



دليل الجائزة المطور جائزة التميز في العمل الأهلي

إصدار عام 1448هـ



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف الرئيسية للجائزة
	الهيكل التنظيمي للجائزة
	مجالات الجائزة
	المجال الأول: الجمعيات الأهلية المتميزة
	المجال الثاني: المشروع الأهلي المتميز

انطلاقاً من قول المصطفى الحبيب - صلى الله عليه وسلم - : « إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ

وإدراكاً لأهمية الجودة والتميز في العمل الأهلي؛ جاءت جائزة التميز في العمل الأهلي لتحقيق هذا الغرض النبيل، ولتساهم في رفع مستوى الأداء للجمعيات الأهلية، والارتقاء بجودة خدماتها، وبما يحقق رضا الشرائح المختلفة من المستفيدين. كما أن تحقيق التميز في العمل الأهلي يتطلب دوراً فاعلاً وملموساً لقيادة المنظمة في وضع الخطط الإستراتيجية الملائمة، والتواصل مع كافة المعنيين، وتحفيز العاملين وتقديرهم، وتحقيق مفهوم القدوة الحسنة كقادة للعمل الأهلي. إن الهدف من مشاركة الجمعيات الأهلية هو ضمان التطوير والتحسين المستمر، وليس فقط الحصول على الجائزة أو علامات عالية تظهر المنظمة بمظهر جيد أمام الآخرين.

وقد تم إعداد هذا الدليل في نسخته المحدثه بالتزامن مع إطلاق الدورة السادسة للجائزة بهدف تقديم المساعدة للجمعيات والأفراد المسؤولين عن إعداد وصياغة تقارير التقدم للجائزة، وتوفير معلومات ومبادئ إرشادية توضح للجمعيات كيفية إعداد طلبات الترشيح في مجال الجمعيات الأهلية المتميزة، ويحمل بين طياته مساراً واضحاً للعمل المؤسسي المبتكر والتميز، وفق الله الجميع لكل خير.

والله الموفق

رؤية
الجائزة



التميز في العمل الأهلي

رسالة
الجائزة



دعم ونشر التميز المؤسسي، وتكريم أفضل الممارسات في مجال العمل الأهلي.

قيم
الجائزة



خدمة العمل
الأهلي



التميز في
العمل الأهلي



العمل
الجماعي



الاحترافية



الشفافية



العدل

الأهداف الرئيسية للجائزة



- تعزيز ثقة المجتمع بمنشآت العمل الأهلي
- توفير مرجعية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم في أداء الجمعيات الأهلية
- نشر أفضل الممارسات والتجارب في العمل الأهلي
- تحفيز وتكريم العمل الأهلي المتميز

- نشر ثقافة الجودة والإتقان والتميز في العمل الأهلي
- الارتقاء بفعالية وكفاءة العمل المؤسسي الأهلي
- تشجيع روح المنافسة بين الجمعيات الأهلية
- غرس روح الإبداع والتعلم المستمر في العمل الأهلي

مزايا وفوائد المشاركة في الجائزة:

- تعكس مشاركة الجمعيات الأهلية في الجائزة مدى الوعي الذي يحظى به القائمون عليها، ورغبتهم في تحسين أداء منشآتهم، وتتيح المشاركة في الجائزة الفرصة للجمعيات الأهلية لتحقيق العديد من الفوائد، ومنها:
- مقارنة أدائها بمعايير التميز القياسية العالمية.
- إجراء مراجعة صحيحة لأدائها، وتفحصه، ومقارنته بمتطلبات المعايير.
- الاستفادة من التقارير التعقيبية الفنية التي تحدد نقاط القوة وفرص التحسين، والتي يتم إعدادها من خلال مقيمين يتم اختيارهم بعناية فائقة من الخبراء في مجال الجودة والتميز. وتمثل هذه التقارير منتجاً ذا قيمة كبيرة، تم إعداده بطريقة مهنية عالية، وينبغي للجمعيات الاستفادة منه في تطوير ممارساتها وأساليب عملها سعياً للوصول إلى التميز.
- الاستفادة من الفرص المواتية للتعليم من الآخرين؛ تفعيلًا لمبادئ الدين الحنيف، وكسباً للأجر والمثوبة من الله، وتجسيداً لروح الأخوة الإسلامية التي تحض على التعاون. نشر أفضل التطبيقات والممارسات التي ترتقي بالجمعيات الأهلية إلى المستوى العالمي.

منهجية تطوير النموذج العلمي للجائزة:

تضمنت منهجية تطوير النموذج العلمي للجائزة المراحل التالية:

أولاً : بناء وتطوير المعايير الرئيسية لنموذج الجائزة استناداً إلى المفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي لجائزة التميز في العمل الأهلي

1- القيادة كقدوة حسنة للسعي نحو التميز:

يمثل القادة في الجمعيات المتميزة القدوة الحسنة لكافة المعنيين في سعيهم الحثيث نحو التميز المؤسسي و تحقيق الريادة لمنظمتهم من خلال استشراف و تخطيط مستقبل المنظمة و بناء القدرات المؤسسية وإلهام و تحفيز العاملين على الابداع و الابتكار، كما يعملون على توفير بيئة عمل تزدهر بثقافة الجودة و الاتقان.

2- النجاح من خلال العاملين:

تدرك الجمعيات المتميزة ان مواردها البشرية هي أثمن ما تملكه و ان تحقيق التميز يتطلب إيجاد بيئة عمل جاذبة و محفزة تشجع على استقطاب و تنمية الكفاءات و المواهب البشرية و تقييم و تطوير ادائهم و ضمان مشاركتهم في تحقيق اهداف و رؤية المنظمة.

3- المستفيد محور الاهتمام:

تتج و تتميز الجمعيات عندما يكون المستفيد و تحقيق سعادته محور اهتمامها و غرض وجودها. و يتحقق ذلك من خلال الاستماع لصوت المستفيد و اشراكه في تصميم و تطوير و تقييم الخدمات و الحرص على تدريب و تمكين مقدمي الخدمة من اجل تجربة متميزة للمستخدمين.

4- الإدارة بالعمليات :

تبادر الجمعيات المتميزة الى تحديد و تصميم و تحسين عملياتها الرئيسية و المساندة بما يحقق اهدافها الاستراتيجية و يدعم عملية اتخاذ القرارات و مواكبة المتغيرات و متطلبات العمل برشاقة و سرعة تساهم في تقليص التكاليف التشغيلية و تقديم الخدمات للمستفيدين بالجودة المطلوبة.

5- بناء الشراكات و التحالفات الاستراتيجية:

تحرص الجمعيات المتميزة على بناء علاقة مستدامة مع الشركاء و تعزيزها من خلال تحديد و تصنيف و تكريم الشركاء و اطلاق مبادرات و مشاريع مشتركة معهم و السعي الى بناء تحالفات استراتيجية تساهم في تحقيق التوسع و الانتشار الجغرافي و باقل التكاليف من خلال تبادل و تشارك الموارد و المنافع بين اطراف التحالف .

6- تعزيز الابداع والابتكار المؤسسي:

في عالم يموج بالمتغيرات و التحولات الرقمية و التطورات التقنية الحديثة تكون القدرة على تسخير ذلك من اجل الابداع و الابتكار المؤسسي هو ما يصنع الفرق و يحقق التفرد و الريادة للمنظمات المتميزة اليوم.

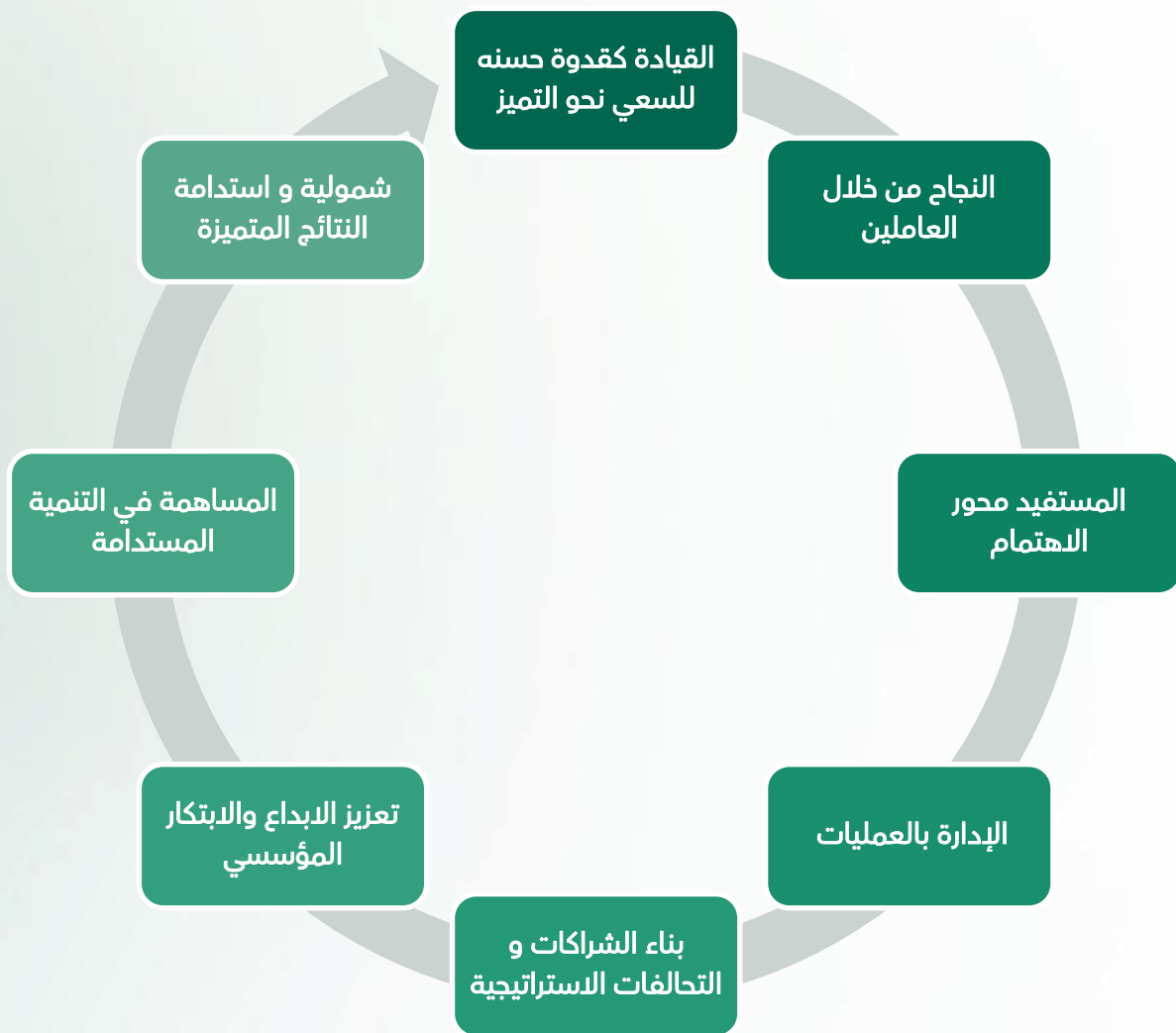
7- المساهمة في التنمية المستدامة:

تدرك الجمعيات المتميزة اهمية مساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة و تعزيز الاقتصاد الوطني و المحافظة على البيئة و الموارد الغير متجددة و محاربة الفقر و تعزيز القيم الاخلاقية و الاسلامية بالمجتمع .

8- شمولية و استدامة النتائج المتميزة:

تتميز الجمعيات المتميزة بتحقيقها نتائج ايجابية و مستدامة تشمل جميع المعنيين و تغطي كافة مجالات عمل المنظمة و من خلال وضع مستهدفات ملائمة و محفزة و مقارنة نتائجها محليا و عالميا من اجل متابعة مسيرتها نحو التميز و الريادة.

المفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي لجائزة التميز في العمل الأهلي



ثانيا : تحديد أهم الخصائص التي يتميز بها العمل الأهلي

يعتبر العمل الأهلي أحد أهم روافد التنمية والدعم الاجتماعي، وقد تطور عبر الأيام ليصبح صناعة عالمية لها دور مؤثر في مواجهة الأزمات والكوارث الإنسانية، وكذلك محاربة الفقر والجهل، وحماية حقوق الإنسان التي كفلتها شريعتنا السمحاء، والتي حثت على العمل الأهلي وشجعت الاحتساب والتطوع والبذل والتبرع من أجل تحقيق هذه الغايات النبيلة، وانطلاقاً من الأهمية والدور الكبير الذي تقوم به المنظمة العاملة في قطاع العمل الأهلي بالمملكة العربية السعودية، فقد جاءت هذه الجائزة لتعزيز هذا الدور والسعي نحو تحقيق التميز في الأداء والنتائج المتحققة على كافة المستويات لدى هذه الجمعيات، وقد حرص فريق عمل مشروع الجائزة على التعرف على أهم الخصائص التي تميز قطاع العمل الأهلي مقارنة بقطاعات الأعمال الأخرى، وبالتالي أخذ هذه الخصائص في الاعتبار عند تطوير معايير الجائزة الرئيسية أو الفرعية، ولتعظيم الفائدة المتحققة من الجائزة على الجمعيات العاملة في قطاع العمل الأهلي فقد توصل فريق العمل إلى هذه الخصائص عبر جلسات وورش عمل للعصف الذهني وباستشارة ذوي الخبرات في مجال العمل الأهلي، وتتلخص هذه الخصائص على النحو التالي:

• الاعتماد على العمل التطوعي

حيث تتميز صناعة العمل الأهلي على اعتمادها بشكل كبير على أعداد كبيرة من المتطوعين الذين تفوق نسبتهم في الغالب نسبة الموظفين الدائمين بمعظم الجمعيات العاملة في القطاع الأهلي، ولهذه الخاصية الكثير من الإيجابيات، منها: تقليص التكاليف المتعلقة بالموارد البشرية، وكذلك القدرة على استقطاب خبرات متنوعة وتوظيفها لصالح العمل الأهلي، إلا أن من أكبر سلبيات العمل التطوعي هو عدم الاستمرارية، وكذلك الدوران الوظيفي في أوساط المتطوعين، وكذلك صعوبة المحافظة عليهم وتحفيزهم لمواصلة العطاء.

• ثقافة الاحتساب في العمل الأهلي

وهي خاصية تفرد بها العمل الأهلي عن بقية قطاعات الأعمال التجارية والربحية، حيث إن الوازع الدينية وطلب احتساب الأجر من المولى عز وجل مقابل العمل التطوعي لدى الجمعيات الأهلية يمثل نقطة قوة وخاصة يجب استغلالها بأحسن وجه، والاستفادة منها لتعزيز وتقوية الدور الهام لقطاع العمل الأهلي.

• أخلاقيات المهنة والقدوة الحسنة

يعتبر الالتزام بأخلاقيات المهنة وتقديم القدوة الحسنة مطلباً مهماً لكافة العاملين بالقطاع الأهلي، حيث يتوقع كافة المستفيدين والمتعاملين مع الجمعيات الأهلية توفر هذه الخصائص لدى كافة العاملين بالجمعيات، بل إن ردة الفعل تكون أكبر وأكثر تأثيراً لدى المعنيين في حالة إخلال أحد العاملين بالجمعيات الأهلية بأخلاقيات المهنة مقارنة بغيره من العاملين بالجمعيات التجارية والربحية الأخرى.

• قبول المجتمع للقائمين على الأعمال الأهلية المختلفة

نظراً لتدين المجتمع السعودي، وحبه لعمل الخير، وتشجيع العلماء له، فإن ذلك أدى بالتالي إلى احترام الناس وتقديرهم وثقتهم في الغالب للقائمين والعاملين بالقطاع الأهلي.

- **البركة والأثر الطيب للعمل الأهلي على المجتمع**
وتأتي هذه الخاصية انطلاقًا من تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف، والذي حث على العمل الأهلي والبركة التي تحقق للمجتمع والاقتصاد على المستوى الفردي والعائلي والوطني من أعمال الخير وإخراج الزكاة لمستحقيها، والأثر الطيب للعمل الأهلي، والآثار الطيبة من رعاية الأيتام والإحسان إلى المحتاجين، وغير ذلك من الأعمال الأهلية ذات البركة والأثر الطيب على المجتمع بأكمله.
- **التخصص في مجالات العمل الأهلي**
وقد اتضح من مراجعة الوضع الحالي لمواقع العمل الأهلي أن الحاجة ماسة للمنظمات للتخصص والتركيز لدى الجمعيات العاملة في القطاع الأهلي حتى يتحقق التميز في الأداء والنتائج، وتتحد الجهود، ويظهر الأثر الإيجابي للشرائح المستهدفة من المستفيدين من برامج وخدمات الجمعيات الأهلية.
- **القدرة على جذب التبرعات**
حيث تمثل التبرعات التي يقدمها كافة المتعاملين مع الجمعيات الأهلية المورد الأساسي والداعم لنشاطات وبرامج هذه الجمعيات، فالمنظمة الأهلية المتميزة هي القادرة على جذب المزيد من التبرعات، والمحافظة على استمراريتها، وتنميتها بصورة إيجابية.
- **ثقة المتبرعين بالجهات الأهلية**
وامتدادًا لما ورد في الخصائص المذكورة أعلاه، فإن الثقة التي يوليها الكثير من المتبرعين من المجتمع السعودي للجهات الأهلية الرسمية يعتبر ميزةً وخصيصةً يجب على القائمين في العمل الأهلي تعزيزها والمحافظة عليها، وبذل كل ما يمكن لمنع أي تجاوزات أو سوء تعامل يؤثر سلبيًا على هذه الثقة الطيبة لدى المتبرعين بصفة عامة.
- **التواصل الفعال مع المتبرعين**
إن الجمعيات المتميزة في العمل الأهلي هي التي تملك القدرة على التواصل الفعال مع كافة المتبرعين، وإطلاعهم على برامجها وخدماتها وما تحقق نتيجة التبرعات والدعم المقدم لها من هؤلاء المتبرعين عبر التقارير المدعومة بالحقائق والصور والأرقام، وبصفة دورية ومتواصلة.
- **النتائج الملموسة للمستفيدين**
امتدادًا لما ورد أعلاه، فقد تم الاتفاق على أن أهم ما يميز المنظمة عن أخرى في قطاع العمل الأهلي هو تحقيق نتائج ملموسة وإيجابية وتصادية لكافة المستفيدين من تبرعات وبرامج وأنشطة المنظمة، ولذا كان من الضروري أن تهتم المنظمة المتميزة برصد وتسجيل ومتابعة نتائج أعمالها المتحققة، وإبراز ذلك لكافة المستفيدين من متبرعين وعاملين ومستفيدين من البرامج والخدمات التي تقدمها المنظمة.
- **ثقافة الوقف الإسلامي**
يعتبر الوقف الأهلي من أهم وأكبر روافد دعم وتعزيز العمل الأهلي متى ما تمت الاستفادة من هذه الثقافة ونشرها، وحث أهل الخير ورجال الأعمال على تبني هذا التوجه، فالمنظمة المتميزة هي التي تمتلك القدرة على تأسيس وتفعيل ثقافة الوقف الإسلامي، وبما يخدم مصالحها، ويحقق أغراضها في العمل الأهلي.

- الشفافية كمطلب اجتماعي وتشريعي
لا يختلف اثنان على أهمية تحقيق مبدأ الشفافية والحوكمة في الجمعيات العاملة في العمل الأهلي، حيث أصبحت في ظل الأحداث المتلاحقة مطلباً اجتماعياً وأمنياً ورسمياً، فالجمعيات الأهلية المتميزة هي الجمعيات القادرة على تطوير أنظمتها وسياساتها وإجراءات عملها لتحقيق الشفافية المطلوبة من كافة المعنيين بأعمال المنظمة.
- التأثير على المجتمع وأنظمة العمل الأهلي
ويقصد بهذه الخاصية قدرة قادة العمل الأهلي في التأثير الإيجابي على المجتمع، وتحسين الصورة الذهنية عن الجمعيات الأهلية، وتعزيز ثقة المجتمع والمتبرعين بها، وكذلك فإن القيادات الإدارية بالجمعيات الأهلية مسؤوليات تتعلق بضرورة مشاركتهم بصورة فاعلة وإيجابية في صياغة وتطوير أنظمة وتشريعات وإجراءات العمل الأهلي بالمملكة العربية السعودية، والتي لازالت في طور التأسيس والتجديد، فالجمعيات الأهلية المتميزة يقوم القادة فيها بهذا الدور بفعالية وإيجابية.
- شمولية العمل الأهلي لكل ذات كبد
وانطلاقاً من ما نصت عليه شريعتنا السمحاء، فإن العمل الأهلي يتميز عن غيره من الثقافات الأخرى إذ أنه موجه لكل ذات كبد، ويشمل الإنسانية جمعاء وكل المخلوقات ذات النفع والفائدة على هذه الأرض.

ثالثاً : اعتماد أسلوب الرادار (RADAR) كمنهجية علمية للتقييم والتحقق من التميز في الأداء:
وفقاً للمعايير المعتمدة للجائزة، حيث يعتبر أسلوب رادار أسلوباً شاملاً للتقييم يتحقق بالأدلة والشواهد من وجوده منهجيات موثقة وواضحة ومطبقة بانتظام وشمولية، ويتم مراجعتها وتحسينها بصفة دورية مع قياس علمي لكافة النتائج التي تحققها المنظمة، ويحتوي الدليل على المزيد من التفاصيل حول هذا الأسلوب.



رابعاً : الاطلاع على النماذج العلمية لأشهر جوائز الجودة والتميز العالمية والإقليمية والمحلية:

تم الاطلاع على النماذج العلمية لأشهر جوائز الجودة والتميز العالمية والإقليمية والمحلية، وكذلك دراسة وتحليل العديد من جوائز التميز المتخصصة في مجال العمل الأهلي والتطوعي وذات الغرض والاهتمام المماثل لهذه الجائزة، والاستفادة من النتائج في تطوير نموذج يتماشى مع طبيعة عمل الجمعيات الأهلية.

خامساً : الاستفادة من الخبرات الكبيرة لدى الفريق الاستشاري للجائزة في مجالات الجودة والتميز والعمل الأهلي:

تمت الاستفادة من الخبرات الكبيرة لدى الفريق الاستشاري للجائزة في مجالات الجودة والتميز والعمل الأهلي، وعرض نموذج الجائزة في مجالاتها على مجموعة مختارة من الخبراء الدوليين في مجال الجودة والتميز، والاستفادة من خبراتهم المكتسبة ومرئياتهم في تحقيق هذا الغرض النبيل.



