



الدليل الإرشادي لإدارة الأداء المؤسسي

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالطائف

الإصدار	التاريخ	الإعداد	المراجعة	الاعتماد
الإصدار الثالث	٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م	إدارة الدعم المؤسسي	الإدارة العامة	مجلس الإدارة

اعتماد مجلس الإدارة	تم اعتماد: الدليل الإرشادي لإدارة الأداء المؤسسي في اجتماع مجلس الإدارة الرابع بتاريخ: ١٤٤٧/٠٢/٠٣ هـ الموافق: ٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م
---------------------	--

الدليل الإرشادي لإدارة الأداء المؤسسي



١. مقدمة:

نظام إدارة الأداء يعني بتوفير آلية عمل فعالة لإدارة الأداء ولدعم مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة. ويعمل النظام كمنصة داعمة توفر بيانات متكاملة وآنية لقيادة العليا حول مدي التقدم المحرز في تنفيذ المشاريع والمبادرات والأنشطة، ويعزز عملية إدارة ومتابعة تنفيذ الخطط التشغيلية والاستراتيجية وتحديد فرص التطوير والتحسين المؤسسي ورفع التقارير والتوصيات الخاصة بها.

يساهم النظام الفعال لإدارة الأداء في:

- تقادي المخاطر والمشكلات ومسببات الانحراف عن المسار الاستراتيجي
- المساعدة في إعداد ومراجعة الميزانية والمساهمة في ترشيد النفقات وتنمية الإيرادات.
- يمكن من إعطاء توصيف دقيق للأعمال المطلوب القيام بها لإنجاز الأهداف الموضوعية
- يمكن من اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة.
- يفعل دور وسعي الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

محاور نظم قياس وإدارة الأداء

- أداء الأفراد:

فأداء الفرد في المنظمة يقاس بمجموعة متنوعة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً إلى التأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الانتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة.

- أداء الوحدات التنظيمية

ويقاس أداء كل وحدة تنظيمية بمجموعة أخرى من المعايير في إطار السياسات والتوجهات العامة للمؤسسة.

- أداء المؤسسة:

ويحدد بواسطة مؤشرات أداء في إطار النتائج الاستراتيجية ونتائج التميز المؤسسي.

٢. الغرض:

يهدف الدليل لتوضيح الخطوات والإجراءات المتعلقة بقياس ومتابعة وإدارة الأداء المؤسسي وتعزيز الحوكمة و المساءلة والشفافية والربط مع منظومة التخطيط الاستراتيجي.

٣. مجال التطبيق:

كل الأنشطة المتعلقة بتقارير الأداء بالمؤسسة

٤. المراجع القياسية (STANDARD REFERENCES):

- الاستراتيجية
- مواصفات الجودة
- نموذج التميز

٥. التعاريف والمصطلحات:

الجمعية: جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية (تأهيل)

٦. السياسات العامة (GENERAL POLICES):

- تعزيز الحوكمة والشفافية بتقديم تقارير أداء دقيقة وفي الوقت المناسب
- تحديد مقاييس ومؤشرات أداء فاعلة لجمعي الإدارات والأنشطة
- الحرص علي تكوين آلية فعالة لدعم صناعة القرارات

