للخدمات وكيل الأمين للتعمير والمشاريع مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية الإدارة العامة للكوارث تقنية المعلومات مساعد الأمين للاستثمارات البلدية 	مساعد الأمين للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة	-	-	-	%100	جديد	1-2-6	الإنهاء من إعداد نموذج الحوكمة الرشيدة بأمانة العاصمة المقدسة.	إعداد معايير الحوكمة	ب6ش2							
		-	-	-	%100	جديد	2-2-6	تحقيق متطلبات كل معيار من معايير نموذج الحوكمة الرشيدة بأمانة العاصمة المقدسة.									
<ul style="list-style-type: none"> الإدارة العامة للمتابعة مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال مساعد الأمين للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة المشرف العام على البلديات مدير عام الشؤون القانونية المراجعة الداخلية الجودة والتميز 	مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية	-	-	%100	-	-	جديد	1-3-6	تشكيل لجنة عليا للإشراف على نشر ثقافة الحوكمة بالأمانة وتنفيذ معاييرها	نشر ثقافة الحوكمة وتطبيق معاييرها	ب6ش3						
		-	-	%100	-	-	جديد	2-3-6	الإنهاء من بناء منظور استراتيجي لنظام الحوكمة في الأمانة طبقاً للمعايير الواردة في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.								
		0,006	0,006	0,0055	-	-	جديد	3-3-6	نسبة تمثيل المواطنين في إدارة الأمانة والبلديات التابعة لها (المجلس البلدي)								
		%30	%25	%20	-	-	جديد	4-3-6	نسبة النساء الذين تم توظيفهم في إدارة الأمانة والبلديات التابعة لها								
		%30	%25	%20	%15	%10	جديد	5-3-6	نسبة النساء الذين يتم انتخابهم في مجلس الإدارة (المجلس البلدي)								
		%0	%0	%0	-	-	جديد	6-3-6	نسبة من تم إدانتهم بالفساد أو الرشوة من المسئولين بإدارة الأمانة والبلديات التابعة لها								
		-	-	%100	-	-	جديد	7-3-6	توافر ميثاق للسلوكيات والأخلاقيات سهل الفهم، وتم إيصاله وتعميمه إلى كافة المعنيين بالأمانة، ويعكس عمل الأمانة وقوانينها وتشريعاتها.								
		-	-	%100	-	-	جديد	8-3-6	توافر آليات مناسبة يستطيع الموظف من خلالها التعبير عن رأيه بشكل خفي في سياسات الإدارة العليا للأمانة بدون الخوف من العقاب								
		-	-	%100	-	-	جديد	9-3-6	توافر نظام فاعل لقياس ومتابعة الأداء يحدد الواجبات والمسئوليات بوضوح، ويقاس النجاحات والقيم التي تم تحقيقها								
		%100	%100	%100	-	-	جديد	10-3-6	نسبة المعنيين بالأمانة الذين خضعوا للمساءلة								
		2	2	2	-	-	جديد	11-3-6	عدد الصلاحيات التي تم تفويضها للموظفين لتمكينهم من اتخاذ القرارات الفعالة في الوقت المناسب								
<ul style="list-style-type: none"> جميع قطاعات الأمانة إدارة التطوير الإداري 	مساعد الأمين للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة	-	%100	-	-	-	جديد	1-4-6	الإنهاء من وضع الخطط التدريبية لتنمية قدرات الموارد البشرية حول الاستثمار الرشيد لموارد الأمانة.	إعداد القيادة الفاعلة	ب6ش4						
		2	2	-	-	-	جديد	2-4-6	عدد البرامج التدريبية بمقر الأمانة حول المفاهيم الأساسية والمبادئ الرئيسية للحوكمة المؤسسية الواردة عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة.								
		%40	%20	-	-	-	جديد	3-4-6	نسبة قيادات الأمانة التي تم إيفادها للتدريب خارج المملكة في مجال الحوكمة المؤسسية								

الوصول إلى أفضل بيئة للعمل البلدي (المشاركة - الشفافية - العدالة والمساواة - المساعدة وتعزيز سلطة القانون)

الأمن والاستقرار الاجتماعي : تعزيز وتفعيل نظم الحوكمة والإدارة لأفضل الممارسات الدولية

الهدف الأول : استيفاء معايير حوكمة وفق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP

السلطات والإدارة

منظور العمليات والإجراءات

أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بنقلات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسؤول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target					المؤشر العمومي Baseline	مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	البرامج	رقم البرنامج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية (المخطط)	الهدف العام (التحدي)	القضايا الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسية	الناظر الأربعة ببطاقة (المعيار) الأداء المتوازن
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437													
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> مساعد الأمين للتنمية والتطوير <input type="checkbox"/> مساعد الأمين لتقنية المعلومات <input type="checkbox"/> شركة البلد الأمين <input type="checkbox"/> الهيئة العليا لتطوير مكة المكرمة <input type="checkbox"/> مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية 	وكيل الأمين للتعمير والمشاريع	%90	%80	%75	%70	%60	%36	نسبة تسجيل مساحات الأراضي**	1-1-7	ب7ش1 تطوير النظام التخطيطي العمراني الشامل	ب7ش7 : التخطيط العمراني	7.ب	التنمية العمرانية المستدامة	الهدف السادس : شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبني احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	: القضية الثانية التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
		%100	%100	%100	%100	%100	%61	نسبة إزالة التعديلات على الأراضي الحكومية داخل النطاق العمراني**	2-1-7										
		%100	%100	%100	%100	%90	%60	نسبة الإنجاز في تخصيص الأراضي للجهات الحكومية**	3-1-7										
		%100	%90	%80	%70	%60	%19	نسبة مخالفات رخص البناء التي تمت معالجتها**	4-1-7										
		-	-	-	-	%100	جديد	الإنهاء من إنشاء قواعد للبيانات والمعلومات التخطيطية والعمرانية.	5-1-7										
		%100	%90	%80	%70	%60	جديد	نسبة المناطق الموصلة بشبكات الصرف الصحي	6-1-7										
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> المرصد الحضري 	وكيل الأمين للتعمير والمشاريع	5	4	3	2	1	*0,08	نصيب الفرد من المساحة الخضراء	1-2-7	ب7ش2 زيادة المساحات الخضراء	ب7ش7 : التخطيط العمراني	7.ب	التنمية العمرانية المستدامة	الهدف السادس : شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبني احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	: القضية الثانية التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
		%100	%90	%80	%70	%60	جديد	مراجعة وتحديث التشريعات التخطيطية الخاصة بتقسيمات الأراضي ولاحة تصنيف المناطق	7-1-7										
		%25	%20	%15	%10	%5	جديد	نسبة الحدائق المنفذة مقارنة بالموافق المخصصة للحدائق	2-2-7										
مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	مساعد الأمين للتنمية والاستثمارات البلدية	%30	%15	-	-	-	جديد	نسبة ما تم استصلاحه من المساحات الصحروية لتحويلها إلى مزارع تجريبية.	3-2-7	ب7ش3 المنتجات والقرى	ب7ش7 : التخطيط العمراني	7.ب	التنمية العمرانية المستدامة	الهدف السادس : شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبني احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	: القضية الثانية التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
		%30	%15	-	-	-	جديد	نسبة إنجاز القرية الذكية	1-3-7										
		%30	%15	-	-	-	جديد	نسبة إنجاز القرية الرياضية	2-3-7										
		%30	%15	-	-	-	جديد	نسبة إنجاز القرية الصحية	3-3-7										
		%30	%15	-	-	-	جديد	نسبة إنجاز القرية الخضراء	4-3-7										
		%45	%40	%35	%30	%25	جديد	نسبة إنجاز مدينة تعليمية ترفيهية صحية	5-3-7										
		%100	%70	%50	%30	%0	جديد	نسبة إنجاز مدينة خضراء مستدامة	6-3-7										
		%100	%70	%50	%30	%0	جديد	نسبة إنجاز قرية خضراء شمال مكة	7-3-7										
		%100	%70	%50	%30	%0	جديد	نسبة إنجاز قرية خضراء بمنطقة الفيحاء شمال غرب مكة	8-3-7										
		%100	%70	%50	%30	%0	جديد	نسبة إنجاز قرية خضراء جنوب مكة (الشعبية)	9-3-7										
%100	%70	%50	%30	%0	جديد	نسبة إنجاز قرية مخطط الحمراء غرب موقع وزارة الحج	10-3-7												

