



أمانة العاصمة المقدسة  
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

ففي دورتها الرابعة

# جائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز



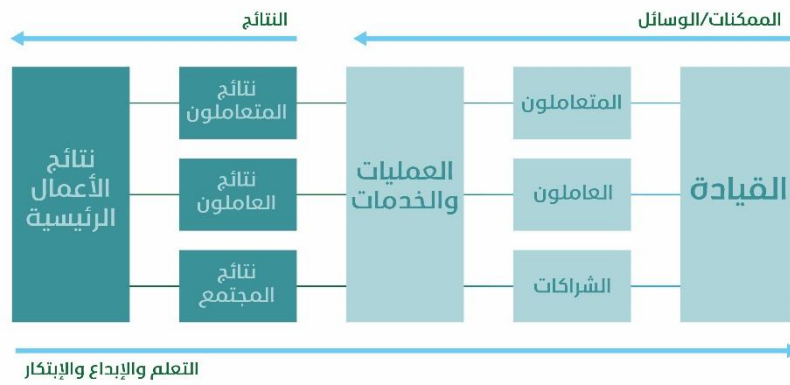
جائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز المؤسسي

تنفيذ/ إدارة الجودة والتميز المؤسسي

الإشراف العام/ الإدارة العامة لخدمة العملاء والتميز المؤسسي

## فئة البلدية المتميزة

تهدف هذه الجائزة إلى الارتقاء بخدمات البلديات إلى مستويات التميز المؤسسي العالمية وتعزيز روح التنافس بين البلديات بما يخدم متلقي الخدمة، وتشجيع البلديات على تطبيق مبادئ التميز المؤسسي تمشياً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ وأيضاً سعياً لتحقيق أحد أهداف برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ الداعي لتحقيق المؤسساتية في القطاع الحكومي فإن الجائزة تدعم وتحفز البلديات لتطبيق معايير التميز المؤسسي على كافة مجالات عملها وفي جميع الإدارات أو الأقسام أو الوحدات التابعة للبلدية وفق معايير التميز التي اعتمدها لجنة الجائزة لهذه الفئة من جائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز وهي فئة البلدية المتميزة والتي توضح في الشكل التالي:



وفيما يلي سيتم توضيح المعايير الرئيسية وما تحتويه من معايير فرعية وما تحتويه من نقاط إرشادية ومؤشرات والتي يجب الاسترشاد بها لتوضيح الأنشطة الإدارية التي تتم داخل البلدية بشكل يمكن فرق التقييم من تقييم البلدية وفق ضوابط آلية التقييم وبما يعبر بشكل فعلي عن مستوى الأداء المؤسسي بالبلدية:

## المعيار الأول/ القيادة:

يُركز هذا المعيار على دور وأداء وممارسات ومهارات قيادات البلدية خاصة فيما يتعلّق بتطبيق رؤية ورسالة الأمانة وكيفية إدارتهم للموارد البشرية والمادية والمالية بكفاءة عالية، وتطوير وتنمية مهارات العاملين بما يعود بالفائدة على البلدية بشكل خاص والأمانة بشكل عام، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية.

### المعيار الفرعي الاول

#### متابعة تنفيذ رؤية المملكة ٢٠٣٠ من حيث:

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية ٢٠٣٠ فيما يخص البلدية (مؤشرات الاداء / المستهدفات الدورية / الليات القياس / المقارنات المعيارية).
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة برؤية ٢٠٣٠ والمرتبطة بأهداف ومهام البلدية.
- تحديد المشاريع والمبادرات والبرامج المرتبطة برؤية المملكة ٢٠٣٠ وبالبرامج المصاحبة لها مثل برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠
- التنسيق والتكامل مع الشركاء المعنيين بتحقيق رؤية ٢٠٣٠ (مثل: مكتب تحقيق الرؤية).

