

دليل
عمليات وحدة تطوير الأداء المؤسسي
الإصدار الأول
2018

الرقم	قائمة المحتويات	الصفحة
1.	مهام وحدة تطوير الأداء المؤسسي	3
2.	مصفوفة معايير عمليات وحدة تطوير الأداء المؤسسي	4
3.	مصفوفة معايير عمليات وحدة تطوير الأداء المؤسسي	5
4.	بطاقة وصف عملية متابعة خطط عمل المديریات والوحدات	6
5.	مخطط سير عملية متابعة خطط عمل المديریات والوحدات	7
6.	بطاقة وصف عملية إعداد ومراجعة وثيقة استراتيجية إدارة المعرفة	8
7.	مخطط سير عملية إعداد ومراجعة وثيقة استراتيجية إدارة المعرفة	9
8.	بطاقة وصف عملية إعداد ومتابعة خطة المسؤولية المجتمعية	10
9.	مخطط سير عملية إعداد ومتابعة خطة المسؤولية المجتمعية	11
10.	بطاقة وصف عملية متابعة تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديریات الدائرة والوحدات التنظيمية	12
11.	مخطط سير عملية متابعة تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديریات الدائرة والوحدات التنظيمية	13
12.	بطاقة وصف عملية الرقابة على تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي	14
13.	مخطط سير عملية الرقابة على تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي	15
14.	بطاقة وصف عملية متابعة تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة	16
15.	مخطط سير عملية متابعة تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة	17

مقدمة

تضمنت المادة 16 من تعليمات تنظيم وإدارة دائرة الموازنة العامة رقم (1) لسنة 2014 الصادرة بموجب أحكام المادة (11) من نظام التنظيم الإداري أن مهام وحدة التطوير المؤسسي كما يلي:

تتولى وحدة تطوير الأداء المؤسسي المهام والمسؤوليات التالية :

- أ- الإشراف على إعداد الخطة الاستراتيجية للدائرة ومراجعتها وتحديثها بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- ب- متابعة خطط عمل المديرية والوحدات متضمنة مؤشرات الأداء بما يتناسب مع الخطة الاستراتيجية .
- ت- وضع نظام فعال للمتابعة والتقييم لقياس مدى إنجاز الخطة الاستراتيجية وما ينبثق عنها من خطط عمل بالتعاون مع الوحدات التنظيمية المعنية.
- ث- إعداد نظام فعال لإدارة المخاطر والإشراف على تطبيقه.
- ج- إعداد ومتابعة تنفيذ خطة الدائرة في مجال المسؤولية المجتمعية.
- ح- مراجعة وتحديث الوثائق المتعلقة بإجراءات ومنهجيات العمل بالتعاون مع الوحدات التنظيمية، وعمل برنامج متابعة لتنفيذ هذه المنهجيات.
- خ- متابعة إدارة عمليات الدائرة واقتراح آليات لتحسين الخدمات وتبسيط إجراءات العمل.
- د- إدارة الاتصالات الخارجية والداخلية بما في ذلك إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة ومع الشركاء ومع موظفي الدائرة ودراسة احتياجاتهم واقتراح خطة لتلبيتها وقياس الرضى عن الخدمات التي تقدمها الدائرة لهم ومعالجة الشكاوى الواردة منهم والأخذ باقتراحاتهم.
- ذ- تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة ورفع نتائج وتوصيات هذه المسوحات إلى الإدارة العليا.
- ر- إعداد التقارير الشهرية و الربعية و السنوية المتعلقة بمهام الوحدة.
- ز- إعداد التقرير السنوي للدائرة.
- س- الرقابة على تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية بما فيها نتائج القياس.

مصنوفة معايير عمليات وحدة تطوير الأداء المؤسسي

الهدف الاستراتيجي	هدف المديرية	عمليات المديرية	الرقم
تعزيز القدرات المؤسسية للارتقاء بمستوى أداء الدائرة	رفع كفاءة وفعالية الدائرة في تنفيذ مهامها وتقديم خدماتها	متابعة خطط عمل المديرية والوحدات	1.
		إعداد استراتيجية إدارة المعرفة	2.
		إعداد ومتابعة خطة المسؤولية المجتمعية	3.
		متابعة تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديريات الدائرة والوحدات التنظيمية	4.
		الرقابة على تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي	5.
		متابعة تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة	6.

