



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة المجمعة  
عمادة الجودة وتطوير المهارات



## آلية تقويم أداء الجهات الإدارية إصدار صفر ١٤٣٨ هـ

تعد الجهات الادارية أحد الكيانات الرئيسية 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 الأيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ 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 :

١. ادارة الجامعة
٢. وكالة الجامعة
٣. معهد الملك سلمان للدراسات والخدمات الاستراتيجية.
٤. وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي
٥. وكالة الجامعة للشؤون التعليمية
٦. مكتب إدارة المشاريع.

المجموعة الثانية وتشمل :

١. الإدارة القانونية
٢. إدارة المتابعة
٣. إدارة العلاقات العامة والإعلام الجامعي
٤. إدارة الخدمات الطبية
٥. الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية
٦. الإدارة العامة للمشروعات والشؤون الفنية
٧. إدارة المراجعة الداخلية
٨. الإدارة العامة للتطوير الإداري .
٩. الإدارة العامة للتشغيل والصيانة
١٠. الادارة العامة للمرافق والخدمات
١١. الإدارة العامة للأمن الجامعي
١٢. ادارة التخطيط الاستراتيجي
١٣. الإدارة العامة للصحة المهنية والبيئية

أهداف التقويم:

يهدف إلى:

١. التحسين المستمر لأداء الجامعة.
٢. تطبيق معايير الأداء الجيد.
٣. إجراء المقارنة بين أداء الإدارات.
٤. تبادل الخبرات وبث روح المنافسة بين الإدارات.
٥. تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد المؤسسي.

٦. متابعة تطبيق متطلبات الأيزو
٧. توثيق الأعمال من خلال جمع الأدلة والبراهين.

### الإدارات المستهدفة :

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

١. ارتباطها الرئيسي بمعايير الاعتماد المؤسسي خاصة المعايير السابع (المرافق والتجهيزات) والمعيار الثامن (التخطيط والإدارة المالية) والمعيار التاسع (عمليات التوظيف).
٢. اهتمام فريق زيارة الاعتماد الأكاديمي بزيارة هذه الإدارات واجراء مقابلات مع منسوبيها.
٣. حاجة هذه الإدارات للتدريب على بروتوكولات مقابلة فرق المراجعة الخارجية.

### آلية التطبيق:

١. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بتعميم الآلية والنماذج على الإدارات بعد مناقشتها مع الجهات المعنية - من خلال الوكالات التابعة لها - لتطبيقها في موعد تحدده العمادة.
٢. يقوم ممثل الجودة بالإدارة- أو فريق تشكله الإدارة - بتطبيق بنود الآلية بوضع التقديرات المناسبة وفق المقاييس المحددة.
٣. يوفر ممثل الجودة بالإدارة والشواهد (نموذج ٢) التي تثبت التقدير الذي تم وضعه.
٤. يتم ارسال الاستبانة مرفقا بها قائمة بالأدلة والشواهد لعمادة الجودة وتطوير المهارات في الموعد المحدد
٥. 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
٦. يقدم فريق المراجعة الداخلية للعمادة تقريرا بنتائج المراجعة وفق نموذج (١) في موعد أقصاه ثلاثة أيام من تاريخ انتهاء الزيارة.
٧. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بتكريم الإدارات الثلاث الأول.
٨. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بإرسال تقرير عن نتيجة الزيارة للإدارة للعمل على تحقيق ما جاء فيه من توصيات بهدف التحسين المستمر.
٩. تقوم عمادة الجودة وتطوير المهارات بكتابة تقرير موحد عن أداء جميع الإدارات ويرفع لإدارة الجامعة للاطلاع والتوجيه.

آلية تقويم أداء الإدارات العام الجامعي ١٤٣٧/١٤٣٨ هـ

إدارة / .....