### المعيار الفرعي الثاني

تبنى وترجمة رئاسة البلدية لرؤية ورسالة الأمانة وتحديد أهداف قابلة للتنفيذ تعكس تلك الرؤية وتجسيد قيمها وأخلاقياتها وتقديم القدوة لكافة العاملين. ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- ترجمة رؤية ورسالة الأمانة إلى أهداف واضحة للبلدية.
- التعريف برؤية ورسالة الأمانة لجميع المعنيين وحشد جهود العاملين في البلدية من أجل تحقيقها.
- المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم المستمر وضمان الاستفادة من النتائج.
- تشجيع العمل بروح الفريق والتعاون على كافة المستويات في البلدية.
- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية ٢٠٣٠ فيما يخص البلدية (مؤشرات الاداء / المستهدفات الدورية / الليات القياس / المقارنات المعيارية).
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة برؤية ٢٠٣٠ والمرتبطة بأهداف ومهام البلدية.
- تحديد المشاريع والمبادرات والبرامج المرتبطة برؤية المملكة ٢٠٣٠ وبالبرامج المصاحبة لها مثل برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠.
- التنسيق والتكامل مع الشركاء المعنيين بتحقيق رؤية ٢٠٣٠ (مكتب تحقيق الرؤية)

### المعيار الفرعي الثالث

مشاركة القادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط

التالية:

- المشاركة الشخصية للقادة في تطوير أنظمة العمل.
- ضمان تطبيق أنظمة الأمانة الخاصة بإدارة العمليات المتعلقة بالبلدية وتفعيل دليل الإجراءات.

• تحديد المسؤوليات والصلاحيات والاشخاص المسؤولين عن العمليات الرئيسية في البلدية.

- دعم و تشجيع تنظيم و فهرسة و تصنيف الملحقات و الوثائق الكترونيا
- وضع و تطبيق آلية واضحة لقياس و مراجعة و تطوير نتائج الأداء بالبلدية.
- تعزيز توجه الأمانة المتعلق بعمليات التحسين المستمر و تطوير الأداء المؤسسي.

### المعيار الفرعي الرابع

تعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، العاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) والتأكد على الالتزام بتحقيق رضاهم وتعاونهم ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- تحديد خارطة المعنيين و حصر فئاتهم و تصنيفهم بما يدعم تحقيق التواصل معهم.
- إيجاد قنوات اتصال فعالة و مباشرة و منتظمة للقيادة مع جميع المعنيين.
- تحديد احتياجات جميع المعنيين و توقعاتهم و العمل على تحقيقها.
- إجراء مراجعة منتظمة لأهداف و ممارسات البلدية المتعلقة باحتياجات جميع الفئات المعنية.
- وضع آلية لقياس رأي الفئات المعنية من خلال عدة أدوات مثل (استبيانات - استطلاعات للرأي - اللقاءات المباشرة - الاقتراحات و الشكاوى و التظلمات - الثناء و الشكر).
- الاطلاع على نتائج عمليات القياس و مراجعتها و تحليلها و التعرف على مؤشراتها و تحسينها.

### المعيار الفرعي الخامس

تحفيز ودعم وتقدير الموارد البشرية العاملة في البلدية ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- الجهود الشخصية لرئيس البلدية في تحفيز ودعم العاملين و فرق العمل بالأسلوب و التوقيت الملائم، بما في ذلك ضمان التقييم العادل لأداء العاملين.
- تواصل رئيس البلدية مع العاملين و الاستماع إليهم و التحاور معهم و الاستجابة لمتطلباتهم التطويرية.
- توفير بيئة عمل ملائمة و مناسبة و مساندة قادة البلدية للعاملين على تحقيق خططهم و أهدافهم.
- المساهمة الشخصية للقيادة في نشاطات تنمية مهارات العاملين بما في ذلك مشاركة القادة كمحاضرين.
- تأكيد حرص قيادة البلدية على تفويض الصلاحيات و التمكين الوظيفي للعاملين و إعداد قيادات الصف الثاني.
- توفير البيئة المناسبة للإبداع و تشجيع و تحفيز المبدعين.