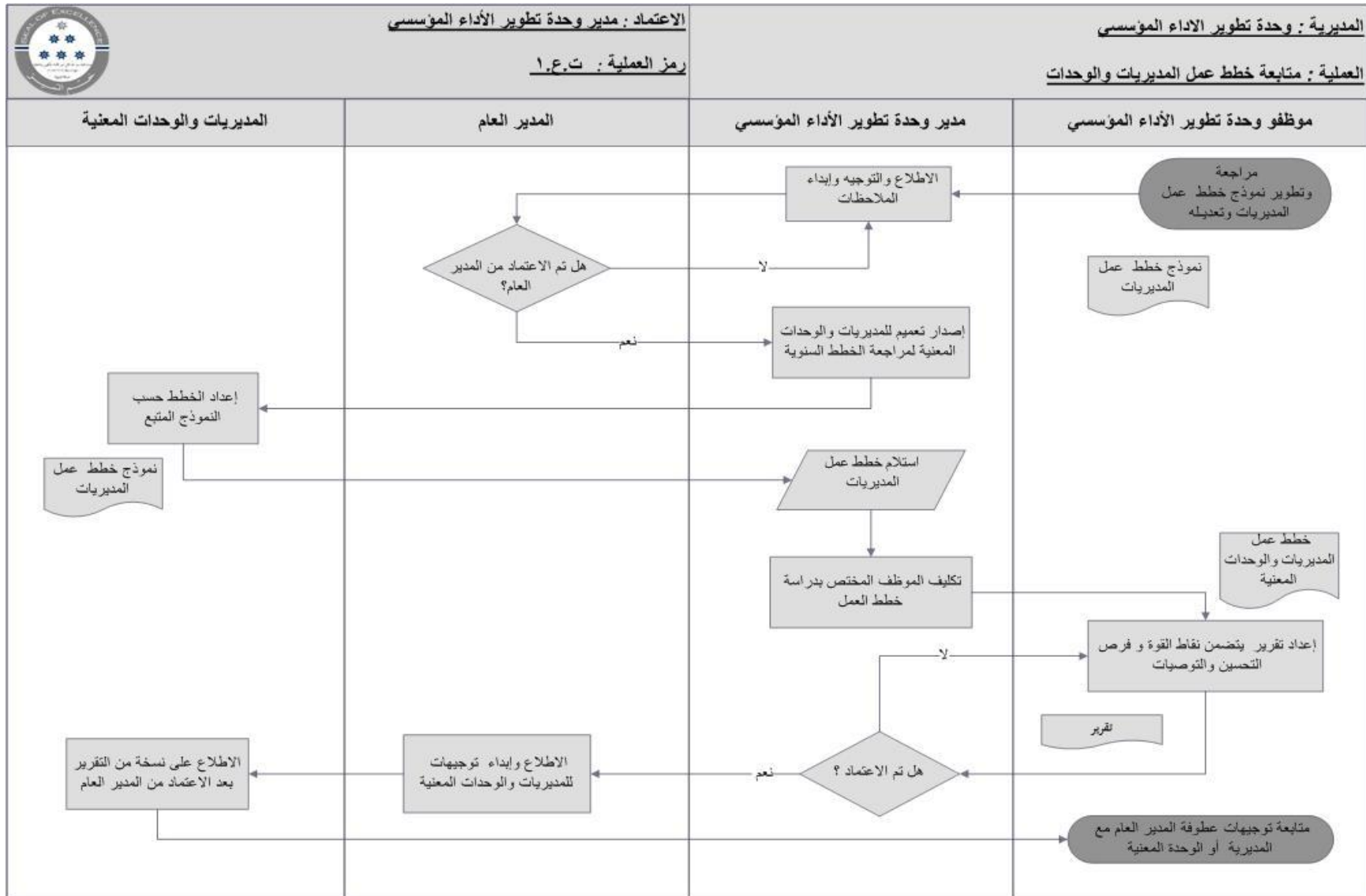
مصنوفة معايير مؤشرات عمليات وحدة تطوير الأداء المؤسسي

الرقم	العملية	اسم المؤشر	معادلة القياس %100 X	القيمة المستهدفة	دورية القياس	مصادر التحقق	مسؤولية القياس الاعتماد
1	متابعة خطط عمل المديريات والوحدات	معدل إعداد الخطط التنفيذية لمديريات ووحدات الدائرة	عدد خططا لعمل عدد مديريات الدائرة	%100	سنوي	الخطط المعتمدة للمديريات	
2	إعداد استراتيجية إدارة المعرفة	معدل الأنشطة المطبقة ضمن استراتيجية إدارة المعرفة	عدد الأنشطة التي تم تنفيذها عدد الأنشطة المدرجة ضمن استراتيجية إدارة المعرفة	%100	سنوي	تقارير انجاز استراتيجية إدارة المعرفة	
3	إعداد ومتابعة خطة المسؤولية المجتمعية	معدل الأنشطة المطبقة ضمن خطة المسؤولية المجتمعية	عدد الأنشطة التي تم تنفيذها عدد الأنشطة المدرجة ضمن خطة المسؤولية المجتمعية	%100	سنوي	الصور الفوتوغرافية للأنشطة	
4	متابعة تقدم سير العمل خطط عمل مديريات الدائرة والوحدات	معدل متابعة تنفيذ الخطط التنفيذية	عدد التقارير المعتمدة عدد التقارير المستهدفة	%100	نصف سنوي	خطط العمل ، تقارير الانجاز	مالك عمليات الوحدة مدير الوحدة
5	الرقابة على تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي	معدل التحسن في علامة الدائرة في جائزة الملك عبد الله لتميز الأداء الحكومي	علامة الدورة الحالية - علامة الدورة السابقة	%5	كل سنتين	التقرير التقييمي لمركز الجائزة	
6	متابعة تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة	معدل المسوحات التي تم متابعتها	عدد المسوحات التي تم تنفيذها عدد المسوحات الكلي	%100	سنوي	النظام المحوسب	