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسؤول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target						المؤشر المرجعي Baseline	مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	(ش) رقم المشروع	البرنامج	رسم البرنامج	تطبيق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية المحددة	الهدف العام (التلخيص)	القضايا الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسة	المنظور الأربعة لبطاقة (المحلل) الأداء المتوازن
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437	/1433 1434														
مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	5	4	3	2	1	جديد	عدد محطات التبريد المركزي التي تم إنشائها	1-1-8	محطات التبريد المركزي	بش1	المشاريع البلدية المتميزة	ب-8	التركيز على المشروعات الناجحة	شعبوية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف السادس : الاستراتيجية الخامسة :	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبني احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثانية : التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
		%30	%20	%10	-	-	جديد	نسبة المجمعات التجارية السكنية المستفيدة من المياه المرودة	2-1-8												
مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	-	%100	%70	%50	%30	جديد	الإنهاء من إنشاء محطة شمسية	1-2-8	الإستفادة من الطاقة الشمسية والبدلية	بش2	المشاريع البلدية المتميزة	ب-8	التركيز على المشروعات الناجحة	شعبوية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف السادس : الاستراتيجية الخامسة :	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبني احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثانية : التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
		%50	%40	%30	%20	%10	جديد	نسبة المباني والمنشآت الحكومية المستخدمة لألواح تجميع الطاقة الشمسية فوق أسطحها	2-2-8												
		%50	%40	%30	%20	%10	جديد	نسبة مواقف السيارات المكشوفة المستخدمة لألواح توليد الطاقة الشمسية	3-2-8												
		100	100	-	-	-	جديد	القدرة الإنتاجية لمحطة الطاقة الشمسية	4-2-8												
		%100	%70	%50	%30	-	جديد	نسبة الإنجاز في مشروع النباتات الطبية والوقود الحيوي	5-2-8												
		%100	%70	%50	%30	-	جديد	نسبة إنجاز شبكة الغاز الطبيعي	6-2-8												
		%100	%70	%50	%30	-	جديد	نسبة إنتاج 5000 مجاوات من الطاقة الحرارية الأرضية	7-2-8												
الإدارة العامة للحدائق وعمارة البيئة مساعد الأمين لتقنية المعلومات شركة وادي مكة (جامعة أم القرى)	مساعد الأمين للتنمية والتطوير	-	-	-	-	%100	جديد	تشكيل لجنة تمثل الأمانة وتقوم بالإشراف على المشروع (حدائق التقنية)	1-3-8	الحدائق التقنية	بش3	المشاريع البلدية المتميزة	ب-8	التركيز على المشروعات الناجحة	شعبوية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف السادس : الاستراتيجية الخامسة :	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبني احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثانية : التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
		-	-	-	-	%100	جديد	الإنهاء من دراسة جدوى المشروع بمراحلها المختلفة (التعريف بالمشروع - المرحلة التمهيديّة - مرحلة التحليل- مرحلة التقويم- إعداد التقرير النهائي للدراسة)	2-3-8												
		-	-	-	-	%100	جديد	الإنهاء من إعداد دراسة لأهم المناطق التقنية في العالم للإستفادة منها	3-3-8												
		%100	%75	%50	%25	-	جديد	توافر الحد الأدنى للبنية التحتية والأصول التقنية	4-3-8												
		25	20	15	10	5	جديد	عدد الشركات المحلية والعالمية الكبرى المساهمة في المشروع	5-3-8												