مجالات الجائزة

المجال الأول :الجمعيات الأهلية المتميّزة

- الفئة الأولى : فئة الجمعيات الأهلية متناهية الكبر، والكبيرة التي تبلغ إيرادات السنوية من 8 مليون وتتجاوز 30 مليون ريال
- الفئة الثانية : فئة الجمعيات الأهلية، المتوسطة والصغيرة، ومتناهية الصغر التي تبلغ إيراداتها السنوية أقل من "8 مليون ريال

اشتراطات المشاركة في الجائزة في مجال الجمعيات الأهلية المتميّزة :

1. أن تكون المنظمة مصرحة من المركز الوطني للقطاع غير الربحي
2. اكتمال بيانات الجمعيات الأهلية ورفع البيانات والتصاريح اللازمة.
3. ألا تقل درجة المنظمة عن 70 درجة في تقرير الحوكمة المعتمدة.
4. ألا يقل عدد العاملين في المنظمة عن 5 عاملين بمن فيهم العاملين بالعقد الجزئي.
5. سداد رسوم التقدم للجائزة والمقدرة بـ 1,000 ريال للفئة الأولى و 8,00 ريال للفئة الأخرى على حساب مجلس الجمعيات الأهلية..
6. رفع المستندات المطلوبة على الموقع وهي كالتالي:
شهادة التسجيل، القوائم المالية لسنة 2025م، صورة من الحساب البنكي، محضر تعيين مجلس الإدارة، الخطة الإستراتيجية، محضر آخر 3 اجتماعات، صورة من إيصال سداد رسوم التقدم.
تُعفى الجمعيات المنتسبة في عضوية المجلس من فئة (أ أو ب) والسارية بما لا تقل عن ثلاث شهور من رسوم التقدم للجائزة

تُعفى الجمعيات المنتسبة في عضوية المجلس من فئة (أ أو ب) والسارية بما لا تقل عن ثلاث شهور من رسوم التقدم للجائزة

نموذج جائزة التميز في العمل الأهلي



جدول معايير تقييم المنظمة الأهلية المتميزة

م	المعايير	عدد النقاط
1	القيادة الإدارية	120
	1/1 رسم التوجه الاستراتيجي والعمل كقدوة حسنة	20
	2/1 التواصل الفعال مع المعنيين	20
	3/1 مشاركة القادة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بالعمل الأهلي	20
	4/1 تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالمنظمة	20
	5/1 إدارة المخاطر وبرامج التغيير واستمرارية الأعمال	20
	6/1 حوكمة الإدارة العليا والسياسات العامة	20
2	التخطيط الاستراتيجي	50
	1/2 إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية	25
	2/2 تطبيق ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية	25
3	إدارة الموارد البشرية والمتطوعين	100
	1/3 تخطيط الموارد البشرية	20
	2/3 مكافأة العاملين وتعويضهم	20
	3/3 تطوير وتدريب العاملين	20
	4/3 تمكين العاملين ومشاركتهم، وتوفير بيئة عمل مناسبة	20
	5/3 إدارة شؤون المتطوعين	20
4	إدارة الموارد والشراكات	120
	1/4 إدارة الموارد المالية	30
	2/4 تنمية الموارد المالية والتبرعات	30
	3/4 إدارة الشراكات	20
	4/4 إدارة المواد والمباني والممتلكات	20
	5/4 إدارة التقنية	20
5	إدارة العمليات والخدمات	150

م	المعايير	عدد النقاط
	1/5 تحديد وإدارة العمليات بالمنظمة	40
	2/5 تصميم وتطوير خدمات المستفيدين	40
	3/5 التحسين المستمر للعمليات والخدمات	30
	4/5 إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين	40
6	إدارة المعرفة والابتكار	60
	1/6 إدارة المعرفة	30
	2/6 الابتكار	30
7	نتائج المستفيدين	160
	1/7 مقاييس رأي رضا المستفيدين	100
	2/7 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين	60
8	نتائج الموارد البشرية	100
	1/8 مقاييس رأي الموارد البشرية	60
	2/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية	40
9	نتائج الأداء الرئيسية	140
	1/9 النتائج المالية	40
	2/9 النتائج التشغيلية	40
	3/9 نتائج الموارد والشراكات	35
	4/9 نتائج المعلومات والمعرفة	25

ويشمل هذا المعيار عناصر التميز المطلوب توفرها لدى الفريق القيادة بالمنظمة الأهلية، والممارسات الإيجابية كقدوة حسنة لكافة العاملين بالمنظمة ، وقيامها برسم التوجه الاستراتيجي، وتطوير آليات التواصل التي يطلبها القادة مع كافة المستفيدين، ومدى مشاركتهم في تطوير وتحسين أنظمة العمل الأهلي بالمنظمة. كما يرمز هذا المعيار إلى أهمية تبني القادة لمفاهيم الجودة والتميز بالمنظمة ، وكذلك مدى تطبيقها للممارسات المتميزة في إدارة المخاطر والتغييرات ومتطلبات الحوكمة الرشيدة التي توجه المنظمة بصفة خاصة وقطاع العمل الأهلي بصفة عامة.

ويتضمن هذا المعيار الرئيسي (6) معايير فرعية موضحة على النحو التالي:

1/1: رسم التوجه الاستراتيجي والعمل كقدوة حسنة (20 نقطة)

انطلاقاً من مبدأ القدوة الحسنة كمفهوم إسلامي رائد، ولما له من آثار إيجابية كبيرة على العاملين بالمنظمة متى ما كان القادة بالمنظمة القدوة الحسنة والدور الإيجابي لهم؛ فإن ذلك سيساعد على التزام العاملين وتطبيقهم لمبادئ التميز سلوكاً وأداءً. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- رسم التوجه الاستراتيجي ووضع الخطط والاستراتيجيات المستقبلية للمنظمة
- الالتزام بمفهوم العمل الأهلي وتطبيق مبادئه والتثقيف بأهميته من الجانب الديني والإنساني.
- الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للمنشأة وتعزيزها.
- تمكين القيادة للعاملين ومشاركتهم بالمعلومات وتطبيق مبدأ الشورى لاتخاذ القرارات.
- تصميم آليات لتعزيز العمل الجماعي بين العاملين وتشجيعه.
- المساهمة في إعداد وتطوير جيل جديد من قادة المستقبل.
- تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، وتهيئة الظروف الملائمة لذلك.

ويشمل هذا المعيار وجود آليات واضحة ومطبقة بانتظام من قبل القادة بالمنظمة للتواصل بفعالية مع كافة المعنيين بما في ذلك العاملون والمتبرعون والمستفيدون من خدمات المنظمة، وكذلك الجهات الحكومية أو الخاصة ذات العلاقة بأعمال المنظمة. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- تحديد وتطوير قنوات للتواصل الفعال والمباشر والمنتظم مع كافة المعنيين بأعمال المنظمة.
- الاهتمام بتجربة العميل والمستفيد والاستماع لصوت المعنيين وتحديد احتياجات ومتطلبات كافة المعنيين بالمنظمة من عاملين ومستفيدين، ومتبرعين، وشركاء، ومجتمع.
- نشر ثقافة الاستماع لصوت العميل بين العاملين.
- تحديد كافة المعنيين بالمنظمة من عاملين ومستفيدين ومتبرعين وشركاء ومجتمع والعمل على تلبية متطلباتهم وفق الإمكانيات المتاحة
- تشجيع استخدام استطلاعات الرأي وقياس معدلات رضا كافة المعنيين، والاطلاع على نتائجها، واتخاذ القرارات التصحيحية المبنية على تحليل نتائج مقاييس رضا الأطراف ذوي العلاقة.
- التزام قادة المنظمة بسياسة الباب المفتوح مع العاملين والمستفيدين من خدماتها.
- تصميم قادة المنظمة مبادرات فعّالة ومنتظمة لتعزيز وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة لمختلف شرائح المعنيين.

3/1 مشاركة القادة في تطوير وتحسين العمليات والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بالعمل الأهلي (20 نقطة):

يركز هذا المعيار على مدى المشاركة الشخصية للفريق القيادي بالمنظمة في برامج ومشاريع لتطوير وتحسين العمليات التشغيلية والإدارية ذات العلاقة بأعمال المنظمة ، ومدى تأثير القيادة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بأنظمة وتشريعات العمل الأهلي على المستوى المحلي والدولي .ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- مشاركة قادة المنظمة في تحديد وتصميم العمليات الرئيسية والمساندة بالمنظمة ، وتحديد المسؤولين عنها.
- مشاركة القيادة في عمليات التحسين المستمر لكافة العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية بالمنظمة وتشجيع العمل بموجها.
- مشاركة القيادة في تطوير أنظمة فعالة لقياس الأداء المؤسسي لكافة قطاعات وعمليات المنظمة.

- الاهتمام بجمع وتحليل كافة المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعديلات والتحسينات المقترحة على أنظمة وتشريعات العمل الأهلي على المستوى المحلي والدولي.
- مشاركة القادة في اللجان وفرق العمل المتخصصة في صياغة وتطوير وتحديث الأنظمة والتشريعات المختلفة ذات العلاقة والتأثير على العمل الأهلي.
- مشاركة القادة في الجمعيات الوطنية والإقليمية والدولية ذات العلاقة بالعمل الأهلي بما يتفق مع التشريعات والأنظمة المحلية

4/1 تبني ونشر ثقافة الجودة والتميز بالمنظمة (20 نقطة)

- ويركز هذا المعيار على الممارسات والمنهجيات المتبعة من قبل القادة لتبني ونشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- مشاركة القادة في الملتقيات والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والتميز.
- تشجيع القيادة لكافة مشاريع وبرامج الجودة وتحقيق التميز المؤسسي داخل المنظمة ، وتقدير العاملين من أفراد وفرق عمل المشاركين في هذه المشاريع البرامج.
- اعتماد القيادة لتطبيق مفهوم التقييم الذاتي للتميز المؤسسي، وبصفة منتظمة، والاستفادة من نتائج التقييم لتطوير وتحسين أعمال ونتائج المنظمة.
- اتخاذ القيادة كافة قراراتها التشغيلية والإدارية بناءً على دراسة وتحليل النتائج المختلفة المتحققة، وكذلك التوقعات والتنبؤات المستقبلية.
- مبادرة القيادة وتشجيعها لمشاركة المنظمة في برامج، وجوائز الجودة، والتميز محلياً، ودولياً.
- تشجيع القادة نشر وتبادل أفضل الممارسات والتطبيقات في العمل الأهلي مع الجهات المماثلة محلياً ودولياً.

5/1 إدارة المخاطر وبرامج التغيير واستمرارية الأعمال (20 نقطة)

- ويركز هذا المعيار على قيام قادة المنظمة بالمشاركة الشخصية في إدارة برامج التغيير المختلفة داخل المنظمة وتقليل الآثار المترتبة على تلك التغييرات، والقدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتملة والتعامل معها وضمان استمرارية الأعمال. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- تبني القادة لبناء وتطبيق منهجية لإدارة التغيير وتحليل التأثير على الأعمال واختيار استراتيجيات مناسبة لاستمرارية الأعمال وخطط الاستجابة للمتغيرات والحوادث
- تبني المواصفات القياسية ذات العلاقة لضمان التطبيق الجيد للخطة الاستراتيجية والتشغيلية.
- المشاركة الشخصية للقادة في إدارة برامج وفعاليات التغيير المختلفة داخل المنظمة.

- دراسة وتحديد برامج التغيير المطلوبة للمنشأة بصفة دورية بناءً على نتائج تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المنظمة.
- المساهمة في تطوير آليات عمل واضحة ومحددة لإدارة التغيير، وتقليص المقاومة لهذه البرامج، وضمان مشاركة كافة المعنيين في تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التغيير المختلفة.
- ضمان القادة تحديد كافة المخاطر المحتملة على أعمال ونشاطات المنظمة ، وتطوير الحلول والبدائل اللازمة لمواجهة هذه المخاطر.
- ضمان القادة لشمولية الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة واللائمة لمواجهة المخاطر والمتغيرات في قطاع العمل الأهلي

6/1 الحوكمة الرشيدة (20 نقطة)

- ويتضمن هذا المعيار الفرعي كيفية تأكد المنظمة من كفاءة مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، وعدم وجود تعارض للمصالح، وكيف تحقق المنظمة التوازن والعدل والنزاهة بين كافة شرائح المستفيدين، وعدم التمييز في تقديم التبرعات والخدمات. ويمكن أن يشمل ذلك العناصر التالية:
- ضمان القادة لوضوح الرؤية والأهداف لكافة المعنيين بالمنظمة وتحقيق العدل والمساواة والشمولية ونشر أهداف المنظمة وتقارير البرامج والأنشطة المنفذة في جميع فروعها ومكاتبها
- ضمان القادة لشفافية الامتيازات والصلاحيات لأعضاء الإدارة العليا والإفصاح عن بيانات القائمين على شؤون المنظمة.
- التزام قادة المنظمة بالضوابط والإجراءات المنظمة لللائحة الأساسية والأحكام والضوابط المنظمة لمجلس الإدارة وزيادة فاعليته وسلامة ووضوح الهيكل التنظيمي للمنشأة والصلاحيات والمسؤوليات لكافة العاملين.
- ضمان القادة لسرعة التجاوب مع الأزمات المختلفة، والتزام المنظمة بإعداد التقارير الدورية المطلوبة ورفعها للوزارة خلال الفترات المحددة مع التزام الدقة والشفافية في المعلومات المقدمة للمجتمع بالمنظمة ونشر اللوائح والأنظمة والسياسات المعتمدة وإتاحتها للمستهدفين منها
- إدارة ملف المنظمة بكفاءة عالية وتطبيق كافة الأحكام والضوابط لزيادة فاعليتها
- التزام قادة المنظمة بإنشاء فروعها ومكاتبها وفق ما تحدده الأنظمة واللوائح ونشر بيانات فروعها ومكاتبها والحصول على التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة والأنظمة والضوابط عند تنفيذ البرامج والأنشطة داخل نطاقها الإداري أو داخل المملكة وخارجها.
- التزام قادة المنظمة بكافة مستوياتها الإدارية بمكافحة جرائم الإرهاب وتمويله وغسل الأموال من خلال المؤشرات والسياسات والإجراءات الداخلية

