

 **المملكة العربية السعودية وزارة التعليم العالي**

**جامعة المجمعة**

 **عمادة الجودة وتطوير المهارات**

**آلية تقويم أداء الجهات الادارية**

**إصدار ذو القعدة 1436هـ**

مقدمة

تعد الجهات الادارية أحد الكيانات الرئيسة في الجامعة التي تهيء المناخ الملائم للعملية التعليمية ، ولذا اهتمت العمادة بإدراجها في عملية التقويم السنوي التي تقوم بها للكليات والعمادات المساندة وبالتالي فإن عملية التقويم تصبح شاملة لجميع كيانات الجامعة المختلفة ، وخاصة بعد حصول الجامعة على شهادة الآيزو 9001/2008 ونظرا لدورها الأساسي في عملية تأهيل الجامعة للاعتماد المؤسسي ،وسوف تقتصر عملية التقويم على بعض الجهات الادارية نظرا لصلتها الوثيقة بمتطلبات الاعتماد المؤسسي للجامعة. والجهات الادارية بالجامعة يمكن تقسيمها إلى مجموعتين على النحو التالي :

المجموعة الأولى وتشمل :

1. ادارة الجامعة
2. وكالة الجامعة
3. معهد الملك سلمان للدراسات والخدمات الاستراتيجية.
4. وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي
5. وكالة الجامعة للشئوون التعليمية
6. مكتب إدارة المشاريع.

 المجموعة الثانية وتشمل :

1. [الإدارة القانونية](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
2. [إدارة المتابعة](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%A7%D8%A8%D8%B9%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
3. [إدارة العلاقات العامة والإعلام الجامعي](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
4. [إدارة الخدمات الطبية](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
5. [الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%84%D9%84%D8%B4%D8%A4%D9%88%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
6. [الإدارة العامة للمشروعات والشؤون الفنية](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%84%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A4%D9%88%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%86%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
7. [إدارة المراجعة الداخلية](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B1%D8%A7%D8%AC%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%A7%D8%AE%D9%84%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
8. [الإدارة العامة للتخطيط والتطوير الإداري](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%84%D9%84%D8%AA%D8%AE%D8%B7%D9%8A%D8%B7-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
9. [الإدارة العامة للتشغيل والصيانة](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%84%D9%84%D8%AA%D8%B4%D8%BA%D9%8A%D9%84-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
10. [الادارة العامة للمرافق والخدمات](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%84%D9%84%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%81%D9%82-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
11. [الإدارة العامة للسلامة والأمن الجامعي](http://mu.edu.sa/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%84%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA)
12. ادارة التخطيط الاستراتيجي

 أهداف التقويم: يهدف إلى:

1. التحسين المستمر لأداء الجامعة.
2. تطبيق معايير الأداء الجيد.
3. إجراء المقارنة بين أداء الادارات.
4. تبادل الخبرات وبث روح المنافسة بين الادارات.
5. تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد المؤسسي.
6. متابعة تطبيق متطلبات الأيزو
7. توثيق الأعمال من خلال جمع الأدلة والبراهين.

الادارات المستهدفة :

 رأت عمادة الجودة وتطوير المهارات أن الجهات التي تقع في المجموعة الأولى يقتصر تقويمها هذا العام على تقارير ادارة الأيزو، وذلك لأن معظمها جهات إدارية عليا يتبعها الادارات التي تقع في المجموعة الثانية ومعظم أعمالها توجد في الادارات التابعة لها فمنعا لتكرار الأعمال ،كما أنها تخضع هذا العام للتدقيق من قبل إدارة الآيزو، أما الجهات الادارية بالمجموعة الثانية سوف تخضع في تقييمها لعمليات المراجعة الداخلية من قبل عمادة الجودة وتطوير المهارات ويرجع ذلك للأسباب الآتية :

1. ارتباطها الرئيسي بمعايير الاعتماد المؤسسي خاصة المعايير السابع (المرافق والتجهيزات) والمعيار الثامن (التخطيط والادارة المالية) والمعيار التاسع (عمليات التوظيف).
2. اهتمام فريق زيارة الاعتماد الأكاديمي بزيارة هذه الادارات واجراء مقابلات مع منسوبيها.
3. حاجة هذه الادارات على التدريب على بروتوكولات مقابلة فرق المراجعة الخارجية.

آلية التطبيق:

1. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بتعميم الآلية والنماذج على الادارات بعد مناقشتها مع الجهات المعنية من خلال الوكالات التابعة لها لتطبيقها في موعد تحدده العمادة.
2. يقوم ممثل الجودة بالإدارة– أو فريق تشكله الادارة - بتطبيق بنود الآلية بوضع التقديرات المناسبة وفق المقاييس المحددة.
3. يوفر ممثل الجودة بالإدارة الأدلة والشواهد (نموذج 2)التي تثبت التقدير الذى تم وضعه.
4. يتم ارسال الاستبانة مرفقا بها قائمة بالأدلة والشواهد لعمادة الجودة وتطوير المهارات في الموعد المحدد
5. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بفحص الاستبانة من خلال المراجعة الداخلية التي يقوم بها فريق يضم أعضاء من ذوى الخبرة للتأكد مما جاء في الاستبانة
6. **يقدم فريق المراجعة الداخلية للعمادة تقريرا بنتائج المراجعة وفق نموذج (1) في موعد أقصاه ثلاثة أيام من تاريخ انتهاء الزيارة.**
7. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بتكريم الادارات الثلاث الأول.
8. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بإرسال تقرير عن نتيجة الزيارة للإدارة للعمل على تحقيق ما جاء فيه من توصيات بهدف التحسين المستمر.
9. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بكتابة تقرير موحد عن أداء جميع الادارات ويرفع لإدارة الجامعة للاطلاع والتوجيه.