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسؤول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target					المؤشر المرجعي Baseline	مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	رقم المشروع (ش)	البرنامج	رقم البرنامج	تطبيق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية	الهدف العام (النتائج)	القضايا الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسة	المنظور الأربعة لبطاقة (الصحة) الأداء المتوازن	
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437															/1433 1434
الإدارة العامة لخدمة العملاء البلديات الفرعية	مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	-	%100	%70	%50	%30	جديد	معدل الإنجاز في محطة معالجة النفايات الصلبة	1-1-9	معالجة النفايات	ب9ش1	التحسين المستمر لنظام السلامة والصحة العامة	9-f	شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف السادس : الاستراتيجية الخامسة :	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ويلي احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثانية : التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات	
	وكيل الأمين للخدمات	%100	%100	%100	%100	%100	%95	نسبة شكاوي النظافة التي تم معالجتها**	2-1-9												
		%100	%100	%90	%80	%70	%60	نسبة المنشآت التجارية التي أبرمت عقود للنظافة**	3-1-9												
		ساعة16	ساعة16	ساعة16	ساعة16	ساعة16	جديد	متوسط الزمن الفعلي لتفريغ الحاويات	4-1-9												
		%45	%40	%40	%30	%10	جديد	نسبة المخلفات التي يتم تدويرها	5-1-9												
وكالة الأمانة للتصوير والمشاريع العلاقات العامة البلديات الفرعية مساعد الأمين لتقنية المعلومات	وكيل الأمين للخدمات	%100	%90	%80	%70	%60	جديد	نسبة المراقبين الصحيين الذين تم تأهيلهم	1-2-9	الإصحاح البيئي	ب9ش2	الصحة البيئية	9-f	شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف السادس : الاستراتيجية الخامسة :	تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ويلي احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثانية : التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات	
			%95	%90	%80	%70	%60	%43	نسبة المخالفات الصحية التي تمت معالجتها**												2-2-9
			4	4	3	3	3	جديد	قياس جهود الأمانة في الرقابة والصحة العامة (المقياس من خمس نجوم)												3-2-9
			%95	%90	%80	%70	%60	جديد	مطابقة نسب ملوثات الهواء كأول أكسيد الكربون وغيره من الملوثات والعوامل الخطرة باتفاق حركة مرور السيارات للمعايير الدولية												4-2-9
	مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية	%50	%40	%30	%20	%0	جديد	نسبة انخفاض معدل تلوث الماء والهواء والترربة في مكة المكرمة وبخاصة المنطقة المركزية الي المعدلات العالمية المقبولة	5-2-9												
	وكيل الأمين للخدمات	%95	%90	%80	%70	%60	جديد	مطابقة متطلبات المواصفة (ISO 22000) لإجراءات تداول الغذاء بأسواق النفع العام	6-2-9												
		2	2	2	2	2	جديد	عدد نشرات التوعية التي تم إصدارها لتوعية المواطنين	7-2-9												
		1	1	2	2	3	***5,99	عدد المصابين بحمى الضنك بين كل خمسين ألف مواطن في مكة المكرمة	8-2-9												
		%100	%90	%90	%80	%80	جديد	نسبة المحلات المطبقة للأكواد الجديدة مقارنة بعدد المحلات الفعلية	9-2-9												
		%10	%10	%10	%10	%10	جديد	نسبة الإصابة بالقوارض في المناطق الحضرية	10-2-9												
		%2	%2	%2	%2	%2	جديد	نسبة انتشار بعض الأنوفيليس	11-2-9												