### المعيار الفرعي السادس

تفعيل خطط وسياسات التحول الذكي بالبلدية من خلال:

- تطوير و تبني و تنفيذ التطبيقات الذكية التي تدعم اهداف البلدية و تساهم في تنفيذ مهامها بطريقة أفضل.
- الاستغلال الامثل للموارد التقنية المتوفرة بالبلدية.
- ضمان حداثة ودقة و شمولية و تكامل و أمن المعلومات.

- ضمان استخدام التطبيقات التقنية بما يضمن أكبر قدر من الفاعلية منها.
- تحديد الشراكات اللازمة لإدارة منظومة التطبيقات الذكية.
- الربط والتنسيق والتكامل مع الأنظمة الإلكترونية الأخرى.
- توعية المعنيين بالخدمات الذكية التي يتم تقديمها.
- توعية وتشجيع العاملين لاستخدام الارشيف الرقمي لتحويل الوثائق الورقية الى وثائق الكترونيه
- الاعتماد الكلي على الاسترجاع الالكتروني للوثائق

### المعيار الثاني/ العمليات والخدمات:

يُركز هذا المعيار على منهجية تصميم وإدارة وتحسين العمليات وتبسيط إجراءات العمل لتحقيق أهداف البلدية وصولاً إلى تحقيق خدمة متميزة للمتعاملين ولجميع المعنيين وتقديم قيمة مضافة لهم ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

#### المعيار الفرعي الأول

منهجية تصميم وإدارة العمليات ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- تحديد وتصميم العمليات الخاصة بالبلدية لتحقيق أهداف الأمانة.
- تطبيق النظام الذي تعتمده الأمانة لإدارة العمليات (على سبيل المثال تطبيق مواصفة ( - ISO 9001 2015).
- الحرص على التوثيق ونمذجة الإجراءات والاستمرار في استخدام وتطوير هذه النماذج.
- معالجة التداخلات والازدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات.
- وضع وتطبيق مقاييس للعمليات وتحديد أهداف ومؤشرات للأداء.

#### المعيار الفرعي الثاني

تصميم وتقديم الخدمات بناءً على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- الاستفادة من نتائج دراسات واستبيانات المتعاملين (أو أية وسائل أخرى للحصول على المعلومات عن المتعاملين) لتحديد احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وللتعرف على آرائهم بالخدمات التي تقدم لهم حالياً.
- حصر الخدمات التي يمكن تقديمها بما يتفق مع احتياجات وتوقعات المتعاملين.
- تصميم وتقديم الخدمات وفق النظم الخاصة بالأمانة وبما يحقق أعلى درجة ممكنة من احتياجات المتعاملين.
- تفعيل التوجه نحو التطبيقات الإلكترونية في كافة المجالات.
- السعي دوماً لإضافة خدمات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المتعاملين.

- الإبداع والمبادرة لتطوير وتوفير خدمات تقدم قيمة مضافة للمتعاملين.

### المعيار الفرعي الثالث

تحسين أداء العمليات بطرق إبداعية لضمان رضا المتعاملين والمعنيين ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- الاستفادة من القياسات وآراء المتعاملين والمعنيين ومن نشاطات التعلم المؤسسي لحصر فرص وأهداف التحسين.
- تحديد فرص التحسين وترتيب أولوياتها لإحداث التطوير بشكل مرحلي أو جذري.
- استخدام أساليب جديدة وتقنيات الكترونية حديثة ومناهج متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
- الاستفادة من إبداعات ومبادرات ومقترحات العاملين والمتعاملين والمعنيين في عمليات تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
- إيصال وشرح المعلومات المتعلقة بالتغيير أو التعديل لجميع المعنيين بها.
- ضمان تدريب وتمكين العاملين من المهارات الجديدة قبل القيام بتطبيق العمليات الجديدة أو المعدلة.

