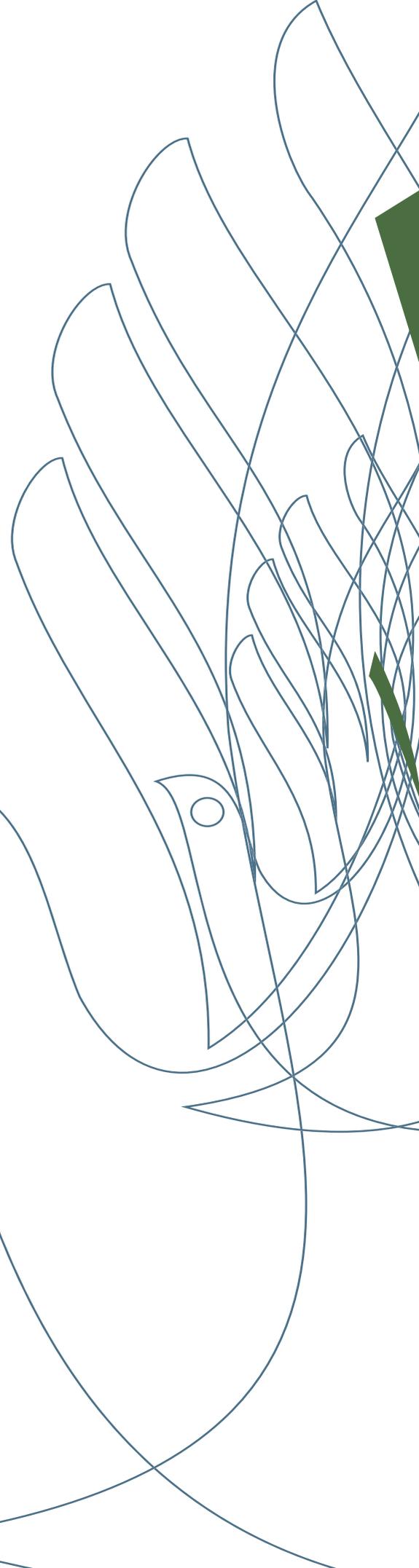




جائزة الأمير محمد بن فهد  
لأفضل أداء خيري في الوطن العربي  
Prince Mohammad Bin Fahd Prize  
for Best Charity Performance in the Arab World

# استمارة الترشيح







جائزة الأمير محمد بن فهد  
لأفضل أداء خيري في الوطن العربي  
Prince Mohammad Bin Fahd Prize  
for Best Charity Performance in the Arab World

## إستمارة الترشيح



المنظمة العربية للتنمية الإدارية  
Arab Administrative Development Organization



مؤسسة الأمير محمد بن فهد للتنمية الإنسانية  
Prince Mohammad Bin Fahd Foundation For Humanitarian Development

## شروط وأحكام الترشيح للجائزة

- لا تتطلب المشاركة في الجائزة رسوماً مالية.
- أن تكون المؤسسة الخيرية عاملة في خدمة المجتمع لمدة لا تقل عن ثلاثة أعوام.
- أن يكون هناك نظام لتدقيق ميزانية المؤسسة.
- يرفق بالترشيح معلومات وافية عن الجهة تتضمن الأدلة والوثائق الثبوتية المؤيدة للترشيح.
- لا يجوز التقدم بأكثر من ترشيح واحد من الجهة الواحدة.
- لا يجوز لأعضاء هيئة التحكيم ترشيح الجهات التي ينتمون إليها في هذه الجائزة.
- يشترط أن تكون المؤسسة الخيرية مسجلة لدى جهة الإختصاص في الدولة التي تمارس بها المؤسسة النشاط.
- لا يحق للمؤسسات أو الجمعيات الخيرية ولجان التنمية التي سبق أن حصلت على المركز الأول المشاركة في الجائزة إلا بعد مرور سنتان من تاريخ حصولها على الجائزة.

## متطلبات التقدم للترشيح

- وثائق التسجيل الرسمي (الحكومي) للمؤسسة
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- الخطة السنوية/ الإستراتيجية للمؤسسة.