- نشر القادة للقوائم المالية المدققة والمعتمدة من مجلس الإدارة مع التزام المنظمة بالأنظمة والضوابط المنظمة للإيرادات والمصروفات وامتلاك العقارات والأنظمة والضوابط المنظمة للوثائق والسجلات وتكوين وتنظيم عمل اللجان الدائمة والمؤقتة

2/ المعيار الثاني التخطيط الاستراتيجي (50 نقطة)

- تتميز الجمعيات الرائدة بقدرتها على التعرف على غايتها الأساسية، والتعرف على احتياجات وتطلعات المعنيين واشراكهم، ودورها في تحقيق رؤية المملكة (2030) واستشراف المستقبل، وتعمل على تطوير وإعداد خطتها الاستراتيجية وبناء مبادرات تحقق قيمة مضافة لكافة المعنيين من خدماتها من خلال بناء نموذج عمل مؤسسي يتوافق ويتكامل مع استراتيجيتها ، إضافة إلى بناء أنظمة قياس ومؤشرات أداء لمدى تقدمها في تحقيق هذه الاستراتيجية ويشمل المعيار المعايير الفرعية التالية :

1/2 المعيار الفرعي الأول إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية (25 نقطة)

يركز هذا المعيار الفرعي على قيام المنظمة بتطوير الرسالة والرؤية المستقبلية، وتطبيق عملية التخطيط الاستراتيجي، والقيام بنشر وتعميم السياسات والخطة الاستراتيجية على كافة المعنيين. ويمكن أن يشمل هذا العناصر الفرعية التالية:

- التعرف على رؤية المملكة 2030 وأهدافها الاستراتيجية والعمل على المواءمة معها وأهداف التنمية المستدامة
- تضمين متطلبات استشراف المستقبل وتطوير وتدريب العاملين على الاستعداد والاستجابة للتغيير من خلال تطوير أدوات متجددة لاستشراف المستقبل وتحليل البيانات الضخمة المطلوبة لهذا الغرض.
- التعرف على احتياجات وتطلعات كافة شرائح المعنيين واشراكهم في إعداد الخطة الاستراتيجية.
- شمول التخطيط الاستراتيجي لجمع وتحليل كافة المعلومات الداخلية والخارجية والخاصة ذات العلاقة مثل التكنولوجيا ونماذج العمل، وعمل التحليل الموقفي للمنشأة، وتطوير وتحديد عوامل النجاح الرئيسية، وتطوير الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى وترجمتها إلى برامج تشغيلية، وتحديد المسؤوليات والمدة الزمنية للتنفيذ
- إعداد وصياغة رؤية ورسالة المنظمة ، وتحديث القيم المؤسسية للعاملين بما يتوافق ومبادئ مفاهيم العمل الأهلي وتطوير هذه الرؤية والرسالة وتحديث القيم المؤسسية وتحديثها كلما دعت الحاجة لذلك.
- تطوير نموذج العمل الملائم لتحقيق استراتيجية المنظمة وبناء مؤشرات الأداء وخطط العمل لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة وتحديد المسؤوليات والمدة الزمنية لتنفيذ البرامج وتطبيق آلية مناسبة للتأكد من دقة وضع وقياس المؤشرات ومصادقية النتائج المتعلقة بالخطة الاستراتيجية.
- ضمان شمول الخطة الاستراتيجية للخطط البديلة وتحديد المخاطر الاستراتيجية والإجراءات الكفيلة بمواجهة هذه المخاطر.
- نشر وتعميم الخطة الاستراتيجية على كافة المستويات ولكافة المعنيين والتأكد من استيعابهم لمعطياتها.

2/2 المعيار الفرعي الثاني تطبيق ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية (25) نقطة

يركز هذا المعيار الفرعي على تطبيق ومتابعة الخطة الاستراتيجية ويمكن أن يشمل العناصر التالية:

- تحديد الخطط التشغيلية لكافة المستويات وبناء المبادرات والبرامج التشغيلية وربطها بالعمليات الرئيسية والفرعية والنظم الإدارية ذات العلاقة.
- وضع آلية مناسبة لإدارة المشاريع بما يشمل التخطيط المالي ودراسات الجدوى الاقتصادية لتنفيذها وفق آلية متكاملة تشتمل على تحليل المخاطر، وضع مؤشرات الأداء ونتائج المشروع والقيام بالمراجعة الدورية للنتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- وضع نظام إدارة الأداء ومراجعة الخطة الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها وفق آليات تطور وتحديثها للتأكد من فاعلية وكفاءة التنفيذ وإعداد التقارير الدورية للمتابعة والإنجاز.
- بناء وتحديث الهيكل التنظيمي المناسب لتنفيذ الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها لمواءمة ودعم تنفيذ المبادرات والمشاريع وربط أهداف الوحدات التنظيمية بأهداف الخطة الاستراتيجية والتشغيلية والتنفيذية.

تقوم المنظمة المتميزة باستقطاب وإدارة وتنمية واستثمار مواردها البشرية على مستوى الأفراد (العاملين وفرق العمل) بالإضافة إلى الاهتمام بالمتطوعين لتحقيق رؤية المملكة 2030، وتخطيط الأنشطة لمساندة سياساتها واستراتيجياتها، والتشغيل الفعال لعملياتها، كما تقوم أيضاً بتبني معايير الإنصاف والمساواة، وإشراك وتفويض العاملين لديها، بالإضافة إلى الاهتمام بهم والتواصل معهم ومكافأتهم وتقديرهم بما يؤدي إلى تحفيزهم، وتأكيد التزامهم باستخدام مهاراتهم ومعارفهم في مصلحة المنظمة كما يعني هذا المعيار بالتدريب والتعليم المستمر وتوطين الوظائف ويتضمن (5) معايير فرعية على النحو التالي:

1/3 تخطيط الموارد البشرية (20 نقطة)

يرتبط نجاح أي منشأة بكفاءة القرارات والسياسات التي تتخذ في إطار الموارد البشرية، وبقدرتها على تخطيط مواردها وتحديد وتوظيف احتياجاتها من العاملين بطرق علمية سليمة، وتطوير ودمج استراتيجية الموارد البشرية في الاستراتيجية العامة للمنشأة، مع العمل على إشراك العاملين في تطوير هذه الاستراتيجيات. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- وضع وتطوير سياسات وإجراءات وأنظمة عمل شاملة تغطي كافة الجوانب والتأكد من وضوح وشفافية سياسات وإجراءات الموارد البشرية بالمنظمة.
- تطوير الهيكل التنظيمي للمنشأة وتحديد الصلاحيات والاختصاصات الإدارية والمالية وربط خطط الموارد البشرية بالسياسات واستراتيجية المنظمة والهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية للمنشأة ووضوح وشفافية سياسات وإجراءات الموارد البشرية بالمنظمة.
- تحليل الوظائف وتصميمها وتوصيفها، وتخطيط احتياجات المنظمة وتحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من العاملين وفق احتياجات العمل وبما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- وضع خطط وإدارة عملية استقطاب الموارد البشرية المؤهلة، وعملية التوظيف، وتهيئة الموظفين الجدد وتخطيط المسارات الوظيفية وإدارة برنامج التدرج والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية وتحقيق العدل والمساواة في تطبيق سياسة التوظيف والترقيات والمكافآت.
- وضع خطة للتوطين ومتابعة تنفيذها بشكل مستمر.
- إشراك العاملين في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية.
- عمل استطلاعات دورية لقياس رضا العاملين، والاستفادة من النتائج لتطوير سياسات وخدمات الموارد البشرية بالمنظمة ووضع نظام واضح وفعال للتظلم الوظيفي.

2 /3 تقييم أداء ومكافأة العاملين وتعويضهم (20 نقطة)

ويشمل هذا المعيار وصف مهام وممارسات تقييم الوظائف، والأساليب التي تتبعها المنظمة في تحديد المزايا والمكافآت التي تحفز وتشجع الأداء المتميز، مع القيام بتقديم الأداء بصورة دورية بهدف التعرف على العاملين المتميزين في الأداء وتقديرهم، وكذلك التعرف على فرص التحسين المطلوبة. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- إجراء تقييم علمي ومنهجي للوظائف المختلفة بالمنظمة بهدف تحديد القيمة النسبية لها وتأسيس هيكل الأجور.
- وضع نظام، واضح، وشامل للأجور، والرواتب وتشجيع ومكافأة الأداء المتميز، وإعداد نظام للحوافز.
- وضع نظام متكامل لقياس وتقييم أداء كافة العاملين وفق الجدارات الوظيفية وقياس مدى تحقيق الموظفين لأهداف تتناغم مع أهداف المنظمة
- ربط نظام تقييم الأداء بنظام الأجور والرواتب ومع نظام الحوافز بالمنظمة.

3/3 تطوير وتدريب العاملين (20 نقطة)

ويشمل هذا المعيار قيام المنظمة بتطبيق برامج لتطوير قدرات الموارد البشرية بالمنظمة ؛ وإكساب العاملين المهارات اللازمة، وتنمية قدراتهم، ومعارفهم، وإمكانياتهم. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- تحديد وتصنيف الجدارات الوظيفية الحالية والمستقبلية وتصنيف مهارات وقدرات العاملين بالمنظمة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية واعداد خطط للتطوير لإكساب العاملين المعرفة والمهارات اللازمة لربط أنشطة الموارد البشرية بمتطلبات المعنيين وأعمال المنظمة.
- إيجاد وتنمية فرص التعلم على نطاق الأفراد والمجموعات والإدارة وتنفيذ خطط التطوير من خلال أساليب إبداعية تساهم في تطوير مهارات الأفراد وفرق العمل.
- تطبيق المنظمة آلية لقياس فاعلية وأثر التدريب على العاملين وتحقيق أهداف المنظمة.

4/3 تمكين العاملين ومشاركتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة (20 نقطة)

ويشمل هذا المعيار قيام المنظمة بتطبيق سياسات وآليات لتمكين العاملين وتفويضهم الصلاحيات المناسبة، وإشراكهم في اتخاذ القرارات المناسبة لخدمة المستفيدين، وتوفير بيئة عمل مناسبة تساعد على رفع معنويات العاملين وزيادة إحساسهم بالمسؤولية وتحملهم للنتائج المطلوبة بما ينعكس إيجاباً على المستفيدين والمنظمة من خلال تبني المواصفات القياسية ذات العلاقة. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- تحسين تجربة العاملين ووضع آلية واضحة للتواصل مع العاملين مبنية على دراسة الاحتياجات وباستخدام قنوات التواصل والأدوات المناسبة وقياس كفاءتها بشكل مستمر.
- تشجيع العاملين وإشراكهم في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات.
- بناء مصفوفة الصلاحيات وتفويض العاملين الصلاحيات الكافية لتمكينهم من القيام بتلبية احتياجات المعنيين.
- وجود نظام للسلامة المهنية بالمنظمة والتطوير المستمر لبيئة العمل ومرافق المنظمة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة.
- الالتزام بقوانين العمل ومتطلباتها، والشفافية في التعامل مع العاملين، والتعريف بأنظمة وسياسات الموارد البشرية، وإتاحة الفرصة للجميع للاطلاع عليها.
- الاستماع إلى اقتراحات العاملين ومعالجة الشكاوى والتظلمات المتعلقة بهم.