بطاقة وصف العملية

رمز العملية	ت.ع.1	العملية	متابعة خطط عمل المديریات والوحدات
نوع العملية	مساندة	الهدف من العملية	دراسة خطط عمل المديریات والوحدات، للتأكد من ارتباط الأهداف التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية للدائرة
مدخلات العملية		اجراءات العملية	مخرجات العملية
خطط عمل للمديریات مرتبطة بالمهام الموكولة والخطة الاستراتيجية للدائرة		مخطط سير العملية ت.ع.1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ نظام التنظيم الإداري ✓ الخطة الاستراتيجية
متطلبات متلقي الخدمة		عوامل النجاح الحرجة	المعارف
<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدقة والسرعة بالملاحظات ليتم الاستفادة منها في التطوير والتحسين 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم الإدارة العليا ✓ الدقة ✓ التعاون من قبل المديریات المعنية 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المقدره على التحليل وكتابة التقرير ✓ نظام التنظيم الإداري للدائرة ✓ الدليل الارشادي لمهام وحدات التطوير المؤسسي/ وزارة تطوير القطاع العام ✓ الخطة الاستراتيجية للدائرة ✓ خطط عمل المديریات/الوحدات
موارد العملية			<ul style="list-style-type: none"> ✓ تكنولوجيا:جهاز حاسوب ✓ بشرية: مدير وحدة تطوير الأداء المؤسسي، الباحث المختص في المديرية ، مدراء القطاعات، الموظف المختص أو مالك عمليات المديرية / الوحدة المعنية، الموظف في قسم الطباعة .