## تعليمات عامة

- يتم تقييم المؤسسات المرشحة بواسطة لجنة تحكيم متخصصة .
- تحدد المؤسسة المشاركة مسئول إتصال يتولى التنسيق مع الفريق الفني والميداني للجائزة.
- يحق لفريق عمل الجائزة الإطلاع على أية وثائق، والإستفسار من المؤسسات المشاركة عن أية معلومات بهدف التحقق من صحة البيانات الواردة في الإستمارة.
- تقييم المؤسسات المشاركة يتم وفقاً للمعايير الواردة في الدليل الشامل.
- في حالة وجود أية إستفسارات، يمكن الإتصال بالأمانة الفنية للجائزة (المنظمة العربية للتنمية الإدارية)

تليفون : ٦ ٠٠٠ ٥٨ ٢٢ - ٠٢ - ٠٠٢ فاكس: ٧٧ ٠٠ ٥٨ ٢٢ - ٠٢ - ٠٠٢

إيميل : asalih@arado.org

## أرتدادات تعبئة إستمارة المتشاركة

- تعبأ هذه الإستمارة على مسئولية رئيس المؤسسة الخيرية أو من ينوب عنه.
- قراءة التعليمات العامة قبل تعبئة إستمارة الترشح.
- قراءة محتويات الدليل الشامل والإطلاع على موقع الجائزة [www.arado.org/charityaward](http://www.arado.org/charityaward)
- التأكد من تعبئة جميع فقرات الإستمارة.
- توقيع الإستمارة وختمها من قبل صاحب الصلاحية.





المعيار الأول  
القيادة ( ١٠٠ درجة )

## ١/١ تطوير القيادة للرؤية والرسالة والقيم المؤسسية :

هل توجد رؤية ورسالة وقيم مكتوبة للمؤسسة الخيرية ؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق صورة منها .

لا  نعم

يتم تعريف المعنيين (العاملين- المستفيدين- المانحين) برؤية ورسالة المؤسسة الخيرية ، وحشد الجهود تحقيقها من خلال:

- عرضها في مكان بارز في المنظمة (ملصقات) .
- في الكتيب التعريفي للمؤسسة .
- موقع المنظمة على الإنترنت .

أخرى: .....

هل يتم توفير التوجيه والتدريب للعاملين الجدد حول القيم، والرؤية، والرسالة؟

لا  نعم

هل تتم مراجعة وتحديث رؤية ورسالة وقيم المؤسسة الخيرية ؟

في حالة الإجابة بنعم اذكر الآتي .

لا  نعم

- تاريخ آخر مراجعة : .....
- التعديلات التي تم إجراؤها : .....
- أخرى: .....

هل توجد آلية منهجية لمتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية من خلال :

- لائحة تدقيق تنفيذ خطوات الخطة الإستراتيجية .
- نموذج تقييم خطوات الخطة الإستراتيجية .

(يرجى إرفاق النماذج) .....

يتم تشجيع روح الفريق والتعاون بين العاملين من خلال :

- مكافأة العاملين الذين يتحلون بروح الفريق .
- تدريب العاملين على العمل الجماعي من خلال تنظيم ورش عمل.
- ممارسة أسلوب جماعي في صنع القرارات وحل المشاكل ليلعب دور القدوة الحسنة .
- أخرى: .....

هل توجد نماذج دورية لتقييم الأداء للقيادات والعاملين؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق صورة منها .

لا  نعم

## ٢ / ١ إشتراك العاملين في وضع وتطوير أنظمة العمل :

هل يتم عمل خطط تشغيلية للوحدات الإدارية في المنظمة لتحقيق الأهداف السنوية الشاملة؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق صورة منها.

لا

نعم

يتم إعداد الخطط التشغيلية السنوية للوحدات الإدارية في المنظمة عن طريق:

وحدة التخطيط .

مدير الوحدة الإدارية .

إشتراك العاملين في الوحدة الإدارية في عملية التخطيط الخاصة بها .

أخرى: .....

هل توجد لائحة للصلاحيات المالية والإدارية في المنظمة؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق صورة منها.

لا

نعم

يتم تقييم الأداء العام للمنظمة من خلال:

تقارير إنجاز الوحدات الإدارية .

مدى تحقق أهداف الخطة الشاملة .

أخرى: .....

## ٣ / ١ التعامل مع جميع الفئات المعنية (العاملين/ المستفيدين/ المانحين):

هل يتم إستطلاع رأي الفئات المعنية الداخلية والخارجية بشكل منتظم؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق نماذج الاستبيانات.

لا

نعم

هل يتم الإستجابة لنتائج إستبيانات الرأي بالتحسين والإستجابة للتظلمات؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى ذكر مثالين للواقعيتين .