**** **المملكة العربية السعودية**

 **وزارة التعليم العالي**

 **جامعة المجمعة**

**عمادة الجودة وتطوير المهارات**

**آلية تقويم أداء الادارات**

**العام الجامعي 1436/1437 هـ**

**إدارة / ..................................**

|  |
| --- |
| **تستخدم المقاييس التالية لتحديد مستوى الأداء:** |
| **مستوى الأداء** |  **التقدير**  |
|  تطبق الممارسات أحيانا وبجودة تطبيق منخفضة. | 1 |
|  تطبق الممارسات غالبا وجودة التطبيق ليست مرضية. | 2 |
|  تطبق الممارسات غالبا وجودة التطبيق مرضية وتتوفر أدلة على فاعلية التطبيق. | 3 |
|  تطبق الممارسات بشكل مستمر وتم وضع مؤشرات لقياس جودة الأداء وتوجد تقارير دورية منتظمة. | 4 |
|  تطبق الممارسات بشكل مستمر وتم وضع مؤشرات لقياس جودة الأداء وتوجد تقارير دورية منتظمة، وخطط لتحسين الجودة. | 5 |

| م | **الممارسات** | **مستوى الأداء**  | **الأدلة والشواهد** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **الشؤون التنظيمية للإدارة** |
| 1 | يوجد دليل تعريفي يحتوى على (رؤية ورسالة – قيم – أهداف – هيكل تنظيمي - مهام ) الادارة |  |  |  |  |  |  |
| 2 | يتوفر بالإدارة دليل تنظيمي واضح ومفعل يحتوى على ( السياسات واللوائح – التوصيف الوظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي وللأفراد – العمليات والاجراءات - نظام لتفويض الصلاحيات) |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  يتم تطوير مهارات منسوبي الادارة بصفة دورية. |  |  |  |  |  |  |
| 4 | توجد مشاركة فعالة لأقسام النساء في أنشطة الادارة |  |  |  |  |  |  |
| 5 | يتوفر بالإدارة نظام مفعل لتوثيق أنشطتها |  |  |  |  |  |  |
| 6 | يوجد موقع إلكتروني مفعل للإدارة |  |  |  |  |  |  |
| **الخطة الاستراتيجية للإدارة** |
| 7 |  تتسق الخطة التنفيذية للإدارة مع الخطة الاستراتيجية للوكالة التابعة لها |  |  |  |  |  |  |
| 8 | تعكس الخطة التنفيذية للإدارة نتائج عمليات التقويم المختلفة مثل استطلاعات رأي المستفيدين – تقارير زيارات الأيزو - المراجعة الداخلية.......). |  |  |  |  |  |  |
| **المتابعة والتقويم** |
| 9 | يوجد آلية محددة وواضحة لمتابعة أنشطة الادارة |  |  |  |  |  |  |
| 10 | يتم استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الادارة |  |  |  |  |  |  |
| 11 | تستفيد الادارة من تحليل نتائج استطلاعات رأى المستفيدين  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | تعد الادارة تقريرا دوريا عن انجازاتها وأنشطتها  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | تتبنى الادارة مؤشرات لقياس الأداء (\*).  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | تقارن الادارة آدائها بآداء ادارات مشابهة Benchmarking(\*) |  |  |  |  |  |  |

**15- ماهي الأنشطة التي تتميز بها الادارة عن الادارات المناظرة على المستوى الوطني؟**

......................................................................................................................................................................................................................................................................

**(\*) يتم قياسها اعتبارا من العام القادم 1437/1438**

 **الأدلة والشواهد العامة التي يمكن للإدارة توفيرها:**

1. **الدليل التعريفي للإدارة به (قرار انشاء الادارة - رؤية ورسالة وأهداف وقيم الادارة - الهيكل التنظيمي)**
2. **الدليل التنظيمي الادارة ويشمل (**السياسات واللوائح – الهيكل التنظيمي - التوصيف الوظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي وللأفراد – العمليات والاجراءات ) **وفق متطلبات الأيزو**
3. **الخطة الاستراتيجية للإدارة**
4. **خطة الادارة التنفيذية**
5. **التقرير السنوي للإدارة**
6. **آلية استطلاع رأى المستفيدين.**
7. **نماذج من أنشطة خدمة المجتمع التي تقوم بها الادارة**
8. **تقرير إحصائي بنتائج مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية (العام القادم 1437/1438)**
9. **نماذج من نواحي التميز (الجوائز) في الادارة**

****

 **المملكة العربية السعودية**

 **وزارة التعليم**

 **جامعة المجمعة**

 **عمادة الجودة وتطوير المهارات**

 نموذج ( )

تقرير آلية تقويم أداء الادارات

العام الجامعي 1436/1437 هـ

* إدارة ................... اليوم ................. التاريخ .....................
* توصيف موجز عن الزيارة:

...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

نتائج الاستبانة: الدرجة = مجموع الدرجات على عدد المؤشرات (المستوى )

* نقاط القوة

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

* أولويات التحسين:

.............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

* مقترحات التحسين

.............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

فريق المراجعة الاسم / التوقيع

 الاسم / التوقيع

 الاسم / التوقيع

****

 **المملكة العربية السعودية**

 **وزارة التعليم**

 **جامعة المجمعة**

 **عمادة الجودة وتطوير المهارات**

نموذج ( 2 )

حصر الأدلة والشواهد

* كلية ...................

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| م | الرمز(الكود) | عنوان الدليل / الشاهد | نوعه |  ملاحظات |
| ورقى | الكترونى |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ممثل الجودة مدير الادارة**