5/3 إدارة شؤون المتطوعين (20 نقطة)

ويركز هذا المعيار على الآليات التي تطبقها المنظمة للاهتمام بالمتطوعين وتطبيق اللائحة التنظيمية للعمل التطوعي والمعيار الوطني لوحدة إدارة التطوع (إدامة) وتكوين بنية معرفية وعلمية لإدارة العمل التطوعي، وإيجاد منهجية واضحة لاستقطابهم وتدريبهم، وتوفير الفرص الملائمة لتوظيف طاقاتهم بما يساهم في ربط عمليات التطوع في المنظمة مع رؤية المملكة 2030 ويخدم المستفيدين ويلبي حاجة المجتمع ويحافظ على استمرارية العمل التطوعي ودعمه للعمل الأهلي. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:

- تحديد الأنشطة والإجراءات التي تساهم في تفعيل كيان التطوع في المنظمة وتعزيز ثقافة التطوع لدى فريق العمل في المنظمة والمجتمع المحيط بها والاستفادة من المواصفة القياسية الوطنية ذات العلاقة.
- وضع منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة المتطوعين وتصميم الفرص التطوعية المناسبة وتسويق هذه الفرص من خلال المنصات الرسمية ومن ثم استقطاب المتطوعين المناسبين.

- اجراء المفاضلة بين المتقدمين للفرص التطوعية المعلنة وتنفيذ إجراءات القبول وتعريفهم بكافة التفاصيل الخاصة بالمنظمة وحقوقهم وواجباتهم.
- التعرف على الاحتياجات التدريبية والتأكد من توفر المهارات اللازمة والبدء بتدريب المتطوعين وتزويدهم بتفاصيل الفرص التطوعية وتعريفهم ببيئة عمل المنظمة قياس فاعلية وأثر التدريب على المتطوعين؟
- إشراك المتطوعين في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات وتقديم الدعم المناسب لهم لتنفيذ أدوارهم التطوعية
- منح المتطوعين الصلاحيات اللازمة وتوفير بيئة العمل والموارد المناسبة والتحفيز المستمر ومتابعة أدائهم وتحقيق العدالة والشفافية في التعامل معهم وحل المشكلات التي تواجههم وتقديم أدائهم وتقديم التغذية الراجعة لهم.
- توفير الفرص التي تشجع على المشاركة وتدعم المبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين.

4/ المعيار الرابع إدارة الموارد والشراكات (120 نقطة)

ويشمل هذا المعيار كيفية قيام المنظمة الأهلية بتنمية وإدارة مواردها المالية سواء كانت تبرعات مالية أو عينية أو مواد تشغيلية وكيف تتم تنمية الأوقاف وإدارتها واستقطاب المتبرعين بها، وتحديد وتصنيف وإدارة شركائها الخارجيين، وتفعيل التنسيق والتعاون والتحالف مع الشركاء، وكيف تقوم المنظمة بإدارة الأصول الثابتة (المباني والمعدات والأجهزة) كيفية تحديد التقنيات التي تحتاج إليها، وإدارة المنظومة التقنية لضمان التوافق والاستغلال الأفضل لها لهذه التقنيات، وكيفية تحديد المعارف والمعلومات التي تحتاج إليها، ومن ثم إدارتها لمضاعفة القيمة العائدة على المتعاملين والمنظمة، ويشمل المعيار المعايير الفرعية التالية :

1/4 إدارة الموارد المالية (30 نقطة)

- ويشمل هذا المعيار الفرعي توضيح السياسات والآليات التي تدير المنظمة من خلالها مواردها المالية وفق القواعد المحاسبية المتعارف عليها، وتطور لوائح الإدارة المالية التي تحدد أوجه الصرف والمسؤوليات، واتباع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية ذات العلاقة. ويمكن أن يشمل ذلك العناصر التالية:
- تحديد الصلاحيات المالية بشكل واضح وتطوير وتطبيق لوائح وعمليات مالية وفق الأنظمة والضوابط المنظمة للإجراءات المالية والمحاسبية للجمعيات، وتحسينها بما يدعم السياسات العامة للمنشأة.
- تطوير الخطط والسياسات المالية بما يحقق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية وتفعيلها داخل المنظمة.
- تطبيق نظم فعالة لإعداد الموازنة السنوية والتخطيط المالي قصير وطويل الأمد والالتزام بالأنظمة والضوابط المنظمة للسجلات والمستندات.

- إعداد تقارير مالية دورية حسب احتياجات الجهات المعنية بالموارد المالية داخل وخارج المنظمة ، ووضع الآليات اللازمة لضمان جودة التقارير المالية الدورية ورفعها للجهات المعنية خلال الفترات المحددة، ومراجعتها بصفة دورية.
- تطبيق الآليات والأساليب المالية لإدارة السيولة النقدية، وضبط النفقات، وزيادة فعالية الصرف، والاستغلال الأمثل للموارد المالية.
- وجود آليات محددة للمشتريات بما يتلاءم مع أنظمة المشتريات والأنظمة المالية المعمول بها في المنظمة.
- تطوير سياسات لإدارة المخاطر المتعلقة بالموارد المالية المختلفة.
- تحديد وقياس مؤشرات مالية رئيسية وتشغيلية لمتابعة الأداء المالي للمنشأة وتضمينها في نظام إدارة الأداء المؤسسي.
- تطوير آلية واضحة ومعتمدة للحوكمة المالية ضمن مفاهيم الإفصاح والشفافية والمسائلة والالتزام

2/4 تنمية الموارد المالية والتبرعات (30 نقطة)

- ويشمل ذلك تنمية الموارد المالية لتحقيق الاستدامة المالية بما يحقق أعلى مستويات المصداقية في مجالات الدعوة للتبرع، وقبول التبرعات، وتسجيلها، وإعداد التقارير اللازمة، وتأمين وسائل اتصال شفافة مع المانحين والجهات الرسمية، كما يشمل ذلك كيفية قيام المنظمة الأهلية بتوفير فرص متنوعة ومناسبة للمتبرعين للمساهمة في الأعمال الأهلية، والاهتمام بالأوقاف وتنميتها ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- تنمية الموارد المالية الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحقيق الاستدامة المالية وأهداف المنظمة.
 - تنمية الإيرادات وإجراء دراسات الجدوى الاقتصادية وبناء الاستثمار الآمن في الأصول المادية وغير المادية بما يحقق الكفاءة الإدارية للمنشأة.
 - تحديد وتصنيف الاستثمارات في كل من الأصول المادية وغير المادية، وتقييم العائد على الاستثمار بهدف التحسين المستمر لها.
 - تطوير الوسائل المتبعة في جمع التبرعات المتوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة المنظمة ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها المتبرع عند قيامه بالتبرع، والحرص على عدم استخدام بيانات المتبرعين لأي غرض آخر دون إذن مسبق منهم.
 - استخدام وسائل اتصال متعددة ومناسبة للتواصل مع المانحين وكبار المتبرعين والجهات الرسمية توضح الإنجازات والأنشطة التي قامت بها المنظمة بما يعزز ثقتهم بها.
 - وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد، بما في ذلك رفع نسبة الاستغلال للموارد التي تم تنميتها مقابل ما يتم صرفه على برامج وأنشطة المنظمة الأهلية، ومقارنة هذه المؤشرات مع الجمعيات المماثلة.

- توفير قنوات متعددة ومتجددة وإبداعية 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 الأهلية.
- تطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء ونشر ثقافة الوقف الإسلامي، وتصنيف وتحديد أنواع الوقف وتسجيله وتطوير العمليات والسياسات ومؤشرات الأداء اللازمة لإدارة الأوقاف بفعالية وفق القوانين والتشريعات الخاصة في هذا الصدد لضمان زيادة الإيرادات، والصيانة الدورية للمحافظة على هذه الأوقاف لتكون مصدر دخل دائم للمنشأة ودراسة المخاطر المتعلقة بالأوقاف وتطوير نظام لإدارة وثائق الأوقاف، وحفظها وتحديثها بصفة دورية.

3/4 إدارة الشراكات (20 نقطة)

- ويركز هذا المعيار على قيام المنظمة الأهلية بتحديد الشركاء الرئيسيين والموردين وتصنيفهم وبناء الشراكات المستدامة والتحالفات الاستراتيجية معهم وإدارتها بفاعلية بما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة وتحقيق المنافع المتبادلة وتفعيل التنسيق والتعاون والتحالف مع الشركاء، ويمكن أن يشمل ذلك العناصر التالية:
- إعداد مذكرات التفاهم وتقييم العائد منها والعمل على تحويلها إلى شراكات استراتيجية تخدم أهداف واستراتيجيات المنظمة يتم تطبيقها وقياس فاعليتها.
 - بناء التحالفات الاستراتيجية مع الشركاء الرئيسيين لتحقيق أقصى فائدة منها، وزيادة القيمة المضافة بما يخدم السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة.
 - بناء مصفوفة الشركاء وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات وتقييم العائد على الشراكات.
 - تأسيس التكامل الثقافي، والمشاركة في المعلومات مع الشركاء؛ مما يساعد في إيجاد ابتكارات وأفكار إبداعية وتفعيلها من خلال الشراكات.
 - تحسين العمليات مع الشركاء، بهدف مضاعفة العائد على أساس الشراكات، ودعم التطوير المتبادل مع الشركاء.
 - اختيار وتصنيف وتقييم الموردين وتحسين جودة منتجاتهم وخدماتهم لضمان جودة منتجات وخدمات وعمليات المنظمة
 - التعاون مع الجمعيات الأهلية بهدف التكامل في تقديم الخدمات، وتقليل الازدواجية، وتحقيق المشاركة في الموارد المتاحة لزيادة الطاقة الاستيعابية، وتحقيق أهداف المنظمة.
 - تطوير برامج خاصة للتعاون وتعزيز الشراكة مع المؤسسات المانحة في العمل الأهلي.

- نقل وتبادل التجارب وأفضل الممارسات في العمل الأهلي مع فئات الشركاء المختلفة.
- قيام المنظمة بتحديد وتصنيف الشركاء والمتبرعي واستطلاع رأيهم .

4/4 إدارة المواد والمباني والممتلكات (20 نقطة)

- ويشمل هذا المعيار قيام المنظمة بتطوير وتطبيق استراتيجية متكاملة لإدارة الأصول الثابتة (المباني والمعدات والأجهزة) والمواد المختلفة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة، وكيف تدير حركة المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية. ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي:
- تطوير وتطبيق استراتيجية متكاملة لإدارة المواد والمباني والممتلكات الأخرى والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة بالبيئة وتبني ثقافة الأبنية الخضراء والجمعيات صديقة البيئة، دعماً وتحقيقاً لسياسات واستراتيجية المنظمة.
- الاستخدام الأمثل للأصول الثابتة لدعم تحقيق الاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة.
- إدارة وصيانة الأصول الثابتة لتحسين العمر التشغيلي لهذه الأصول.
- إدارة أمن وسلامة الأصول والممتلكات الخاصة بالمنظمة.
- خفض أي آثار سلبية للممتلكات والخدمات على المجتمع والبيئة والعاملين بما في ذلك التأثير على الصحة والسلامة.
- إدارة وتخزين المواد، سواء كانت تبرعات عينية أو مواد تشغيلية وتحقيق المعدلات المناسبة من المخزون بالمنظمة.
- الترشيد والاستخدام الأمثل للمنافع العامة وخفض التالف والمواد المستهلكة، وإعادة تدويرها.
- تطبيق المواصفات البيئية في عمليات الشراء بالتركيز على المواد الصديقة للبيئة بما يضمن الحفاظ على البيئة والإسهام في المشروعات البيئية.

5/4 إدارة التقنية (20 نقطة)

- ويشمل هذا المعيار الفرعي قيام المنظمة بتحديد التقنيات التي تحتاج إليها، وإدارة المنظومة التقنية لضمان التوافق والاستغلال الأفضل لهذه التقنيات، وبما يحقق استراتيجية المنظمة والتواصل الفعال مع كافة المعنيين، ويحقق سياسات وأهداف المنظمة. ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي:
- إدارة التقنية لدعم تنفيذ استراتيجية المنظمة وتهيئة كافة الموارد التقنية والفنية لتقديم خدمات إلكترونية لكافة وحدات المنظمة الداخلية وكافة فئات المعنيين.

- تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا وتشمل (المنصات، الشبكة الداخلية والموقع الإلكتروني) لدعم أنشطة المنظمة وعملياتها الداخلية والخارجية
- تبني مفهوم واستراتيجية التحول الرقمي والثورة الصناعية الرابعة ومكوناتها مثل الحوسبة السحابية وانترنت الأشياء والمستشعرات الذكية وتحليل البيانات الضخمة وغيرها في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- تيسير استخدام التقنية الحديثة وتقنية المعلومات لدعم جهود التطوير والتحسين المستمر لأداء المنظمة ودعم جهود الإبداع والابتكار.
- إدارة المنظومة التقنية المنظمة ؛ لضمان توافقها وتكاملها، وكذلك تحديث التقنيات المتقدمة.
- تحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات، وقياس مدى الاستغلال لوسائل التقنية الحالية.
- استخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحسين أداء المنظمة والتأكد من الاستغلال الأمثل للموارد التقنية ومراجعة جدوى الاستثمار فيها.
- حماية أنظمة المعلومات والقيام بإجراء تحسين مستمر لها للحفاظ على فعالية الضوابط الأمنية وتحسينها وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة.

5/ المعيار الخامس إدارة العمليات والخدمات (150 نقطة)

يتضمن هذا المعيار الرئيسي قيام المنظمة بتبني مفهوم الجيل الرابع للجودة لإحداث تحول جذري في تحسين العمليات وطريقة أداء العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الحاصل لخدمة المستخدمين بشكل أسرع وأفضل وتحديد وتصميم العمليات الرئيسية والفرعية، والتي يتم من خلالها تحقيق أهداف المنظمة وتقديم الخدمات المختلفة للمستخدمين، وكذلك وجود أنظمة قياسية لإدارة الجودة، وآليات واضحة للتحسين المستمر للعمليات والخدمات، وقيام المنظمة بالتواصل الفعال مع كافة المستخدمين بتطبيق آليات وأنظمة للتحقق من خدمات المنظمة ويشمل المعيار المعايير الفرعية التالية :

1/5 تحديد وإدارة العمليات بالمنظمة (40 نقطة)

- ويتضمن هذا المعيار الفرعي المنهجيات التي تطبقها المنظمة لتحديد وتصميم عملياتها الرئيسية والفرعية والأنظمة المطابقة لإدارة هذه العمليات. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- نشر ثقافة ومفاهيم التميز والجيل الرابع للجودة لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الحاصل لخدمة المستخدمين بشكل أسرع وأفضل.

- تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وبما يتوافق ويحقق سياسات وأهداف المنظمة.
- تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة بالمنظمة.
- رسم وتوثيق كافة الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية.
- تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية لها علاقة بإدارة الجودة بالمنظمة.
- تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة وتدريب العاملين على قياس المؤشرات ومراجعتها بشكل دوري ومنظم.

2/5 تصميم وتطوير وتقديم الخدمات للمستخدمين والمتبرعين (40 نقطة)

- ويتضمن هذا المعيار قيام المنظمة بتطبيق منهجيات واضحة وموثقة لتحديد وتصميم الخدمات المختلفة التي تقدمها لكافة شرائح المستخدمين. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- قيام المنظمة بتحديد متطلبات واحتياجات كافة شرائح المستخدمين.
 - تحديد وتصنيف الخدمات التي تقدمها المنظمة لكافة المستخدمين والمتبرعين.
 - قيام المنظمة باستطلاع رأي المستخدمين والمتبرعين حول الخدمات المقدمة لهم.
 - تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات، وتقديمها للمستخدمين والمتبرعين، بطرق، وأساليب ابتكارية ومتطورة.
 - قيام المنظمة بالتعريف والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمستخدمين والمتبرعين.
 - إنتاج وتقديم منتجات وخدمات لتلبية، أو تجاوز احتياجات المستخدمين الحالية وتطلعاتهم المستقبلية، وذلك بما يتلاءم مع عروض القيمة المقدمة من قبل المنظمة.
 - ضمان توفر الموارد الضرورية والكفاءات والتمكين اللازم للعاملين وذلك لتعظيم تجارب المتعاملين.
 - مقارنة أدائها مع مستويات الأداء للمعايير القياسية ذات الصلة، والتعلم من نقاط القوة وفرص التحسين لديها من أجل تعظيم القيمة المضافة للمستخدمين.

3/5 التحسين المستمر للعمليات والخدمات (30 نقطة)

- ويركز هذا المعيار الفرعي على قيام المنظمة بتطبيق الآليات اللازمة للتحسين المستمر لكافة العمليات الرئيسية والفرعية، وكذلك الخدمات المقدمة لجمهور المعنيين ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناءً على نتائج مؤشرات الأداء وملاحظات ومقترحات ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمعنيين.
 - تطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر لكافة العمليات والخدمات وبمشاركة العاملين بالمنظمة.

- تدريب العاملين على تطبيق آليات التحسين المستمر واستخدام أدوات الجودة لتحسين العمليات والخدمات.
- قيام المنظمة بالشرح وتوضيح التحسينات الجديدة لكافة العاملين والمستفيدين.
- قيام المنظمة بقياس وتقييم النتائج المتحققة من مشاريع التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها.

4/5 إدارة وتعزيز علاقات المستفيدين والمتبرعين (40 نقطة)

- ويتضمن هذا المعيار قيام المنظمة بتحديد وتصنيف والمستفيدين والمتبرعين وتحديد متطلباتهم واحتياجاتهم وتطبيق آليات وقنوات للتواصل الفعال معهم، وضمان المحافظة على المتبرعين وتعزيز ثقتهم بالمنظمة، والوصول السريع لكافة المستفيدين من خدمات المنظمة. ويمكن أن يشمل هذا المعيار العناصر التالية:
- قيام المنظمة بتحديد وتصنيف المتبرعين كأحد أهم شرائح المتعاملين معها
 - تحديد وتصنيف وبناء قاعدة معلومات عن كافة المستفيدين والمتبرعين من خدمات المنظمة.
 - قيام المنظمة بالتواصل الدوري والمستفيدين والمتبرعين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مآرائهم ومقترحاتهم وإطلاعهم على الخدمات المقدمة من المنظمة.
 - قيام المنظمة بتطوير نظام الاقتراحات، ومعالجة شكاوى المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع لصوت المستفيد.

6/ المعيار السادس إدارة المعرفة والابتكار (60 نقطة)

يركز هذا المعيار على التدابير الممنهجة التي تبذلها المنظمة للأصول المعرفية وتوليدها واكتسابها وتصنيفها وتخزينها ونشرها وإتاحة استخدامها وتحديثها ، وضمان بناء ثقافة وبيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين في جهود الابتكار لتقديم خدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ أعمالها بطرق ابتكارية لتحقيق قيمة مضافة لجميع المعنيين، كما يركز المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال ويشمل المعيار المعايير الفرعية التالية:

1/6 إدارة المعرفة (30 نقطة)

يتضمن هذا المعيار كيفية قيام المنظمة بإدارة المعرفة والمعلومات لديها والقيام بتحديد المعارف والمعلومات التي تحتاج إليها وحصرها، ومن ثم إدارتها، ورعاية الممتلكات الفكرية واستخدامها لمضاعفة القيمة العائدة على المستفيدين والمنظمة لضمان التوافق والاستغلال الأمثل لهذه التقنيات من أجل تحقيق سياسات وأهداف المنظمة. ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي :

- وضع استراتيجية واضحة وبناء واتباع سياسة متكاملة لإدارة المعرفة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة بالمنظمة.
- تحديد وتصنيف المعلومات والمعرفة التي تحتاج إليها المنظمة لدعم السياسات والاستراتيجيات والسعي إلى الحصول على وسائل المعرفة، ومضاعفة حجمها وتحقيق فعالية الاستفادة منها.
- حصر المعارف الصريحة والضمنية الداخلية والخارجية ذات الأهمية الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمة وتوثيقها وحفظها ونشرها بالوقت المناسب من عدة وسائل وعقد الشراكات اللازمة لتوفيرها.
- إدارة المعلومات والمعرفة، وتوفيرها، وإتاحة المجال حسب الحاجة لكل المستخدمين من داخل المنظمة وخارجها للاطلاع على المعلومات والمعارف ذات العلاقة.
- ضمان وصول الموظفين أصحاب العلاقة إلى المعلومات ونشر وتعميم المعرفة الموجودة داخل المنظمة في الوقت الذي يحتاجون إليها وفي الوقت المناسب.
- تسهيل وتشجيع مشاركة المعلومات والمعرفة وأفضل الممارسات والحوار البناء داخل المنظمة.
- إدارة المعلومات والمعرفة لدعم صناعة القرار بصورة فاعلة وتقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات المنظمة.

2/6 الابتكار (30 نقطة)

- ويشمل هذا المعيار قيام المنظمة بتوفير الموارد والمشاركة الشخصية في تطبيق المشاريع الابتكارية والاستفادة من أفضل الممارسات، قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة المنظمة يمكن أن يشمل المعيار النقاط التالية:
- وجود غايات للابتكار المؤسسي ومستهدفات واضحة وآليات لقياس آثار الابتكارات على أداء المنظمة (تحقيق وفورات مالية ، تقليل الهدر في العمليات ، تقديم حلول أكثر فعالية ... الخ)
 - تطوير ثقافة المنظمة وتنمية عمليات الابتكار من خلال العمل الجماعي فيها على اختلاف أنواعها وعملياتها وتطبيق هذه الثقافة في جميع مجالات أعمال المنظمة وتبني المواصفات القياسية ذات العلاقة.
 - البحث عن طرق جديدة ومبتكرة في توفير الخدمات والتسويق وأنشطة المنظمة لمقابلة الاحتياجات والمتطلبات المتطورة للمعنيين ومواجهة المتغيرات المتسارعة لتحسين مستويات الكفاءة والإنتاجية.
 - تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة تساهم في خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
 - توفير وتهيئة بيئة العمل المشجعة للإبداع وتحفيز ورعاية المبدعين والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز العاملين والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل المنظمة.

- تعزيز قيم التعلم والإبداع وتمكين العاملين وتشجيع إيجاد الأفكار الإبداعية، وتطويرها في المنظمة من خلال استخدام موارد المعلومات والمعرفة المتاحة.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة مثل الجامعات ومراكز البحث العلمي لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية وتطوير برامج التدريب المناسبة لتمكينها من المساهمة بفعالية في أنشطة الابتكار.
- توفير القنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموظفين والمتعاملين وأصحاب العلاقة على المشاركة في أنشطة الإبداع والابتكار
- تطبيق معايير للإبداع والابتكار لتشجيع التميز وحفظ حقوق الملكية الفكرية للجهة والموظف.
- تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

7/ المعيار السابع نتائج المستفيدين (160 نقطة)

ويركز هذا المعيار على نتائج المنظمة المتعلقة بالمستفيدين، بمن فيهم المانحون، المتبرعون، ومستويات الرضا المتحققة هي انطباعات متلقي الخدمة عن المنظمة يمكن أن يتم جمعها من خلال عدد من المصادر مثل استبيانات آراء متلقي الخدمة، و تعطي فهماً من منظور متلقي الخدمة، حول مدى فاعلية تطبيق ومخرجات إستراتيجية المنظمة بمتلقي الخدمة واضحا ومخرجاتها إلى جانب العمليات والسياسات الداعمة لها ويمكن أن تشمل :

1/7مقاييس رأي ورضا المستفيدين (100نقطة)

ويتضمن هذا المعيار قيام المنظمة باستطلاع رأي كافة شرائح المستفيدين والمتبرعين حول رضاهم عن الخدمات التي تقدمها، وكذلك المواضيع الأخرى ذات العلاقة بالمستفيدين. ويمكن أن تشمل مقاييس رأي المستفيدين ما يلي:

الانطباع العام

- معدل الرضا العام
- الصورة والسمعة للمنشأة
- سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة.
- الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار
-

تقديم الخدمات

- جودة الخدمات.
- سهولة الوصول إلى الخدمات.
- المدة الزمنية لتقديم الخدمات.
- مدى الاستجابة لطلب المستخدمين.
- مدى الإبداع والابتكار في الخدمات.
- التجديد في الخدمات
- سرعة تقديم الخدمات

التواصل والعلاقة مع المستخدمين

- المرونة في التعامل.
- التواصل وقنوات التواصل
- شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستخدمين.
- معالجة شكاوى المستخدمين.
- نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة
- العدل والمساواة في تقديم الخدمات.
- سمعة الخدمات
- رضا المتعاملين عن الشكاوى المغلقة لمركز اتصال الجمعية
- التعاون في توفير وتبادل المعلومات،
- صافي نقاط الترويج NPS (مدى استعداد المعنيين للتوصية بالتعامل مع المنظمة لأشخاص آخرين يعرفونهم أو نسبة الرغبة في الترويج والتعريف بالمنظمة وخدماتها)

ويشمل هذا المعيار الفرعي كافة المقاييس الداخلية التي تقوم بها المنظمة من أجل مراقبة أداء وفعالية الخدمات والتنبؤ بها وتحسينها والتواصل مع المستفيدين، واستخدام نتائج هذه المؤشرات لتحسين معدلات رضا المستفيدين والمتبرعين، ويمكن أن تشمل هذه المؤشرات ما يلي:

الانطباع العام

- الصورة والسمعة للمنشأة وخدماتها المقدمة
- خدمة وعلاقات متلقي الخدمة ودعمهم

تقديم الخدمات

- عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- نسبة الخدمات الجديدة.
- نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات.
- نسبة الخدمات التي تم تحسينها
- عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً
- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني والتقنيات الإلكترونية المستخدمة.
- نسبة رضا المستفيدين عن قنوات الاتصال المتاحة) الموقع، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي
- كفاءة قنوات التواصل مع المستفيدين

العلاقة مع المستفيدين

- عدد المستفيدين.
- معدل الوقت اللازم لتقديم الخدمات المختلفة (مدة الانتظار داخل مكان تقديم الخدمة)
- متوسط الزمن المستغرق لمعالجة الشكوى.
- تنوع شرائح المستفيدين.
- عدد الاقتراحات المقدمة من المستفيدين.
- عدد الاقتراحات المطبقة.