لا

نعم

## ٤/١ بناء ثقافة التميز لدى الموارد البشرية:

تقوم القيادة بتشجيع ثقافة التميز لدى العاملين من خلال:

- تشجيع التنافسية الإيجابية بين الموظفين .
- تكريم الموظفين المتميزين .
- أخرى: .....

## ٥/١ توفير بيئة منتجة على الإبداع:

تقوم القيادة بدعم الأفكار الإبداعية من خلال:

- تهيئة بيئة عمل إبداعية (مكاتب، إضاءة، أثاث، قواعد معلومات، مكتبة، انترنت) .
- عقد إجتماعات دورية مع الموظفين للتواصل معهم ومعرفة إقتراحاتهم .
- لجنة للإبداع والتطوير مسئولة عن طرح الأفكار التطويرية وحل المشكلات .
- رصد موارد مخصصة لإجراء دراسات التطوير ونقل التجارب الناجحة .
- تقبل أخطاء تجربة الأفكار الجديدة .
- أخرى: .....

## ٦/١ تبني سياسة التغيير:

هل توجد في المؤسسة الخيرية إستراتيجية معتمدة للتغيير التنظيمي؟

- لا  نعم

هل تقوم المؤسسة الخيرية بالإستجابة للتغيرات التي قد تطرأ في المجتمع، وتحافظ على تحقيق أهدافها؟

- لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، اذكر آخر تغييرين طرأ على المجتمع وطريقة الاستجابة لهما:

..... ١  
..... ٢

ما هو الأسلوب والمنهج الإداري الذي تتبعه القيادة لمجابهة التغيرات والتحديات الخارجية؟

.....  
.....

تقوم المؤسسة الخيرية بتهيئة الموارد البشرية لمواكبة عمليات التغيير ومجاراتها من خلال:

- برامج تدريبية في مجال إدارة التغيير .
- عقد إجتماعات مع الموظفين للتواصل معهم ومعرفة آرائهم ومخاوفهم .
- أخرى: .....

يتم التعامل مع مقاومة التغيير في المنظمة من خلال:

- الشكيق والإتصالات .
- المشاركة والإندماج .
- الدعم والتسهيلات .
- التفاوض والإتفاق .
- الإكراه العلني والضمني .
- أخرى .....

هل يتم قياس أثر فعالية التغيير ومراجعتة؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، اذكر كيف يتم ذلك بإختصار .....

.....



المعيار الثاني  
السياسة والاستراتيجية ( ١٠٠ درجة )

## ١/٢ بناء السياسة والإستراتيجية على إحتياجات جميع المعنيين:

الطرق المستخدمة في جمع البيانات اللازمة لتحليل البيئة ومعرفة إحتياجات ذوي الصلة:

جلسات العصف الذهني .

المقابلات .

إستمارات الإستبيان.

دراسات وبحوث ميدانية .

أخرى: .....

## ٢/٢ إعتقاد السياسة والإستراتيجية على معلومات دقيقة :

عند إعتقاد السياسة والإستراتيجية يتم:

مراجعة نتائج ومؤشرات الأداء المؤسسي الداخلي .

الإطلاع على أفضل الممارسات .

نتائج التغيرات الإقتصادية والإجتماعية .

أخرى: .....

## ٣/٢ إعداد ومراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية :

هل هناك وحدات محددة مسؤولة عن مراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية ؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى ذكرها .

نعم  لا

هل تتضمن الإستراتيجية تحديداً للفرص الحالية والمستقبلية؟

نعم  لا

هل تتضمن الإستراتيجية خطاً بديلاً لمواجهة التغيرات؟

نعم  لا

هل توازن الإستراتيجية بين إحتياجات المؤسسة الخيرية ومتطلبات وتوقعات جميع المعنيين؟

نعم  لا

هل توجد مؤشرات واضحة لقياس النجاح أو التقدم في تنفيذ المبادرات لتحقيق الأهداف الإستراتيجية؟

نعم  لا

تتم متابعة تنفيذ السياسة والإستراتيجية في المؤسسة من خلال:

التقارير الدورية .

الإجتماعات الدورية .

الزيارات الميدانية .

أخرى: .....

## ٤/٢ شرح وإيصال وتنفيذ السياسة والإستراتيجية:

يتم شرح الإطار العام المتضمن سلسلة العمليات اللازمة لتطبيق الرسالة والإستراتيجية من خلال:

إجتماعات يعقدها رئيس كل وحدة مع رؤوسيه .

إجتماعات تعقدها الإدارة العليا لجميع العاملين بالمؤسسة .

دليل للعمليات يتم توزيعه على العاملين .