الفصل الثاني منهجية إدارة الأداء

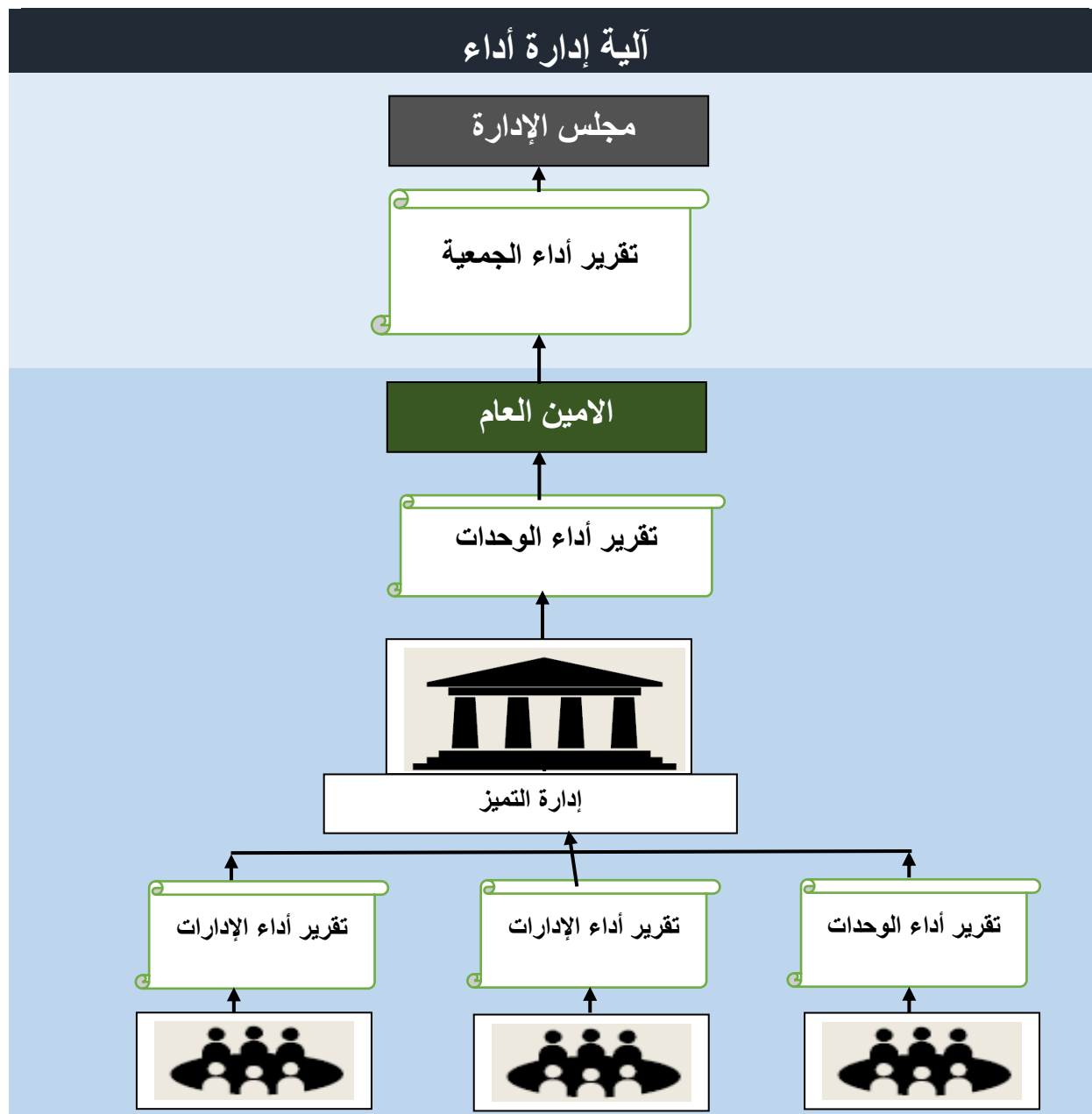


٧. آلية إدارة الاداء

- كل وحدة مسئولة عن وضع الخطة السنوية التي تليها وتحديد الأهداف و الأنشطة خلال العام بالتنسيق مع إدارة التخطيط والتطوير مع الوضع في الاعتبار الرؤيا، الرسالة، متطلبات العملاء، أصحاب الشأن ، المتطلبات القانونية، التزامات المؤسسة، الموجهات العامة، الخطة الاستراتيجية، خطة الأعمال، موجهات الإدارة العليا ، بالإضافة لفرص التحسين والتطوير المستمر الناتجة من تطبيق ومراجعة النظم الإدارية.
- يقوم مدراء الإدارات والوحدات برفع تقارير الأداء إلى إدارة التخطيط الاستراتيجي والتطوير وفق الآلية المعتمدة ويتم رفعها للمدير العام بشكل ربع سنوي بغرض مراجعتها ومن ثم عرضها على مجلس الإدارة للاعتماد.
- يتم تحديد مؤشرات أداء فعالة للأفراد والعمليات والأقسام والوحدات التنظيمية المختلفة لتعكس فعالية النظم وتعطي مؤشر دقيق للأداء بالجمعية.
- يتم وضع الخطة والأهداف والأنشطة ومتابعة تنفيذها وتحليلها واتخاذ الإجراءات التصحيحية و الوقائية المناسبة لضمان فعالية النظام.
- تقوم كل وحدة تنظيمية بوضع خطة اتصال تحدد المعلومات المراد ايصالها ومع من يتم الاتصال وكيف ومتي

نموذج لخطة الاتصال بالوحدة التنظيمية

المعلومات والتقارير	الجهة المرسل اليها	طريق الارسال	زمن الارسال	المسئول



٨. دورية رفع التقارير

يومية واسبوعية	شهرية	ربع سنوية	نصف سنوية	سنوية
مؤشرات التشغيل	تقارير العمليات	تقارير الافراد	تقارير الافراد	تقارير الافراد
تقارير التشغيل	تقارير التشغيل	تقارير العمليات والتشغيل	تقارير العمليات والتشغيل	تقارير العمليات والتشغيل
فرص التحسين	تقارير المشاريع	تقارير الاداء	تقارير الاداء	تقارير الاداء