8/ المعيار الثامن نتائج الموارد البشرية - (100 نقطة)

يركز هذا المعيار على نتائج المنظمة الخاصة بالموارد البشرية من الموظفين والمتطوعين، ومستويات رضاها. ويشمل معيارين فرعيين كما يلي:

1/8 مقاييس رأي الموارد البشرية (60 نقط

ويتضمن هذا المعيار الفرعي قيام المنظمة باستطلاع رأي العاملين والمتطوعين حول الرضا الوظيفي والمواضيع المختلفة ذات العلاقة بالموارد البشرية بالمنظمة ، ويمكن أن تشمل النتائج التالية:

القيادة الإدارية

- التمكين والمشاركة.
- الوصف الوظيفي ووضوح الأهداف الوظيفية
- شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.
- السياسات واللوائح للموارد البشرية
- شفافية التعامل والأنظمة، وإجراءات الموارد البشرية.

إدارة الأداء والتدريب

- التقييم العادل للأداء، وتقدير الأداء المتفوق.
- فرص التعلم والتدريب داخل وخارج المنظمة.
- التشجيع على التعلم المستمر
- التطور والاستقرار الوظيفي.
- الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين.
- الأجور والمزايا، والخدمات.
- التحفيز والتقدير

بيئة العمل والتواصل الفعال

- بيئة العمل والروح المعنوية.
- المرافق الجيدة والخدمات.
- الأمن والسلامة.
- الأمان الوظيفي.
- التواصل الداخلي
- صافي نقاط الترويج eNPS (مدى استعداد العاملين للتوصية بالعمل في هذه المنظمة لأشخاص آخرين يعرفونهم) أو نسبة الرغبة في الترويج والتعريف بالمنظمة كمكان مناسب للعمل؟
- الاندماج الوظيفي

2/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية (40 نقطة)

وتشمل كافة المقاييس الداخلية من أجل مراقبة أداء العاملين والمتطوعين بالمنظمة ، وفهم واستخدام هذه المؤشرات لتحسين معدلات رضا الموارد البشرية. ويمكن أن يشمل ذلك:

خطط الموارد البشرية

- التعيينات والترقيات وفق خطة الموارد البشرية
- قياس العائد من التوظيف (الإنتاجية).
- معدلات إنتاجية الموظفين.
- معدل الدوران الوظيفي.
- نسبة التوظيف
- المشاركة في فرق التحسين المستمر.
- معدل الاستجابة لاستبانات آراء العاملين والمتطوعين.
- نسبة المشاركة في برنامج اقتراحات الموظفين.

التدريب والتحفيز وتقييم وتطوير الأداء

- نجاح برامج التدريب في تحقيق النتائج المطلوبة.
- نسبة الالتزام بتقييم الأداء السنوي في المواعيد المحددة
- تقدير جهود العاملين والمتطوعين.
- نتائج تقييم أثر التدريب
- معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئة الوظيفية
- عدد العاملين الحاصلين على شهادات تخصصية أو أكاديمية ذات علاقة بالمنظمة
- % الوظائف التي يتم احلالها من خلال التأهيل والتطوير الداخلي
- تكاليف العمل: التكاليف الخاصة بالأجور (الأجر الأساسي، البدلات، التأمينات الاجتماعية) تكلفة الاختيار والتعيين، وتكاليف التدريب، التكاليف الناتجة عن ترك العمل).

بيئة العمل

- قياس معدلات الغياب.
- متوسط عدد إصابات العمل.
- متوسط أيام الإجازات المرضية.
- التظلمات.
- عدد المقترحات المقدمة من كل موظف
- % المقترحات المطبقة إلى المقترحات المقدمة دوران العمل.
- عدد الملاحظات والتظلمات من العاملين
- معدل استمرارية الخدمة للعاملين

ويشمل هذا المعيار عرضاً لمختلف نتائج الأداء الرئيسية للمنشأة، ابتداءً بالنتائج المالية المتحققة، والنتائج التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية والحوكمة، وكذلك النتائج المتعلقة بموارد المنظمة المختلفة و انطباعات الموردين والشركاء الداعمين لأنشطة المنظمة وشركائها الرئيسيين، كما يتضمن هذا المعيار استعراضاً للنتائج التي حققتها المنظمة في مجال الابتكار و المعلومات والمعرفة، سواءً المكتسبة أو الضمنية لدى العاملين بها ، ومدى الاستفادة من الموارد التقنية والمعرفية لدعم وتحسين أنشطة وعمليات المنظمة

1/9النتائج المالية (40 نقطة):

ويشمل هذا المعيار الفرعي استعراضاً لمختلف النتائج المالية للمنشأة، والتي قد تشمل على:

المؤشرات المالية

- الإيرادات السنوية للمنشأة.
- نسبة المصاريف الإدارية إلى إجمالي المصاريف
- نسبة عوائد الاستدامة المالية إلى المصاريف الإدارية
- نسبة مصاريف البرامج والأنشطة إلى إجمالي المصاريف
- نسبة مصاريف الاستدامة إلى إجمالي المصاريف وعوائد الاستدامة
- نسبة مصاريف جمع التبرعات إلى إجمالي المصاريف وإلى إجمالي التبرعات
- نسبة النقد إلى صافي الأصول المقيدة
- المصروفات السنوية للمنشأة.
- نسبة التبرعات من الإيرادات.
- نسبة التبرعات الدائمة/ المنقطعة.
- عدد المتبرعين.
- معدلات النمو في حجم التبرعات.
- متوسط التبرعات لكل متبرع.
- حجم الترشيد في النفقات.
- العائد على الاستثمار.
- نسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات/ مجموع المصروفات).
- نسبة التبرعات المحصلة فعلياً / التبرعات المعلنة.

- نسبة الالتزام بالموازنة.
- عدد الأوقاف.
- حجم الدخل من الأوقاف.
- نسبة دخل الأوقاف إلى الإيرادات.

2/9 النتائج التشغيلية (40 نقطة)

ويشمل هذا المعيار الفرعي مختلف النتائج التشغيلية والمتعلقة بالعمليات الرئيسية والمساندة في المنظمة ، ويمكن أن تشمل على:

مؤشرات الأداء للعمليات

- الوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسية.
- نسبة الأخطاء (الجودة).
- معدل الاستجابة.
- فعالية أداء العمليات.
- نسبة التحسين في العمليات والإجراءات.
- عدد الاقتراحات المطبقة.
- عدد المشاريع الجديدة.
- نسبة المعاملات الإلكترونية.

المشاركات الإعلامية

- عدد الإعلانات والمبادرات الإعلامية.
- معدل المشاركات الإعلامية.
- نتائج انطباعات الجهات الاشرافية (المعنيين بالحوكمة)

ويشمل هذا المعيار الفرعي النتائج التي تحققها المنظمة فيما يتعلق بتعاملها مع الموردين ومرافقها وممتلكاتها المختلفة، وكذلك قياس النتائج المتحققة في مجال تطوير وإدارة الشراكات الرئيسية للمنشأة. ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

نتائج الموردين

- نتائج تقييم الموردين (عدد الملاحظات الخاصة بالموردين)
- نتائج انطباعات الموردين (رضا الموردين)
- نسبة الخفض في المشتريات
- نسبة الموردين المحليين.

نتائج الشراكات والتحالفات

- عدد الشراكات والتحالفات الاستراتيجية.
- عدد الاجتماعات مع الشركاء.
- عدد المبادرات نحو الشركاء.
- عدد الخدمات المشتركة مع الشركاء.
- الالتزام ببندود وشروط الشراكة
- نتائج انطباعات الشركاء (رضا الشركاء)
- عدد المتبرعين.
- نسبة المتبرعين الدائمين/ المنقطعين.

الترشيد في النفقات

- نسبة الوفر في تكاليف الصيانة.
- نسبة الخفض في استهلاك الماء والكهرباء والوقود
- نسبة الالتزام بمعايير المباني الخضراء
- نسبة الخدمات التقنية والرقمية الجديدة
- نسبة الأعطال في الأجهزة.
- كفاءة استغلال المرافق/ الأجهزة.

المبادرات المجتمعية وقياس الأثر

- عدد المبادرات المجتمعية.
- قياس الآثار الإيجابية للمبادرات المجتمعية.

- العائد على الاستثمار الاجتماعي
- المشاركة في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية (تحقيق رؤية 2030) ، الأثر و الدور المجتمعي ،
- المحافظة على البيئة وترشيد المستهلك للطاقة والمياه ، الظهور الإعلامي للجمعية والتعريف بأنشطتها وانجازاتها
- المشاركة في فعاليات وحملات التوعية المجتمعية
- الاتصال والتواصل مع المجتمع
- المشاركة في تدريب الطلاب والمتطوعين
- الإفصاح عن الوظائف والأداء المالي والشفافية
- السمعة والصورة الذهنية للجمعية

4/9 نتائج الابتكار والمعرفة (20 نقطة)

ويشمل هذا المعيار الفرعي (اختياري) استعراضاً للنتائج التي حققتها المنظمة في مجال الابتكار المعلومات والمعرفة. ويمكن أن يشمل النتائج التالية:

مؤشرات الإبداع والابتكار

- الإبداع والابتكار في العمليات المختلفة
- نسبة العاملين الذين تم تدريبهم في مجال الابتكار
- نسبة الابتكارات الناتجة من اقتراحات العاملين
- عدد الدورات التدريبية والورش التي تم تنظيمها للإبداع والابتكار
- العوائد المادية وغير المادية نتيجة تطبيق الأفكار الإبداعية
- عدد الأفكار الابتكارية المنفذة
- نسبة الابتكارات الحاصلة على براءة اختراع
- عدد مصادر المعلومات للمنشأة.
- عدد الإصدارات الدورية (العلمية، الكتب، البحوث والدراسات وخلافه).
- سهولة الوصول للمعلومات.
- عدد المبادرات المتعلقة بالمعلومات والمعرفة.
- عدد الملتقيات الخاصة بالمشاركة المعرفية
- عدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الأهلي

المجال الثاني : المشروع الأهلي المتميز

اشتراطات المشاركة في المشروع المتميز

1. أن يكون المشروع مقدم من جمعية أهلية مصرحة من المركز الوطني للقطاع غير الربحي
2. أن يكون المشروع باسم الجمعية وأحد مشروعاتها.
3. أن يكون المشروع له علاقة وارتباط بالعمل الأهلي.
4. ألا يكون المشروع أحد المشاريع الفائزة في الدورات السابقة.
5. أن يكون المشروع تابع من احتياج أو فرصة أو مشكلة.
6. أن يكون المشروع محدد بزمان ومضى عليه دورة حياة المشروع وحقق نتائج مناسبة.
7. سداد رسوم التقدم للجائزة والمقدرة بـ 500 ريال على حساب مجلس الجمعيات الأهلية
8. رفع المستندات المطلوبة على الموقع وهي كالتالي:
شهادة التسجيل، صورة من الحساب البنكي، محضر تعيين مجلس الإدارة، الخطة الإستراتيجية، محضر آخر 3 اجتماعات.