### المعيار الفرعي الرابع

#### إدارة وتحسين العلاقات مع المتعاملين

ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- المبادرة للاتصال والحوار مع المتعاملين والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- متابعة عمليات تقديم الخدمة للتعرف على مستوى الرضى عن الخدمات المقدمة وأسلوب ومكان تقديمها.
- استعمال الاستبيانات أو أي وسائل فعالة أخرى بانتظام لتجميع البيانات من المتعاملين لتعزيز مستويات رضاهم.
- تطبيق منهجية واضحة لدراسة وتحليل ومعالجة شكاوى واقتراحات المتعاملين.

#### المعيار الثالث/ العاملون:

يُركز هذا المعيار على كيفية قيام البلدية بتخطيط وتنمية وتحفيز وضمان مشاركة العاملين، وكيفية التواصل معهم بما يضمن إطلاق قدرات وطاقات الأفراد وفرق العمل، بما يمكنهم جميعاً من التميز في خدمة المتعاملين والإنجاز الفعال للمهام، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

### المعيار الفرعي الأول

تخطيط وإدارة الموارد البشرية ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية اللازمة لتحقيق أهداف وبرامج البلدية.
- وجود وصف وظيفي للعاملين بالبلدية موضح فيه المهام والواجبات والمسئوليات والصلاحيات.
- كيف تساهم البلدية في اختيار وتوظيف أكثر المتقدمين كفاءة وملاءمته للعمل لديها.
- استخدام آراء ومقترحات العاملين لتطوير أسلوب إدارة الموارد البشرية بالبلدية.

### المعيار الفرعي الثاني

تنمية وتطوير مهارات العاملين يمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- مساهمة البلدية في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.
- نقل الخبرات وتنمية مهارات العاملين أثناء العمل.
- متابعة عمليات التدريب للعاملين بالبلدية.
- قياس تأثير نتائج التدريب على أداء وسلوك العاملين القبلي والبعدي والتراكمي.
- تشجيع التنمية الذاتية للعاملين في جميع المجالات وخاصة في مجال تعلم المهارات التقنية.

### المعيار الفرعي الثالث

تقييم أداء العاملين ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- وضع آلية واضحة ومحددة ومعلنة لتقييم أداء العاملين تضمن الشفافية والعدالة.
- تحديد الأهداف ومستويات الأداء المتوقعة من كل موظف وربطها مع أهداف البلدية الفرعية.
- مراجعة أهداف ومؤشرات الأداء الفردي.
- توفير تغذية راجعة منتظمة للعاملين عن مستوى أدائهم.
- تحديد مجالات الضعف والقوة في الأداء ومتطلبات تطوير وتحسين أداء الموظف.

### المعيار الفرعي الرابع

تمكين ومشاركة الموارد البشرية ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية :

- تشجيع ومساندة العاملين (على مستوى الأفراد وفرق العمل) للمشاركة في عمليات التحسين المستمر.
- تفويض الصلاحيات الكافية للعاملين لتمكينهم من إنجاز المهام المكلفين بها.
- توفير الفرص الكافية وبيئة العمل الملائمة التي تشجع العاملين على المبادرة والإبداع.
- تشجيع العمل بروح الفريق وتشجيع الجهود التعاونية المشتركة.
- تشجيع مشاركة العاملين في النشاطات الاجتماعية والثقافية والرياضية والمناسبات الرسمية.

### المعيار الفرعي الخامس

مكافأة وتقدير العاملين والعناية بها والتواصل معهم ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- الأساليب والممارسات المطبقة لتقدير ومكافأة جهود العاملين بشكل عادل لتحفيزهم وربطها مع أهداف البلدية.
- التواصل مع العاملين وتقدير آرائهم وتبادل المشورة معهم.
- جهود البلدية ومساهمتها في إنجاح آليات الاقتراحات والشكاوى.
- الحفاظ على العلاقات الإنسانية والنشاطات الاجتماعية للعاملين.
- الاهتمام بعمل استبيانات لرأى العاملين والاستفادة منها في تحسين ظروف وبيئة العمل.