أخرى: .....



## المعيار الثالث الموارد البشرية ( ١٠٠ درجة )

### ١/٣ تخطيط وإدارة الموارد البشرية :

هل توجد خطة مستقبلية تحدد حاجة المؤسسة الخيرية من الموارد البشرية؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق صورة منه .

لا  نعم

هل يتم إختيار وتوظيف العاملين بناء على معايير واضحة تستند إلى التحليل الوظيفي وبطاقات وصف الوظائف؟

تتضمن خطوات الإختيار والتعيين:

- طلب التوظيف .
- فحص المتقدمين من خلال الإختبارات والمقابلات .
- الفحص الطبي .
- البحث في خلفية المتقدم .
- أخرى : .....

هل تعتمد المؤسسة الخيرية نظاماً واضحاً للمسار الوظيفي؟

في حالة الإجابة بنعم، يعتمد هذا النظام على :

لا  نعم

- نموذج المسار التقليدي .
- نموذج المسار الشبكي (نقل الموظف في عدة وظائف داخل المستوى الإداري الواحد بهدف إكسابه مهارات وخبرات متنوعة، مما يمنحه الفرصة للتقدم لأكثر من منصب أعلى) .
- نموذج مسار الإنجاز (الترقية لوظائف ومناصب أعلى بناء على الإنجازات التي يحققها الفرد في عمله بغض النظر عن المدة التي قضاها في الوظيفة) .
- أخرى : .....

هل يتم استطلاع رأي الموظفين في تطوير سياسات الموارد البشرية وإجراءاتها؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى تحديد الوسيلة :

لا  نعم

- مقابلات شخصية .
- إستمارة إستطلاع رأي .
- أخرى : .....

هل يتم الإستفادة بأراء الموظفين في تطوير سياسات الموارد البشرية وإجراءاتها؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، اذكر آخر تعديل في سياسات الموارد البشرية نتيجة إستطلاعات رأي العاملين .

.....

.....

.....

## ٢/٣ تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية :

يتم تحديد الإحتياجات التدريبية للعاملين من خلال الوسائل التالية:

- الوصف الوظيفي .
- إستبيانات .
- تقييم الأداء الوظيفي .
- أخرى :

هل توجد خطة تدريبية للعاملين بالمؤسسة الخيرية ؟

- لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة منها .

هل يتم قياس أثر التدريب على أداء وسلوك العاملين؟

- لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح الوسائل المستخدمة .

هل توجد معايير كمية ونوعية لدى رؤساء الوحدات لقياس الأداء الفردي لدى العاملين؟

- لا  نعم

يتم قياس الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمة :

- سنوياً .
- نصف سنوياً .
- ربع سنوياً .
- أخرى :

هل يتم إطلاع العاملين على نتائج تقييم الأداء الوظيفي لمعرفة نقاط القوة والضعف؟

- لا  نعم

## ٣/٣ تمكين الموارد البشرية والتعامل معها بتنافسية :

هل يتم إطلاع العاملين وتعريفهم بإنظمة الموارد البشرية والقرارات المتعلقة بالعاملين؟

- لا  نعم

### ٤/٣ الإتصال والحوار مع الموارد البشرية :

قنوات الإتصال المستخدمة مع العاملين تتضمن:

- المذكرات الرسمية .
- البريد الإلكتروني .
- الإجتماعات الدورية .
- أخرى: .....

هل توجد آلية للتظلم الوظيفي في المؤسسة؟

- لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى ذكر الآلية وإرفاق نموذج التظلم- إن وجد.

### ٥/٣ مكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية :

هل تتوفر في المنظمة أدوات لمكافأة العاملين المتميزين؟

- لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى التحديد:

- لوحة شرف (بشكل دوري) .
- حفل تكريم .
- خطابات شكر .
- أخرى: .....

يتم تعزيز ثقافة الولاء والانتماء للمؤسسة الخيرية من خلال:

- التعويضات غير المباشرة .
- تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين ومسؤوليهم .
- الإهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ورفع مستوى الإمتيازات الوظيفية المقدمة للعاملين .
- مساعدة العاملين على إيجاد التوازن بين حياتهم في العمل وحياتهم خارج العمل .
- أخرى: .....



المعيار الرابع  
التشراكة والموارد ( ١٠٠ درجة )

## ٤/١ إدارة الشراكة :

هل يوجد لدى المؤسسة الخيرية اتفاقيات تعاون مع مؤسسات خيرية شبيهة تتضمن تبادل المعارف المؤسسية والتطوير المؤسسي؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة من مذكرات التفاهم/ التعاون.