مخطط سير العملية

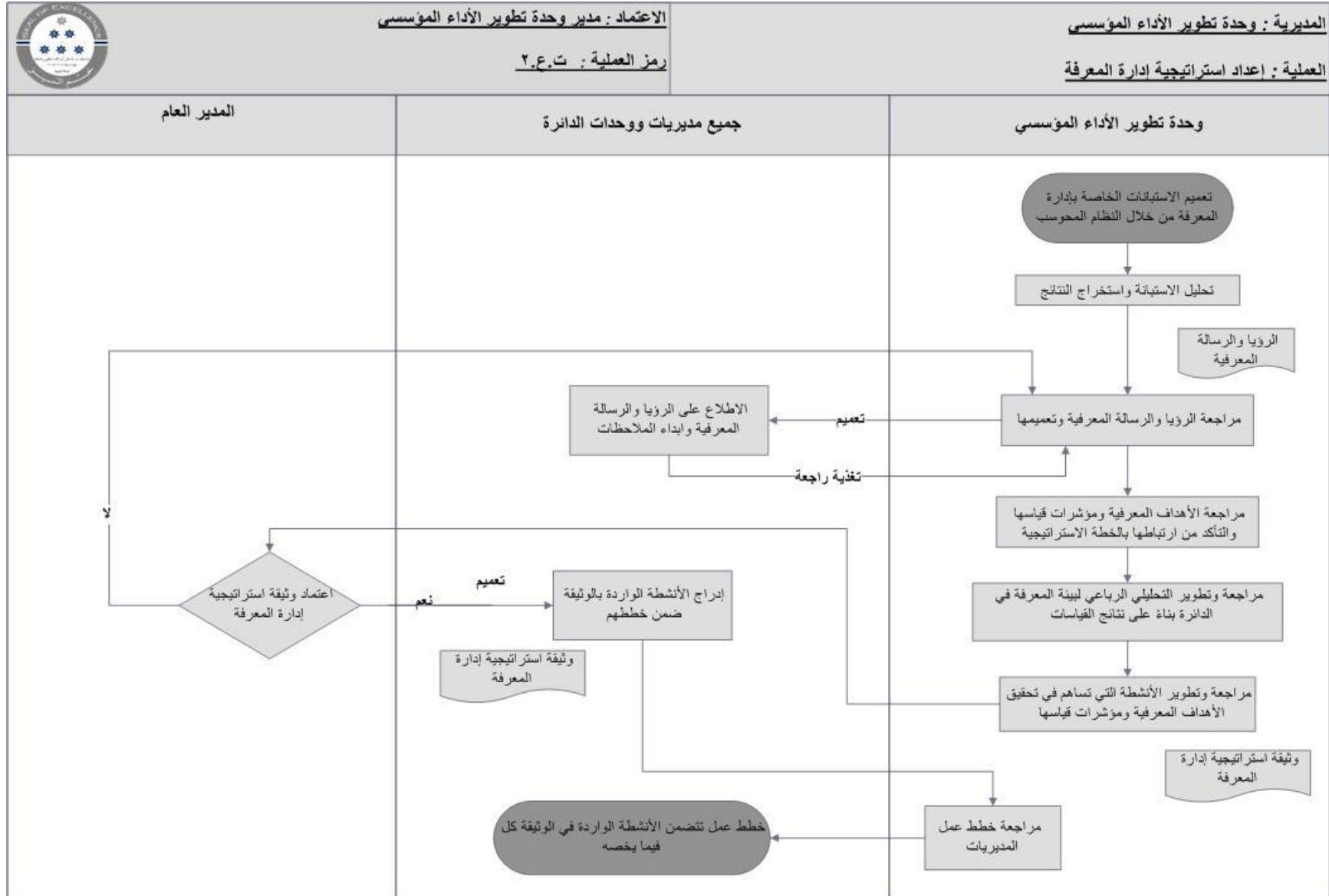


تاريخ الإصدار ٢٠١٧/١٢/٣٠ ، الإصدار الأول

بطاقة وصف العملية

رمز العملية	ت.ع.2	العملية	إعداد ومراجعة وثيقة استراتيجية إدارة المعرفة
نوع العملية	مساندة	الهدف من العملية	دراسة خطط عمل المديرية والوحدات، للتأكد من ارتباط الأهداف التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية للدائرة ومدى ملاءمة مؤشرات قياس الأداء وفقاً للمهام والتي تندرج تحت الموكولة للمديرية أو الوحدة بموجب نظام التنظيم الإداري للدائرة النشاط " الإشراف على إعداد الخطة الاستراتيجية للدائرة ومراجعتها وتحديثها بالتنسيق مع الجهات المعنية"
مدخلات العملية		إجراءات العملية	مخرجات العملية
<ul style="list-style-type: none"> • ملاحظات الموظفين على الرؤيا والرسالة • معرفية للدائرة • مسودة التحليل الرباعي للبيئة المعرفية • الخطة الاستراتيجية للدائرة 		مخطط سير العملية ت.ع.2	وثيقة استراتيجية إدارة المعرفة معتمدة من قبل عطوفة المدير العام
متطلبات متلقي الخدمة		عوامل النجاح الحرجة	موارد العملية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدقة والسرعة بالملاحظات ليتم الاستفادة منها في التطوير والتحسين 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم الإدارة العليا ✓ الدقة ✓ التعاون من قبل المديرية المعنية 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الأنظمة المكتبية الحاسوبية ✓ التحليل وكتابة التقارير ✓ قوانين وأنظمة وتشريعات ✓ الدليل الارشادي لإدارة المعرفة ✓ الخطة الاستراتيجية للدائرة ✓ التنظيم الإداري للدائرة ✓ خطط عمل المديرية/الوحدات 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تكنولوجية: جهاز حاسوب ✓ بشرية: مدير وحدة تطوير الأداء المؤسسي، الباحث المختص في الوحدة، مدراء القطاعات، الموظف في قسم الطباعة