### المعيار الرابع/ الشراكات والموارد:

يُركز هذا المعيار على كيفية قيام البلدية بتخطيط و ادارة شركاتها بما يتفق مع سياسة واستراتيجية الأمانة وكيفية إدارتها للموارد المتاحة، ويتضمن هذا المعيار الرئيسي المعايير الفرعية التالية:

#### المعيار الفرعي الأول

إدارة الشراكات ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- تحديد الشركاء الرئيسيين (داخلياً، خارجياً) وفرص الشراكات الاستراتيجية بما يتفق مع أهداف البلدية والأمانة.
- كيف تقوم البلدية بتطبيق وإدارة ومتابعة تلك الشراكات بشكل فعال ومستمر.
- رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويقدم قيمة مضافة لجميع الأطراف.
- ضمان تبادل المعلومات والمعرفة المؤسسية مع الشركاء على كافة المستويات.
- العمل المشترك مع بقية البلديات والإدارات لتحسين أداء العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات.

#### المعيار الفرعي الثاني

إدارة الممتلكات (المباني، المعدات، الأدوات الأجهزة، الموارد) ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- مدى التزام البلدية الفرعية بتطبيق سياسة الأمانة المتعلقة بإدارة الممتلكات.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق.
- اعتماد أساليب الصيانة الوقائية والدورية لجميع مرافق وممتلكات وتجهيزات البلدية الفرعية.
- تقليل المستهلك والفاقد بما في ذلك إعادة استخدام بعض المواد.

#### المعيار الفرعي الثالث

إدارة الموارد التقنية ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- مدى التزام البلدية بتطبيق استراتيجية الأمانة الخاصة بتقنية المعلومات.



- الاستغلال الأمثل للموارد التقنية المتوفرة بالبلدية.
- تكريس وتوجيه التقنيات لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر بالبلدية.
- مدى الالتزام بالاعتماد الكلي على الاسترجاع الالكتروني للوثائق
- المشاركة في اختيار الموارد التقنية البديلة والحديثة بما يتماشى مع أهداف البلدية.
- مراجعة وتقييم الخدمات التقنية المتاحة.

### المعيار الفرعي الخامس

إدارة المعلومات والمعرفة ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- تجميع وتصنيف وإدارة المعلومات والمعارف لدعم أهداف البلدية.
- تنظيم وفهرسة وتصنيف الملحقات و الوثائق الكترونيا
- تسهيل إمكانية الاطلاع على المعلومات والمعارف (ذات العلاقة) للمعنيين من داخل البلدية أو خارجها.
- ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل المعلومات في البلدية.
- الاستفادة القصوى من المعارف والمعلومات المتوفرة.
- الاستخدام الأمثل لموارد المعلومات من أجل زيادة الإبداع والتفكير الابتكاري لصالح البلدية والأمانة.

### المعيار الخامس/ نتائج المتعاملين:

يُركز هذا المعيار على نتائج البلدية الخاصة بعلاقتها مع المتعاملين ومستويات رضائهم عنها، ويشمل هذا المعيار الرئيسي المعيارين الفرعيين التاليين:

### المعيار الفرعي الاول:

**مقاييس رأى المتعاملين:** حيث يهدف هذا المعيار الفرعي لقياس رأى وانطباعات المتعاملين مع البلدية الفرعية من خلال عدة أدوات للقياس مثل (استبيانات - استطلاعات للرأى - اللقاءات المباشرة - مجموعات النقاش - الاقتراحات والشكاوى والتظلمات - الثناء والشكر وما شابه) وحسب طبيعة العمل بالبلدية، ويمكن أن تشمل هذه القياسات النقاط التالية:

- **الانطباع العام:**
  - إمكانية الوصول إلى موقع البلدية.
  - سهولة الاتصال.
  - المرونة.
  - الاستجابة.
  - العدل والاهتمام والتفهم.
- **الخدمات:**
  - الجودة والنوعية.

- القيمة المضافة.
- الإبداع في تقديم الخدمات.