تعفى الجمعيات المنتسبة في عضوية المجلس من فئة (أ أو ب) والسارية بما لا تقل عن ثلاث شهور من رسوم التقدم للجائزة



- ويعنى هذا المجال بتقدير الإنجازات على صعيد المشاريع، أو التجارب المتميزة في أي مجال من مجالات العمل الأهلي، والذي يحقق التميز بشكل واضح، وينعكس أثره على جميع الأطراف المعنية، ويتم تقييمه بناء على المنهجية المرسومة، وأسلوب التطبيق، والنتائج المحققة، والتحسين المستمر.
- تم تطوير معايير المشروع بناء على أفضل الممارسات العالمية في المشاريع إضافة إلى ذلك تم تقييم المشروع الأهلي المتميز بناء على أسلوب رادار للتقييم، وبما يحقق مفاهيم التميز الأساسية، و باعتبار أن المشاريع الأهلية تمر بدورة زمنية و مراحل تماثل إلى حد كبير المشاريع الأخرى، مع مراعاة الخصائص المتعلقة بالعمل الأهلي في المعايير المختلفة.

معايير تقييم المشروع الأهلي المتميز

م	المعيار	الوزن
1	ملاءمة المشروع للعمل الأهلي	(200 نقطة)
2	جودة تخطيط وتنفيذ المشروع	(200 نقطة)
3	كفاءة المشروع	(100 نقطة)
4	فعالية المشروع	(100 نقطة)
5	الأثر المتحقق	(100 نقطة)
6	نتائج المشروع	(300 نقطة)
المجموع		1000 نقطة

المعيار الأول: ملائمة المشروع للعمل الأهلي (200 نقطة)

مدى ملائمة المشروع للتعامل مع المشاكل والقضايا ذات العلاقة بالمنظمة و قطاع العمل الأهلي.

- ماهي معايير اختيار المشروع؟
- ما مدى تقاطع المشروع مع غايات المنظمة وأهدافها الاستراتيجية؟
- هل يتقاطع و يتكامل بشكل إيجابي مع جهود أخرى من خارج المنظمة ؟
- ما مدى توافق المشروع لاحتياجات وأولويات الفئات المستهدفة؟
- هل كان للفئات المستهدفة دور في تحديد الاحتياجات والنشاطات المنفذة "مبدأ التشارك"؟

المعيار الثاني: جودة تخطيط وتنفيذ المشروع (200 نقطة):

فحص جودة تخطيط وتنفيذ المشروع ومنطق المنهجية المستخدمة ومدى ترابطها وشموليبتها.

- هل توجد خطة متكاملة للمشروع؟
- ما مدى ترابط الأنشطة بالمخرجات؟
- ما مدى ترابط المخرجات بأهداف المشروع؟
- هل تم تحديد المؤشرات المناسبة؟
- ما مدى الابداع والابتكار في المشروع؟
- هل الأدوات والتقنيات حديثة ومناسبة للمستخدمين؟
- هل المشروع يراعي أصحاب المصلحة الآخرين؟
- هل تم استكشاف وتحليل المخاطر؟
- هل تم توثيق مراحل المشروع المختلفة؟
- ما هو التحسين والتطوير الذي تم في حال تكرار المشروع؟

المعيار الثالث: كفاءة المشروع (100 نقطة):

وهي (عمل الشيء بطريقة صحيحة) وهذا يعني تقييم التكلفة والسرعة والمهارة الفنية والإدارية التي تم من خلالها تحويل المدخلات والأنشطة إلى مخرجات بالجودة المتفق عليها.

- هل تم حشد الموارد بطريقة صحيحة؟
- هل التكلفة كانت معقولة بالنسبة للأسعار السائدة؟
- هل تم الالتزام بالموازنة المخططة؟
- هل تم الحصول على المخرجات المخطط لها في بداية المشروع؟
- هل تم تنفيذ الأنشطة وتسليم المخرجات وفق الجدول الزمني المتفق عليه؟

- هل كانت المخبرات بالجودة المتفق عليها؟
- هل تم تفعيل التطوع والمتطوعين؟
- هل تم تفعيل الشراكات المجتمعية؟
- هل أنجز المشروع وفق خطة تنفيذية وزمنية وتدفقات نقدية واضحة ومحدثة؟

المعيار الرابع: فعالية المشروع (100 نقطة)

- ما مدى مساهمة المخبرات في تحقيق غرض المشروع والتغييرات المطلوبة منه.
- ما مدى ترابط الأنشطة مع المخبرات، مع هدف المشروع مع الهدف العام؟
- هل حقق المشروع النتائج المخطط لها؟ وخاصة تلك المتعلقة بالتغييرات المقصودة في المستفيدين منه؟
- هل أثرت الافتراضات والمخاطر على تحقيق المخبرات والأهداف؟
- هل كانت الجهود المبذولة تستحق النتائج المتحصلة؟

• المعيار الخامس الأثر المتحقق (100 نقطة)

- مدى تأثير المشروع في بيئته الخارجية ومدى مساهمته في تحقيق الهدف العام.
- هل أثر المشروع على البيئة المحيطة بما يتجاوز التأثير على المستهدفين أنفسهم؟
- هل للمشروع أثر طويل الأجل على الفئة المستهدفة؟
- هل حقق المشروع نتائج تنموية بعيدة المدى؟
- هل تم رصد التأثيرات السلبية والإيجابية التراكمية؟
- هل تم رصد ونشر أفضل الممارسات بالمشروع والدروس المستفادة؟

• المعيار السادس نتائج المشروع (300 نقطة)

- النتائج المختلفة المتحققة من المشروع و بما يشمل كافة المعنيين.
- النتائج المالية.
- النتائج التشغيلية.
- نتائج المستفيدين.
- نتائج العاملين بالمشروع.
- نتائج الموردين والشركاء.
- نتائج المجتمع.

المواصفات المطلوبة في تقرير التقدم للجائزة

ينبغي أن تحتوي مستندات التقديم على الأجزاء التالية:

- خطاب موجه لأمانة الجائزة من المدير التنفيذي للجمعية أو من يمثلها يؤكد فيه صحة ودقة المعلومات الواردة في طلب التقديم.
- تصميم صفحة الغلاف الخارجية (العنوان)، تشتمل على اسم المشروع و الجمعية، وعنوانها، ويظهر فيه اسم الجائزة، والدورة التقييمية، وتاريخ التقديم (اليوم/ الشهر/ السنة الهجرية حسب تقويم أم القرى وما يقابلها بالتاريخ الميلادي) واسم الشخص الذي يمكن الاتصال به.
- جدول المحتويات (ويجب أن يكون مرقما).
- مقدمة وموجز عام عن المشروع لا يزيد عن صفتين تتحدث عن خلفية المشروع وأهدافه الرئيسية، وسنة التأسيس، والجمعية مالكة المشروع، وطبيعة الخدمات/ المنتجات التي تقدمها، كما تتضمن الرؤية والرسالة والقيم وأعداد الموظفين ، وعدد فروع الجمعية ، وتحديد المستفيدين من خدماتها بشكل إجمالي.
- شرح تفاصيل المشروع وأهم الإنجازات التي حققها المشروع ونتائج الأداء على ضوء المعايير الموضحة في دليل الجائزة وفق التسلسل المدرج، بدءا بالمعيار الرئيسي الأول، ومن ثم المعايير المتفرعة منه، ثم المعيار الرئيسي الثاني، وهكذا إلى أن يتم تغطية كافة المعايير اللاحقة الأدلة والشواهد (يمكن أن تدرج في الملاحق بما لا يتجاوز 10 صفحات او يتم تضمينها في ثانيا التقرير حسب عدد الصفحات المسموح به 30 صفحة).
- يمكن للجمعية الإشارة إلى الوثائق والمستندات المؤيدة للإنجازات والنتائج المذكورة بإيجاز، الدراسات الموثقة، ومحاضر الاجتماعات، والصور الفوتوغرافية، وغيرها من الوثائق والمرفقات الداعمة التي تؤيد إنجازات المشروع وإبراز عينة منها ضمن التقرير وتوفيرها لفريق المقيمين خلال المقابلات الشخصية.

المصطلحات :

المشروع: سلسلة متتابعة من الأنشطة تتم داخل اطار زمني محدد تسعى الى تحقيق اهداف و نتائج محددة بغرض تطوير و تقديم منتجات او خدمات او معالجة مشاكل او قضايا ذات علاقة بالعمل الأهلي

الاستراتيجية: خطة بعيدة المدى تصف الطرق والمنهجيات التي تعتمزم المنظمة من خلالها تحقيق رسالتها ورؤيتها وأهدافها.

التميز المؤسسي: هو حالة من التفوق في الأداء المؤسسي للمنشأة، ويحدث نتيجة لجهود منظمة ومستمرة ومستدامة، تحقق تطلعات جميع المعنيين.

الجودة: درجة الالتزام والإيفاء بمتطلبات وتوقعات ورغبات المستفيدين بصفة دائمة وتجاوزها. **المعنيون:** الذي له مصلحة أو منفعة للمنشأة ويؤثر أويؤثر بمخرجات ونتائج وقرارات المنظمة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

الإبداع: توليد أفكار تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل أمثل لمشكلات معينة أو تطوير منتجات أو خدمات أو أنظمة وأساليب جديدة أو محسنة.

الابتكار: ترجمة أفكار الجديدة إلى حلول عملية أو تطوير المنتجات والخدمات والعمليات والأنظمة والأساليب بهدف تحسين الكفاءة والفاعلية أو الخروج بميزة تنافسية.

الكفاءة: إنجاز العمل بشكل صحيح وإنتاج أكبر كم من المخرجات بأقل موارد ممكنة وبالجودة المطلوبة.

الفعالية: مدى تحقيق أهداف المنظمة وتلبية متطلبات المجتمع الذي تعيش فيه .

الخدمات: شيء معنوي محسوس وتنطوي على بعد شخصي.

المنتجات: شيء مادي ملموس. **العمليات:** مجموعة من الإجراءات والأنشطة المتكاملة تتفاعل مع بعضها البعض، والتي تتحول المدخلات (الموارد) إلى مخرجات (خدمة أو منتج) وينتج عنها شيء له قيمة للمستفيدين.

القيمة المضافة: الفوائد التي يتحصل عليها المستفيد والتي أوجدتها المنظمة خلال مراحل معينة من مراحل تقديم الخدمات أو المنتجات

الموارد: الأشياء المحسوسة وغير المحسوسة التي تساعد المنظمة في تحقيق مخرجاتها على سبيل المثال الموارد المالية والممتلكات والأصول والمعلومات والمعرفة.

التحسين المستمر: العمليات المستمرة والمنهجية المنتظمة لتضييق الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوبة.

إدارة التغيير: هي العملية والأساليب التي من خلالها يتم إدارة التحول وتيسير الانتقال من الوضع الراهن إلى الوضع الجديد.

إدارة المخاطر: توقع ودراسة المخاطر المحتملة وتحديد قاياسها واحتمالية وقوعها والاثار المحتملة ووضع خطط لمواجهةها.

أفضل الممارسات: مناهج أو سياسات أو عمليات أو طرق مميزة تؤدي إلى إنجازات استثنائية من خلال الاستفادة من نماذج المقارنة والتعلم والاستفادة من تجارب الآخرين.

خطة العمل: وثيقة مكتوبة تصف العمليات والإجراءات التنفيذية والموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجمعية وأغراضها.

تميز
tamyuz
مؤسسة التميز
المؤسسي الأهلية

مجلس
الجمعيات
الأهلية
Council Of CSA



جائزة التميز
في العمل الأهلي