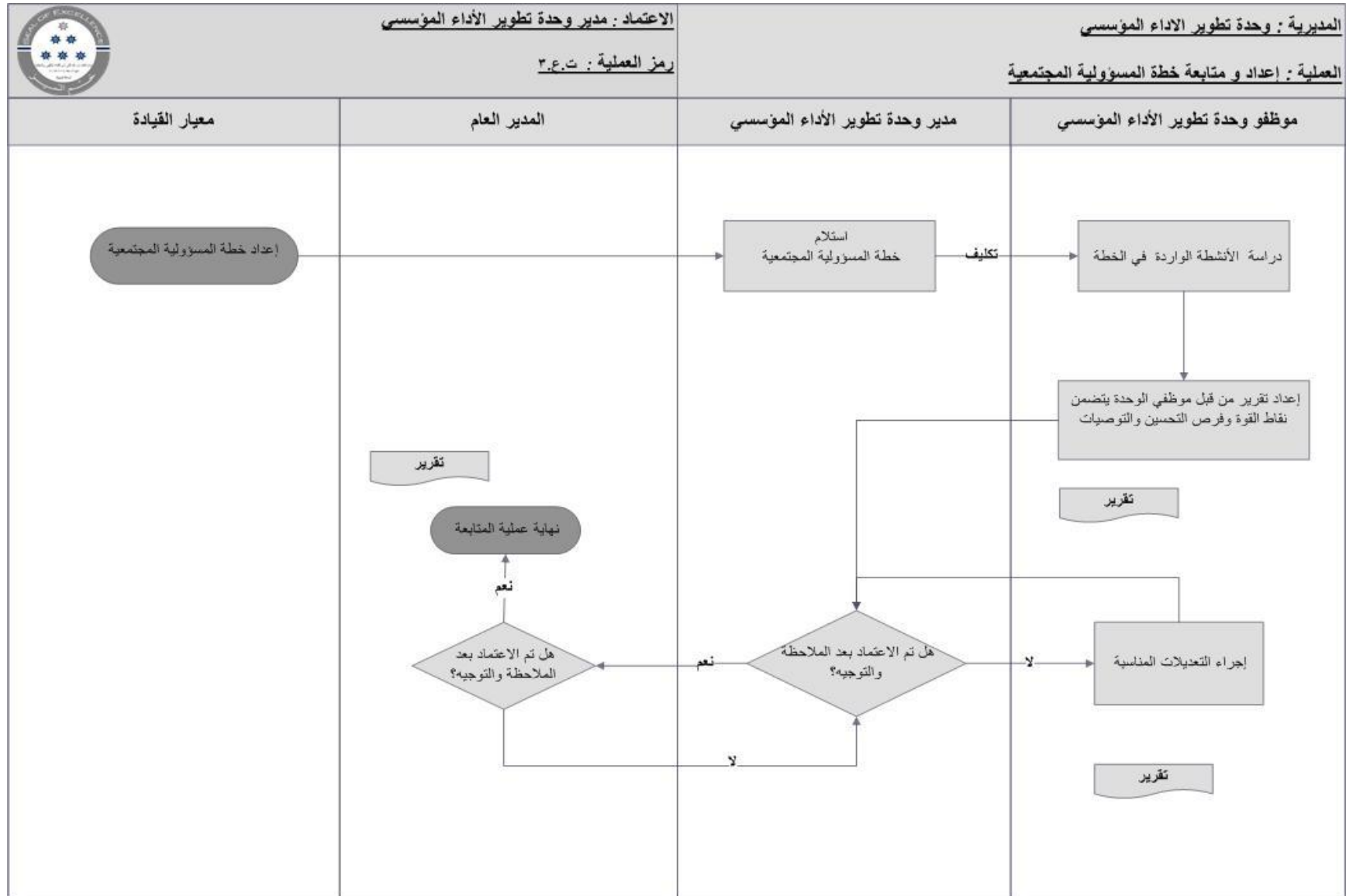
مخطط سير العملية



بطاقة وصف العملية

إعداد ومتابعة خطة المسؤولية المجتمعية	العملية	ت.ع.3	رمز العملية
إعداد ومتابعة خطة المسؤولية المجتمعية ، والتي تندرج تحت النشاط – الإشراف على إعداد الخطة الاستراتيجية للدائرة ومراجعتها وتحديثها بالتنسيق مع الجهات المعنية، و إعداد تقرير تحديد احتياجات المجتمع المحلي ضمن المسؤولية المجتمعية للدائرة ،وبحسب الموارد المالية المتاحة في الدائرة	الهدف من العملية	مساندة	نوع العملية
مخرجات العملية	اجراءات العملية	مدخلات العملية	
خطة المسؤولية المجتمعية معتمدة من عطوفة المدير العام	مخطط سير العملية ت.ع.3	مقترحات موظفي الدائرة حول مجالات خدمة المجتمع المحلي	
موارد العملية	المعارف	عوامل النجاح الحرجة	متطلبات متلقي الخدمة
تكنولوجية:جهاز حاسوب بشرية: مدير وحدة تطوير الأداء المؤسسي، الباحثين في وحدة تطوير الأداء المؤسسي، لجنة المسؤولية المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> • الأنظمة المكتبية الحاسوبية • التحليل وكتابة التقارير • الخطة الاستراتيجية • المهام الموكلة لوحدة تطوير الأداء المؤسسي 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم الإدارة العليا ✓ التعاون من قبل لجنة المسؤولية المجتمعية وموظفي الدائرة ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدقة بالملاحظات ليتم الاستفادة منها في التطوير والتحسين ✓ السرعة