● **تقديم الخدمة:**

- سلوك وكفاءة الموظفين.
- النماذج والوثائق المتعلقة بالخدمات.
- معالجة شكاوى المتعاملين.
- نتائج استبيانات تقديم الخدمة.
- سهولة الحصول على الخدمة.
- مدة الاستجابة.

**المعيار الفرعي الثاني**

**مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين:** حيث توضع مؤشرات أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم وتحديد والتنبؤ بأداء الأمانة فيما يتعلق بالمتعاملين، ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي المؤشرات التالية:

● **الخدمات:**

- نسبة الأخطاء.
- الأداء مقارنة بالأهداف.
- نسبة معالجة شكاوى المتعاملين (الشكاوى والإقتراحات).
- الوقت اللازم لتقديم الخدمات.
- عدد الخدمات الجديدة التي تم تطويرها.

● **رخص المهن:**

- عدد الرخص المهنية (الصادرة المجددة نقل الملكية / تغيير نشاط / تغيير مساحة محل / لوحة الغاء).
- نسبة الإجراءات التي تم اتخاذها نتيجة للكشفيات اليومية للرخص المهنية.
- عدد الأنشطة الخاصة بكل مهنة تم تحديدها.

**المعيار السادس/ نتائج العاملين**

يُركز هذا المعيار على نتائج البلدية الخاصة بالعاملين ومستويات رضائهم ويشمل هذا المعيار الرئيسي المعيارين الفرعيين التاليين:

**المعيار الفرعي الأول**

**مقاييس رأي العاملين:** حيث تُعبر هذه المقاييس عن رأي العاملين بالبلدية من خلال عدة أدوات للقياس مثل استبيانات الرأى ومجموعات النقاش والشكاوى وما شابه ذلك وحسب طبيعة عمل البلدية. ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

● **التحفيز بما في ذلك:**

- فرص التطور الوظيفي.

- وسائل التواصل.
- تمكين العاملين.
- القيادة.
- فرص التعلم والإنجاز.
- التقدير.
- التقييم العادل للأداء.
- التدريب والتنمية.

● **رضاء العاملين ويتضمن على سبيل المثال:**

- شروط وظروف العمل.
- المرافق والخدمات.
- بيئة الأمن والسلامة.
- علاقات الزمالة.
- الأمان الوظيفي.
- الرواتب والمكافآت والمزايا..

**المعيار الفرعي الثاني**

**مؤشرات الأداء المتعلقة بالعاملين** وضع مؤشرات أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم وتحديد أداء البلدية المتعلقة بالموارد البشرية، وبناء على طبيعة عمل البلدية. ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي المؤشرات التالية :

● **الإنجازات:**

- الإنتاجية.
- مستويات نجاح برامج التدريب والتنمية لتحقيق الأهداف المنشودة.
- نسبة مخالفات الموظفين والإجراء المتخذ.

● **التحفيز والمشاركة:**

- المشاركة في فرق التحسين.
- نسبة المعاملات التي يتم استرجاعها من النظام دون الحاجة الى الرجوع الى الاساسات الورقيه
- المشاركة في برامج التدريب والتطوير.
- تقديم المقترحات.
- الجهودات (القابلة للقياس) من فرق العمل.
- تقدير جهود الموظفين وفرق العمل.

○ نسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي.

● **مستويات الرضا:**

- مستويات الغياب.
- مستويات الإجازات المرضية.
- نسبة حوادث العمل.
- التظلمات.
- معدل دوران العمل.
- معدل الاحتفاظ بالعاملين.
- عدد الدورات التدريبية.

● **الخدمات المقدمة للموارد البشرية:**

- سرعة الاستجابة للاستفسارات والطبّات.
- فعالية الاتصال.
- تقييم التدريب.
- الرعاية الصحية والاجتماعية

**المعيار السابع/ نتائج المجتمع:**

يُركز هذا المعيار على دور البلدية ومدى مساهمتها في تحقيق التزامات الأمانة والوزارة تجاه المجتمع، ويمكن أن يشمل النتائج التالية:

- المشاركة في النشاطات المجتمعية لأمانة العاصمة المقدسة.
- عدد المبادرات المجتمعية التي نفذتها البلدية .
- المشاركة في اجتماعات وأنشطة مراكز الأحياء.
- عدد موظفي البلدية المشاركين في أنشطة مجتمعية أو أعمال تطوعية.
- تأثير المبادرات المجتمعية التي قامت بها البلدية في منطقة عملها.