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



المؤشر العشري Baseline	المستهدف السنوي Outer Year Target						مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	رقم (ش) للمشروع	البرامج	رقم البرنامج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية	الهدف العام (مؤشر النتائج)	القضايا الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسية	المؤشر الأربعة لبطاقة (المعالم) / الأداء المؤثر
	/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437	/1433 1434													
<ul style="list-style-type: none"> وكيل الأمين للتعبير والمشاريع وكيل الأمين للخدمات الإدارة العامة للكوارث مساعد الأمين لتقنية المعلومات 	مساعد الأمين للمشاريع المقدسة والمواسم						نسبة المشاريع الجديدة التي نفذت لموسم حج هذا العام في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	1-1-10	تطوير الخدمات البلدية في المشاعر	ب10ش1	خدمة حجاج بيت الله الحرام	ب10	زيادة كفاءة الأداء في موسم الحج	الاستراتيجية الخاصة : شمولية وتكامل برامج خدمة العملاء وإبرازها	الهدف السادس : تحقيق التميز في هندسة العمليات بما يتوافق مع المعايير العالمية، ولبي احتياجات العملاء ومتطلباتهم	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير علمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثالثة : التخطيط والتطوير المستمر	كفاءة العمليات	منظور العمليات والإجراءات
	جديد	%20	%25	%35	%40	%45	1-1-10	نسبة المشاريع الجديدة التي نفذت لموسم حج هذا العام في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة											
	جديد	%20	%40	%60	%80	%100	2-1-10	نسبة المساحة المغطاة بنقاط الجمع التلقائي للنفايات في المشاعر المقدسة (AVAC) / أو الصناديق الضاغطة متعددة الطوابق											
	جديد	%100	%100	%100	%100	%100	3-1-10	توافر خطة تفصيلية للطوارئ توضح طريقة تنفيذ المهام والواجبات المحددة للأمانة في الخطة العامة للطوارئ											
	جديد	%60	%70	%80	%90	%100	4-1-10	نسبة الزيادة في أعداد حاويات جمع النفايات											
	جديد	%100	%100	%100	%100	%100	5-1-10	قاعدة بيانات للاسترشاد بها في الأعمال القادمة خاصة فيما يتعلق بالنتائج لكل مركز لمراجعتها سنوياً لتحديث المعلومات											
	جديد	1	2	3	4	5	6-1-10	عدد الفرق المتخصصة والمركزية لمواجهة الحالات الطارئة كالأمتار والحرائق											
	جديد	%25	%50	%75	%100	%100	7-1-10	نسبة مراكز الخدمات بالمشاعر التي تم تطويرها من التقنيات الذكية											
	جديد	%60	%65	%70	%75	%80	8-1-10	مدى رضا المسنولين عن سكن الحجاج على النظام الإلكتروني لاستخراج تصاريح إسكان الحجاج (من خلال استبيانات تتناول سرعة إجراءات استخراج تصاريح الإسكان الخاصة بالحج)											
	جديد	%60	%65	%70	%75	%80	9-1-10	مدى رضا المواطنين عن دور الأمانة في مراقبة المواد الغذائية والمشروبات في المحلات والمباص والمحكمة المكرمة											
جديد	%100	%100	%100	%100	%100	10-1-10	توافر قاعدة بيانات جغرافية لخدمات المشاعر												
<ul style="list-style-type: none"> مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية (التطوير الإداري) مساعد الأمين للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة الإدارة العامة للموارد البشرية 	مساعد الأمين للمشاريع المقدسة والمواسم						نسبة موظفي الأمانة المشاركين في تنفيذ خطة الحج	1-2-10	تأهيل العاملين في الحج	ب10ش2									
	جديد	%20	%20	%25	%25	%25	1-2-10	نسبة موظفي الأمانة المشاركين في تنفيذ خطة الحج											
<ul style="list-style-type: none"> مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية 	مساعد الأمين لتنمية الاستثمارات البلدية						عدد الدورات التدريبية والتأهيلية الخاصة بأعمال الحج	2-2-10	الاستثمارات البلدية	ب11ش1	استدامة الموارد المالية	ب11	إدارة وتنمية الاستثمارات البلدية	الهدف الثالث : معايير حكومية تخدم المجتمع	كفاءة الموارد المالية لتمتيط الخطة الاستراتيجية للأمانة	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بلديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير علمية وخبرات محلية متميزة	القضية الثالثة : الإدارة المتكاملة لاستدامة الموارد المالية	الموارد المالية	منظور العمليات والإجراءات
	جديد	%25	%30	%70	%100	-	1-1-11	معدل الإنجاز في مشروع الاتعاش العقاري											
	جديد	%0	%0	%0	%15	%30	2-1-11	معدل الإنجاز في مشروع تطوير ممر مشاة محبس الجن											
	جديد	%15	%15	%15	%35	%40	3-1-11	معدل الإنجاز في مشروع برج منارة مكة الأخضر											
	جديد	-	-	%15	%30	%40	4-1-11	نسبة إنجاز عدد 3 مجمعات سكنية											
	جديد	%30	%40	%50	%70	%100	5-1-11	معدل الإنجاز في مشروع عمانر سكنية وفلل دورين											
	جديد	%20	%30	%35	%40	%50	6-1-11	معدل الإنجاز في مشروع فلل سكنية دور واحد											
	جديد	%0	%30	%50	%70	%100	7-1-11	معدل الإنجاز في مشروع إنشاء منطقة حرة											
	جديد	%27	%40	%45	%50	%55	8-1-11	معدل الإنجاز في مشروع مستشفى بمحظط ولي العهد											
	جديد	%30	%50	%70	%100	-	9-1-11	نسبة إنجاز عدد 2 مجمع مدارس أهلية وحضانة أطفال											
	جديد	%30	%40	%50	%70	%100	10-1-11	معدل الإنجاز في مشروع كلية تعليمية بالعكشبية											
	جديد	%30	%40	%70	%100	-	11-1-11	نسبة إنجاز عدد 1 نادي رياضي بمحظط ولي العهد											
	جديد	%27	%40	%45	%50	%55	12-1-11	نسبة إنجاز عدد 1 نادي رياضي جنوب مكة											

بطاقة الأداء Scorecard في الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة



الجهات المشاركة في تنفيذ المشروع	القطاع الرئيس المسؤول عن المشروع	المستهدف السنوي Outer Year Target						مؤشرات الأداء Key Performance Indicator -KPI-	مرجعية مؤشر الأداء Reference KPI	اسم المشروع (ش)	البرامج	رقم البرنامج	نطاق مؤشر الأداء (KPA)	الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية المتوسطة (النتائج)	الهدف العام (مؤثرات)	القضايا الاستراتيجية	محاور العمل الرئيسية	الناظر الأربعة لبطاقة (المعكك) الأداء الموازن
		/1440 1441	/1439 1440	/1438 1439	/1437 1438	/1436 1437	/1433 1434												
□ مساعد الأمين للعلاقات العامة والاتصال	مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية	-	-	-	-	100%	جديد	الإنهاء من إنشاء إدارة متخصصة برعاية الموارد البشرية، وتوصيف هيكلها الوظيفي.	1-1-12	رعاية الموارد البشرية	ب1ش12	ب12	التطوير الوظيفي والمهني	تسكين الشخص المناسب في المكان المناسب في الوقت المناسب : الاستراتيجية الثانية : تهدف إلى : تطوير الموارد البشرية مع متطلبات الهيكل والتوصيف الوظيفي بما يحقق الأداء المتميز في بيئة عمل	أن تكون أمانة العاصمة المقدسة من أفضل عشر بنديات في العالم في تقديم الخدمات البلدية وبما يحقق جودة الحياة بتقنيات ومعايير عالمية وخبرات محلية متميزة	: القضية الثانية تعمية الموارد البشرية	الموارد البشرية	متطور النمو والتطوير	
		-	-	-	100%	-	جديد	الإنهاء من إنشاء نادي خاص للعاملين بالأمانة والبلديات التابعة.	2-1-12										
		-	-	-	100%	-	جديد	الإنهاء من إنشاء صندوق الرعاية الطبية	3-1-12										
		-	-	-	-	100%	جديد	توافر معدات ومستلزمات السلامة العامة	4-1-12										
		-	-	-	-	100%	جديد	توافر خطة الإخلاء والطوارئ	5-1-12										
		1%	1%	1%	1%	2%	3%	نسبة الدوران الوظيفي الداخلي**	6-1-12										
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	نسبة شكاوي وتظلمات الموظفين التي تمت معالجتها**	7-1-12										
		2	2	2	3	5	جديد	معدل الإجازات المرضية لكل موظف	8-1-12										
		5	5	5	5	5	جديد	متوسط عدد أيام الغياب لكل موظف	9-1-12										
		90%	85%	80%	75%	70%	جديد	نسبة رضا موظفي الأمانة ببرامج التدريب والتأهيل	10-1-12										
□ مساعد الأمين للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة □ مساعد الأمين لتقنية المعلومات	مساعد الأمين للشؤون الإدارية والمالية	50	40	30	20	10	جديد	إنتاجية الفرد	1-2-12	تطوير الموارد البشرية	ب2ش12	ب2	التركيز على الموارد البشرية المدربة والمؤهلة	تعمية الموارد البشرية	الموارد البشرية	متطور النمو والتطوير			
		60	50	40	30	20	جديد	إنتاجية العمل	2-2-12										
		40%	35%	30%	30%	25%	جديد	معدل الاتصالات التنظيمية الرسمية	3-2-12										
		50%	45%	40%	30%	25%	جديد	نسبة الموظفين المتدربين**	4-2-12										
		60	54	54	48	48	جديد	معدل الساعات التدريبية لكل موظف سنوياً	5-2-12										
		5%	5%	5%	5%	5%	جديد	نسبة موازنة التدريب السنوي	6-2-12										
		50%	45%	40%	30%	25%	جديد	نسبة الموظفين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية	7-2-12										
		4%	4%	4%	4%	4%	جديد	نسبة موظفي الأمانة الحاصلين على تفرغ بغرض التدريب في الخارج	8-2-12										
		1%	1%	1%	1%	1%	جديد	نسبة المبتعثين لإكمال الدراسات العليا	9-2-12										
		2	2	2	2	2	جديد	عدد المبادرات التطويرية من الموظفين	10-2-12										
						عدد مؤشرات الأداء	205	عدد المشاريع	37	عدد البرامج	12								

* - مؤشرات لعام 1435/1434 هـ والواردة بالتقرير السنوي لأمانة العاصمة المقدسة.

** تقرير المؤشرات المشتركة (الواردة عن وزارة الشؤون البلدية والقروية- مشروع قياس الأمانات) لأمانة العاصمة المقدسة لعام 2012م.

*** حسب آخر الإحصاءات المعلنة، يقدر معدل الإصابة بحمى الضنك في المملكة العربية السعودية بحوالي 5.99 لكل مئة ألف نسمة حيث تم التبليغ عن 1749 حالة خلال العام 1433هـ/2012م، منها 1580 حالة (90%) بمنطقة مكة المكرمة، و165 حالة (10%) بمنطقة جازان، في حين أن 70% من الحالات حدثت ضمن الفئة العمرية بين 15 - 44 عاماً.