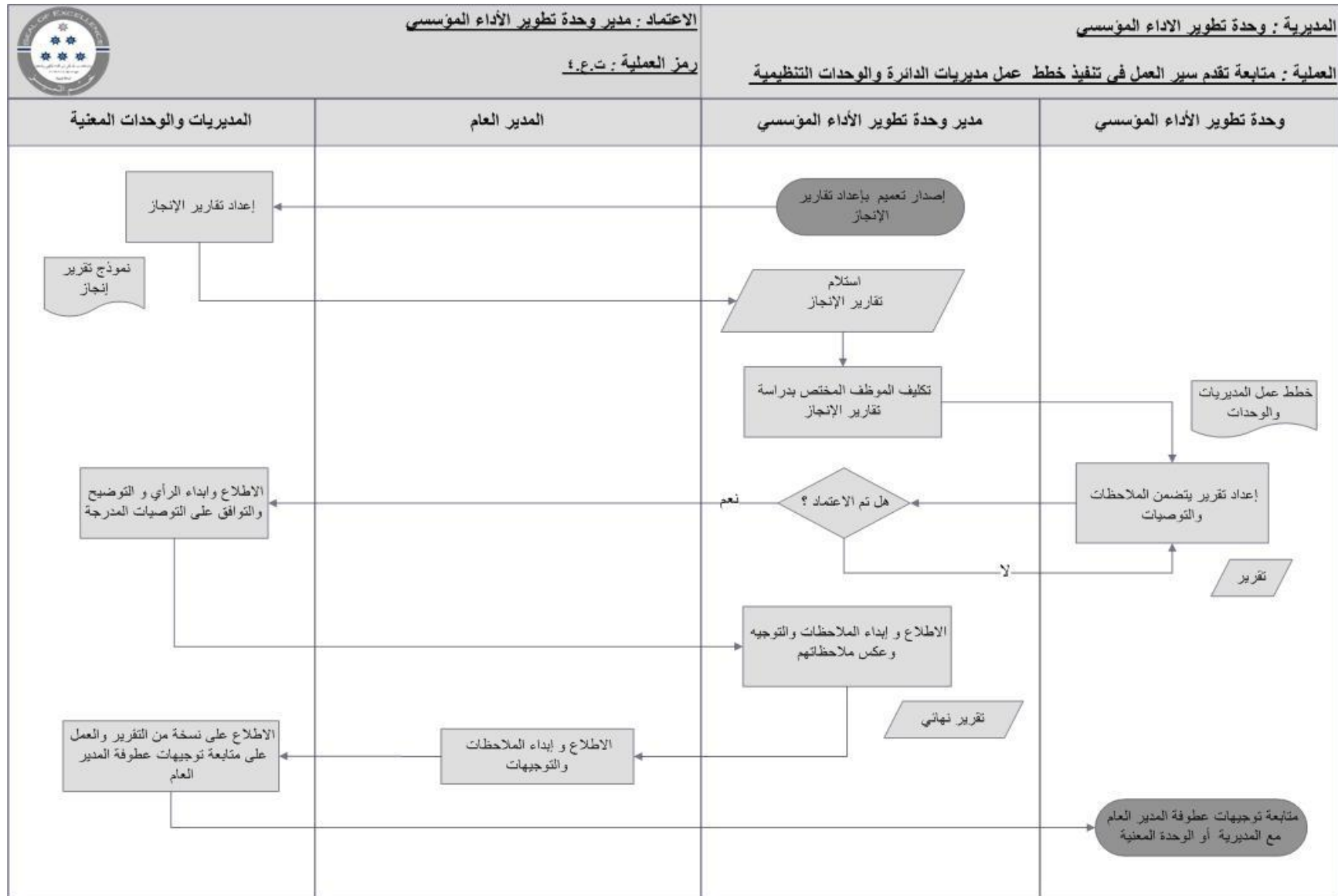
مخطط سير العملية



بطاقة وصف العملية

متابعة تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديريات الدائرة والوحدات التنظيمية	العملية	ت.ع.4	رمز العملية
الإشراف على تنفيذ الخطة الاستراتيجية من خلال متابعة خطط عمل المديريات /الوحدات في الدائرة ورفد الإدارة العليا بتقارير إنجاز المديريات/ الوحدات بناءً على مؤشرات قياس الأداء والمستهدفات.	الهدف من العملية	مساندة	نوع العملية
مخرجات العملية	اجراءات العملية	مدخلات العملية	
تقارير بإنجازات المديريات والوحدات بناءً على مؤشرات قياس الأداء والمستهدفات	مخطط سير العملية ت.ع.4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدليل الإرشادي لمهام وحدات التطوير المؤسسي/ وزارة تطوير القطاع العام ✓ المهام الموكلة لوحدة تطوير الأداء المؤسسي ✓ الخطة الاستراتيجية للدائرة ✓ التنظيم الإداري للدائرة ✓ خطط عمل المديريات/الوحدات 	