**المعيار الفرعي الأول**

**مقاييس رأي المجتمع:** حيث تعكس هذه المقاييس رأي المجتمع عن البلدية، بناءً على المعلومات التي يتم الحصول عليها من استبيانات الرأى والتقارير واللقاءات والاجتماعات العامة وما شابه ذلك. وبناءً على أداء البلدية وطبيعة عملها يمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

- **الالتزام بالعمل كبلدية مسؤولة في المجتمع:**
  - توفير ونشر المعلومات ذات العلاقة بالمجتمع (أي من الخدمات الجديدة التي يتم تقديمها في مجالات البيئة / الصحة / الطرق / .....)
  - المساواة في مجال التعامل والخدمات المقدمة للمجتمع (التوزيع العادل على المناطق / الشرائح الديمغرافية (رجال – نساء – شباب)
  - طبيعة العلاقة والتعاون مع الإدارات والجهات الأخرى خارج البلدية.
- **المشاركة في النشاطات المجتمعية:**
  - المشاركة في التدريب والتعليم.
  - دعم المشاريع الخيرية.
  - دعم الرياضة والنشاطات الثقافية.
  - الجهود والمبادرات التطوعية والإنسانية.
- **الجهود المبذولة لتقليل الإزعاج والأضرار الناجمة عن أعمال البلدية إن وجدت:**
  - الأخطار الصحية وأخطار الحوادث
  - الإزعاج.
  - السلامة.
  - التلوث.

## المعيار الفرعي الثاني

**مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع:** حيث توضع مؤشرات أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم أداء البلدية المتعلق بالمجتمع وبالتزامها تجاهه. وبناءً على طبيعة عمل البلدية، فإن هذا المعيار الفرعي يمكن أن يشمل بعض أو كل النقاط الواردة في المعيار الفرعي الأول من المعيار الثامن بالإضافة إلى المؤشرات التالية:

- عدد ونوعية المبادرات المجتمعية.
- حجم الموارد المخصصة لخدمة المجتمع.
- تأثيرات المبادرات المجتمعية.
- عدد ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين في البلدية.

## المعيار الثامن/ نتائج الأداء الرئيسية:

يُركز هذا المعيار على نتائج وإنجازات البلدية مقارنة بالخطط والأهداف الموضوعية، بما يتماشى مع سياسة واستراتيجية الأمانة، ويشمل هذا المعيار الرئيسي المعيارين الفرعيين التاليين:

### المعيار الفرعي الأول

مخرجات الأداء الرئيسية: حيث أن هذه المقاييس تحدد نتائج الأداء المخطط لها، وبناءً على سياسة واستراتيجية الأمانة، يمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النتائج التالية:

- نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة برؤية ٢٠٣٠ مثل أثرها على رضا المجتمع وجودة الحياة.
- نتائج تنفيذ المبادرات والمشاريع المساهمة في تنفيذ رؤية المملكة ٢٠٣٠
- الوقت اللازم لتقديم خدمة وإطلاق مشروع أو مبادرة.
- نسب النجاح في تحقيق المشاريع الأهداف.
- نسبة الوثائق الورقية الى تم تحويلها الى وثائق الكترونية
- نسب النجاح في تنفيذ الخطط أو معدلات الانحراف بها.
- نسب النجاح في تحقيق الأهداف.
- معدلات الاستفادة من المعلومات وبناء المعرفة.
- معدلات التحسين والتطوير في أنشطة وخدمات البلدية.
- نتائج التطبيقات الإلكترونية (المعاملات المنجزة، الخدمات المقدمة، الاقتراحات الواردة)
- قياس معدلات الإبداع والمشاركة (عدد المشاريع الجديدة، نسبة الاقتراحات المطبقة وهكذا).