تستخدم المقاييس التالية لتحديد مستوى الأداء :	
التقدير	مستوى الأداء
١	تطبق الممارسات أحيانا وبجودة تطبيق منخفضة.
٢	تطبق الممارسات غالبا وجودة التطبيق ليست مرضية.
٣	تطبق الممارسات غالبا وجودة التطبيق مرضية وتتوفر أدلة على فاعلية التطبيق.
٤	تطبق الممارسات بشكل مستمر وتم وضع مؤشرات لقياس جودة الأداء وتوجد تقارير دورية منتظمة.
٥	تطبق الممارسات بشكل مستمر وتم وضع مؤشرات لقياس جودة الأداء وتوجد تقارير دورية منتظمة، وخطط لتحسين الجودة.

م	الممارسات	مستوى الأداء					الأدلة والشواهد
		٥	٤	٣	٢	١	
<b>الشؤون التنظيمية للإدارة</b>							
١	يوجد دليل تعريفي يحتوى على ( رؤية ورسالة - قيم - أهداف - هيكل تنظيمي - مهام ) الإدارة						
٢	يتوفر بالإدارة دليل تنظيمي واضح ومفعل يحتوى على ( السياسات واللوائح - التوصيف الوظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي وللأفراد - العمليات والاجراءات - نظام تفويض الصلاحيات)						
٣	يتم تطوير مهارات منسوبي الإدارة بصفة دورية.						
٤	توجد مشاركة فعالة لأقسام النساء في أنشطة الإدارة						
٥	يتوفر بالإدارة نظام مفعل لتوثيق أنشطتها						
٦	يوجد موقع إلكتروني مفعل للإدارة						
<b>الخطة الاستراتيجية للإدارة</b>							
٧	تتسق الخطة التنفيذية للإدارة مع الخطة الاستراتيجية للوكالة التابعة لها						
٨	تعكس الخطة التنفيذية للإدارة نتائج عمليات التقويم المختلفة مثل استطلاعات رأي المستفيدين - تقارير زيارات الأيزو - المراجعة الداخلية.....).						
<b>المتابعة والتقويم</b>							
٩	يوجد آلية محددة وواضحة لمتابعة أنشطة الإدارة						

١٠	يتم استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الإدارة
١١	تستفيد الإدارة من تحليل نتائج استطلاعات رأى المستفيدين
١٢	تعد الإدارة تقريراً دورياً عن إنجازاتها وأنشطتها
١٣	تتبنى الإدارة مؤشرات لقياس الأداء (*).
١٤	تقارن الإدارة آدائها بأداء إدارات مشابهة Benchmarking (*)

١٥- ماهي الأنشطة التي تتميز بها الإدارة عن الإدارات المناظرة على المستوى الوطني؟

(\* ) يتم قياسها اعتباراً من العام القادم ١٤٣٧/١٤٣٨

الأدلة والشواهد العامة التي يمكن للإدارة توفيرها:

١. الدليل التعريفي للإدارة به (قرار انشاء الإدارة - رؤية ورسالة وأهداف وقيم الإدارة - الهيكل التنظيمي)
٢. الدليل التنظيمي الإدارة ويشمل (السياسات واللوائح - الهيكل التنظيمي - التوصيف الوظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي وللأفراد - العمليات والاجراءات ) وفق متطلبات الأيزو
٣. الخطة الاستراتيجية للإدارة
٤. خطة الإدارة التنفيذية
٥. التقرير السنوي للإدارة
٦. آلية استطلاع رأى المستفيدين.
٧. نماذج من أنشطة خدمة المجتمع التي تقوم بها الإدارة
٨. تقرير إحصائي بنتائج مؤشرات الأداء والمقارنة المرجعية (العام القادم ١٤٣٧/١٤٣٨)
٩. نماذج من نواحي التميز (الجوائز) في الإدارة



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة المجمعة  
عمادة الجودة وتطوير المهارات



نموذج ( ١ )

تقرير آلية تقويم أداء الإدارات العام الجامعي ١٤٣٧/١٤٣٨ 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 /