			تقارير التميز	تقارير التميز

٩. أنواع تقارير الأداء

• تقارير ومؤشرات التشغيل

○ ويقصد بها المؤشرات اليومية المتعلقة بتقديم الخدمات والعمليات التشغيلية اليومية ومؤشرات تقديم الخدمات

والتي يمكن ان تشمل ولا تنحصر في:

- مؤشرات الإنتاجية
- مؤشرات التكلفة
- مؤشرات الجودة
- مؤشرات التسليم
- مؤشرات السلامة
- مؤشرات الافراد والعاملين

○ ويمكن ان تكون التقارير المتعلقة بالتشغيل يومية او أسبوعية حسب نوع المؤشر وطبيعة العمل بالوحدة

التنظيمية المعنية

- تقارير العمليات

- هي التقارير المتعلقة بالعمليات التشغيلية او الخدمية او الإنتاجية او عمليات الحوكمة او العمليات الإدارية
- لكل عملية يجب تحديد مؤشرات أداء لقياس كفاءة وفعالية العملية المعنية

- تقارير الافراد

- ويقصد بها التقارير المتعلقة بأداء الافراد في المستويات التنظيمية المختلفة ويتم تنفيذها وفق إجراءات الموارد البشرية وتعكس هذه التقارير:

- مؤشرات الأداء المحددة بالوصف الوظيفي
- عوامل النجاح الحرجة التي يحددها المدير المباشر او المؤسسة.
- المعايير الأخرى وفق إجراءات الموارد البشرية.

- تقارير الأداء

- ويقصد بها التقارير المتعلقة بسير تنفيذ الخطط السنوية والتي تعكس مدى التقدم في تنفيذ الأنشطة والمشاريع والمبادرات المتعلقة بالخطة.

- تقارير التميز المؤسسي:

- وهي التقارير التي تعكس نتائج التميز المؤسسي والتي تشمل نتائج المتعاملين، نتائج العاملين، نتائج المجتمع، والنتائج الرئيسية.

١٠. مشاريع التحسين

- يتم تحويل الانحرافات في التقارير الي مشاريع تحسين لتحديد المشاكل وتشخيصها ووضع وتنفيذ الحلول واستدامتها ويمكن استخدام منهجيات التحسين المستمر المختلفة مثل منهجية 5Ds.