### المعيار الفرعي الثاني

مؤشرات الأداء الرئيسية: حيث أن هذه المقاييس خاصة بعمليات الأمانة من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي، وحسب أهداف وعمليات الأمانة، يمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النتائج التالية:

#### ● العمليات:

- الوقت اللازم للإنجاز .
- نسبة الأخطاء .
- الإنتاجية.

○ الإبداع والتحسين.

● **المباني والأجهزة والمواد:**

- نسبة الأعطال.
- كفاءة الاستعمال.
- تكاليف الصيانة.
- حصر أعمال الصيانة اللازمة للمبنى الرئيسي والمراكز الفرعية وتنزيل مواقعها.

● **المراقبة:**

- حصر التعدييات والإجراءات المتخذ حيالها وتنزيل مواقعها.
- حصر بالمخالفات والإجراءات المتخذ حيالها وتنزيل مواقعها.
- عدد الكشفيات التي تم إجرائها.
- نسبة الشكاوى التي تم حلها.

● **الأسواق:**

- نسبة المخالفة أو نسبة التزام المحلات والأنشطة الأخرى من واقع الطبيعة ومطابقتها مع الرخص المهنية من ناحية المساحة والنشاط واللوحة والموقع.
- نسبة الشكاوى التي تم اتخاذ إجراءات بشأنها.
- حصر بالمصادرات اليومية.

● **صحة البيئة:**

- نسبة المخالفات بالمحلات والأنشطة الأخرى من واقع الطبيعة ومطابقتها مع الرخص المهنية من ناحية.
- المساحة والنشاط واللوحة والموقع والمخالفات الصحية.
- نسبة الشكاوى التي تم اتخاذ إجراء بشأنها.
- حصر بالمواد المتلفة ومواقعها.
- مدى الالتزام بإجراء دراسة تقييم الأثر البيئي ضمن متطلبات إصدار تراخيص الأنشطة المختلفة.

● **المرافق:**

- عدد الحوادث التي تم تنزيل مواقعها ونسبة الاحتياج من الحوادث.
- عدد دورات المياه العامة والتي تم تنزيل مواقعها ونسبة الاحتياج منها.
- نسبة الاحتياج من المرافق العامة وتنزيل مواقعها والرفع عن الاحتياج.
- عدد لوحات الإضاءة التي تم تنزيل مواقعها ونسبة الاحتياج منها.
- عدد اللوحات الدعائية والإعلانية والتي تم تنزيل مواقعها ونسبة الاحتياج منها.
- نسبة الحفريات الرئيسية التي لا تسير وفق الجدول الزمني لها.

- الاحتياج لأعمال السفلته وتنزيل مواقعها.
- الاحتياج لأعمال الأرصفة وتنزيل مواقعها.
- الاحتياج لأعمال الادراج وتنزيل مواقعها.
- عدد مواقع التسربات المستمرة للمياه والصرف الصحي وتنزيل مواقعها.

● المعلومات والمعرفة:

- سهولة الوصول إليها.
- دقتها.
- ملاءمتها.
- حجم الارشيف الالكتروني الذي تم تاسيسه
- توافرها في الوقت الملائم.
- المشاركة وتبادل المعرفة.

**توزيع الدرجات على المعايير**

توزع الدرجة الإجمالية لجائزة البلدية المتميزة على المعايير الرئيسية كالتالي:

المشاركون الجدد

الدرجة	المعيار	م
١٠٠	القيادة	١
١٥٠	العمليات و الخدمات	٢
١٥٠	العاملون	٣
١٥٠	الشراكات والموارد	٤
١٥٠	نتائج المتعاملين	٦
١٠٠	نتائج العاملين	٧
١٠٠	نتائج المجتمع	٨
١٠٠	النتائج الرئيسية	٩
١٠٠٠	الإجمالي	