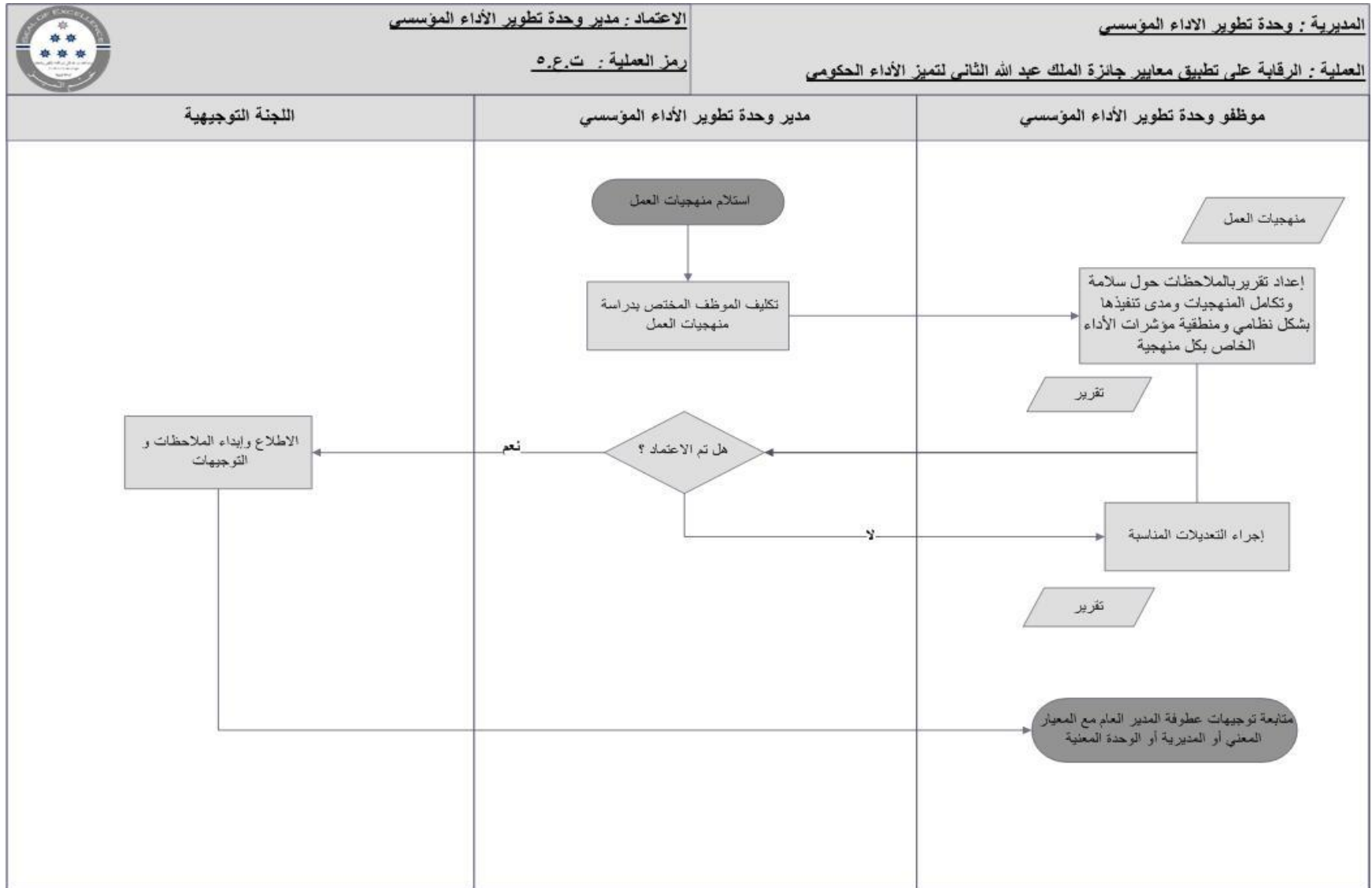
مخطط سير العملية



بطاقة وصف العملية

رمز العملية	ت.ع.5	العملية	الرقابة على تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
نوع العملية	مساندة	الهدف من العملية	الإشراف على تنفيذ الخطة الاستراتيجية من خلال متابعة خطط عمل المديرية /الوحدات في الدائرة ورفد الإدارة العليا بتقارير إنجاز المديرية/ الوحدات بناءً على مؤشرات قياس الأداء والمستهدفات.
مدخلات العملية	مخرجات العملية		إجراءات العملية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدليل الإرشادي لمهام وحدات التطوير المؤسسي/ وزارة تطوير القطاع العام ✓ المهام الموكلة لوحدة تطوير الأداء المؤسسي ✓ الخطة الاستراتيجية للدائرة ✓ التنظيم الإداري للدائرة ✓ خطط عمل المديرية/ الوحدات ✓ التقرير التقييمي الوارد من مركز الملك عبد الله الثاني ✓ كتيب الجائزة 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تقرير بالملاحظات حول سلامة وتكامل المنهجيات ومدى تنفيذها بشكل نظامي، ومنطقية مؤشرات الأداء الخاص بكل منهجية 		مخطط سير العملية ت.ع.5
متطلبات متلقي الخدمة	عوامل النجاح الحرجة	المعارف	موارد العملية
<ul style="list-style-type: none"> الدقة بالملاحظات ليتم الاستفادة منها في التطوير والتحسين والسرعة 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم الإدارة العليا ✓ التعاون من قبل المديرية المعنية وفرق عمل الجائز 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الأنظمة مكتبية الحاسوبية ✓ التحليل ✓ كتابة التقارير ✓ قوانين وأنظمة وتشريعات 	<ul style="list-style-type: none"> تكنولوجية: جهاز حاسوب بشرية: مدير وحدة تطوير الأداء المؤسسي، الباحث المختص في المديرية ، مدراء القطاعات ، الموظف المختص أو مالك عمليات المديرية / الوحدة المعنية ، عضو المعيار المعني بمتابعة تطبيق المنهجية، الموظف المختص في قسم الطباعة

مخطط سير العملية

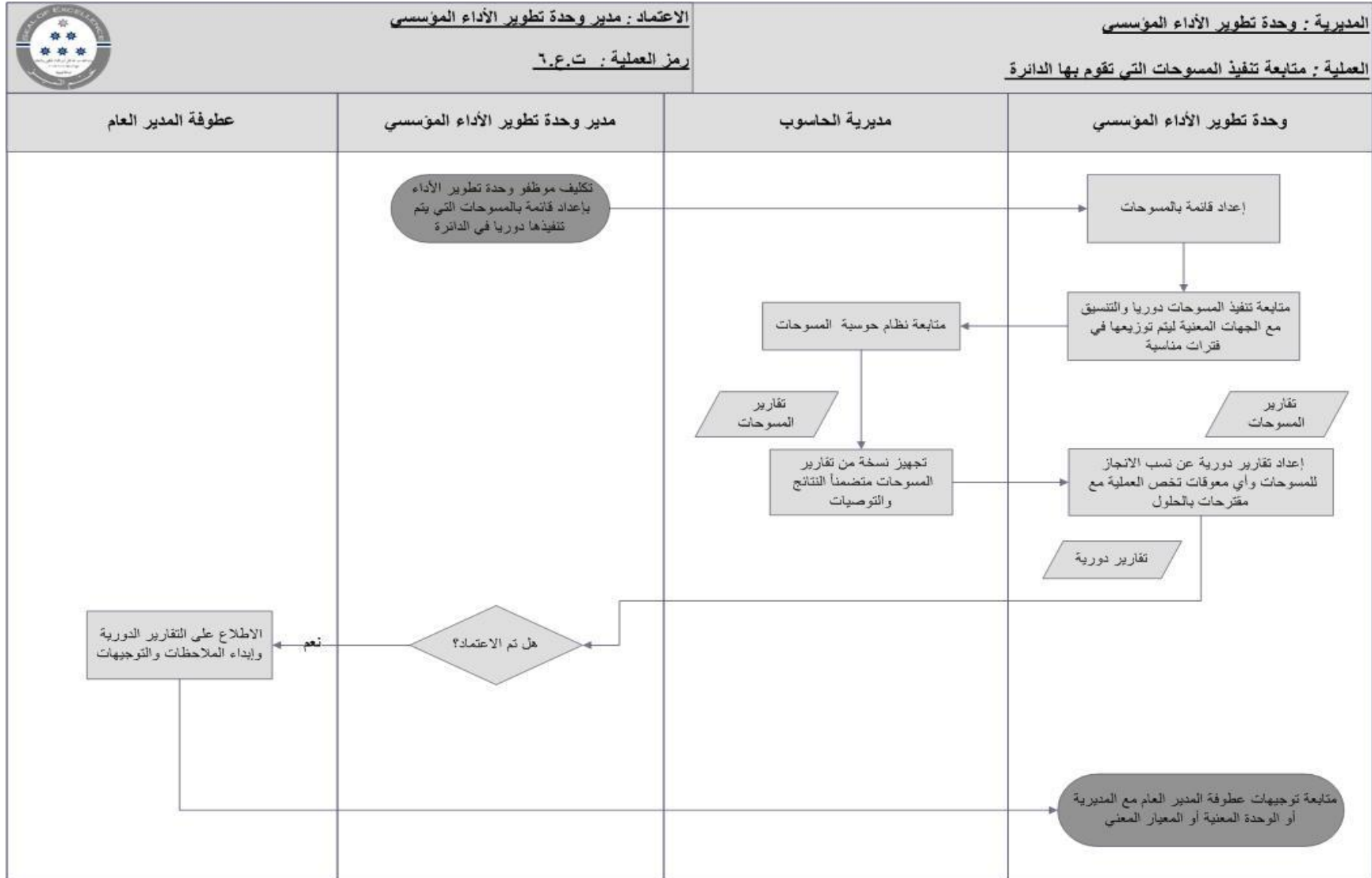


تاريخ الإصدار ٢٠١٧/١٢/٣٠ ، الاصدار الاول

بطاقة وصف العملية

رمز العملية	ت.ع.6	العملية	متابعة تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة
نوع العملية	مساندة	الهدف من العملية	متابعة تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدائرة والتي تتدرج عنها النشاط تطوير الخدمات الحكومية في الدائرة، وقياس مستوى التحسن والتطوير على أداء الدائرة.
مدخلات العملية		اجراءات العملية	مخرجات العملية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المهام الموكلة لوحدة تطوير الأداء المؤسسي ✓ الخطة الاستراتيجية للدائرة قائمة بالمسوحات التي تنفذها الدائرة 		مخطط سير العملية ت.ع.6	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تقرير حول حداثة ودقة النتائج وإمكانية الاعتماد عليها وفرص التحسين الممكن تطبيقها ✓
متطلبات متلقي الخدمة		عوامل النجاح الحرجة	موارد العملية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ الدقة بالملاحظات ليتم الاستفادة منها في التطوير والتحسين ✓ السرعة 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ دعم الإدارة العليا ✓ الدقة ✓ التعاون من قبل المديریات/الوحدات المعنية وفرق عمل الجائزة 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الأنظمة المكتبية الحاسوبية ✓ التحليل وكتابة التقارير ✓ قوانين وأنظمة وتشريعات ✓ الخطة التحسينية لمعايير الجائزة ✓ التقرير التقييمي لمركز الجائزة ✓ كتيب الجائزة 	<ul style="list-style-type: none"> تكنولوجية: جهاز حاسوب بشرية: مدير وحدة تطوير الأداء المؤسسي، الباحث المختص في المديرية ، مدراء القطاعات ، الموظف المختص أو مالك عمليات المديرية / الوحدة المعنية ، عضو المعيار المعني بمتابعة تطبيق المنهجية الموظف المختص في قسم الطباعة

مخطط سير العملية



تاريخ الإصدار ٢٠١٧/١٢/٣٠ ، الاصدار الاول