لا  نعم

هل المؤسسة لديها عضوية في مجموعات إقليمية/ دولية ذات صلة؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى ذكرها.

لا  نعم

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

هل توجد معايير واضحة للمفاضلة بين الموردين؟

في حالة الإجابة بنعم، تتضمن هذه المعايير :

لا  نعم

- كلفة الخدمة .
- الأداء المالي .
- الأداء التشغيلي .
- سمعة المورد .
- العلاقة طويلة الأمد .
- أخرى:.....

هل يتم إطلاع الموردين المحتملين على شرح مفصل لمعايير الإختيار والعمليات المتبعة للتقييم؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح الأسلوب المتبع في ذلك :

لا  نعم

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

## ٢ / ٤ إدارة الموارد المالية :

هل يوجد لدى المؤسسة الخيرية دليل للإجراءات المالية لجميع العمليات؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة . نعم  لا

هل تتضمن المنهجية المالية للمؤسسة الخيرية زيادة نسبة الإنفاق على الخدمات عن النفقات الإدارية؟

هل تتبنى المؤسسة الخيرية إجراءات لترشيد النفقات؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى ذكرها : نعم  لا

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

هل تتبنى المؤسسة الخيرية برامج لتنمية الموارد المالية؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى تحديدها : نعم  لا

- برامج الوقف الخيري .  
 برنامج فرص التسمية (الصدقة الجارية.. يتيح لك إطلاق إسم من تحب على معدات طبية أو غرف..)  
 الرسائل القصيرة .  
 مواقع التواصل الاجتماعي .  
 إقامة مشروعات إستثمارية .  
 أخرى:.....

هل تتبنى المؤسسة الخيرية آلية لتحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة؟

نعم  لا

هل تقوم المؤسسة الخيرية بدراسة الإنعكاسات المالية للمشروعات وتحليل البدائل لإختيار الملائم منها؟

نعم  لا

## ٣/٤ إدارة الممتلكات :

هل توجد لدى المؤسسة الخيرية منهجية لتسجيل الأصول الثابتة؟

لا  نعم

هل توجد صيانة دورية للموجودات الثابتة في المؤسسة الخيرية؟

لا  نعم

يتوافر في مبنى المؤسسة الخيرية وسائل الأمن والسلامة التالية:

- إسعافات أولية .
- أجهزة إنذار حريق .
- طفايات حريق .
- مخارج طوارئ .
- لوحات إرشادية للسلامة .
- أخرى:.....

هل يتم تدريب العاملين على التعامل مع حالات الطوارئ؟

لا  نعم

## ٤/٤ إدارة الموارد التقنية :

هل توجد بالمؤسسة الخيرية إدارة لتقنية المعلومات؟

لا  نعم

هل يوجد دليل سياسات متكامل لإستخدام تقنية المعلومات تشمل الإستخدام والحماية والشراء؟

لا  نعم

هل توجد خطة لإستبدال مكونات البنية التحتية المعلوماتية تتضمن أهداف الإستبدال ومبرراته؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة .

## ٥/٤ إدارة المعرفة :

توجد لدى المؤسسة الخيرية قواعد بيانات مصنفة تتضمن :

- العاملين .
- الشركاء .
- الموردين .
- الجهات المستفيدة .

هل يتم تحديث قواعد البيانات بصفة مستمرة؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح آخر مرة تم فيها تحديث قواعد البيانات .

هل يمكن للمعنيين داخلياً - وخارجياً - كل في تخصصه - الإطلاع على المعلومات والمعارف؟

لا  نعم



المعيار الخامس  
العمليات ( ١٠٠ درجة )

## ١/٥ منهجية تصميم وإدارة العمليات :

هل توجد لدى المؤسسة الخيرية أدلة عمليات؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة .

هل يتم مراجعة العمليات وتحسينها بشكل مستمر؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى تحديد آخر تاريخ تم فيه تعديل العمليات، مع تحديد السبب والعمليات التي تم تعديلها .

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

هل تعتمد المؤسسة الخيرية معايير للجودة في إدارة عملياتها !

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيحها .

هل يتم مراجعة مدى فعالية الإطار العام للعمليات في تطبيق السياسة والإستراتيجية؟

لا  نعم

## ٢/٥ تحسين العمليات بطرق إبداعية :

هل توجد منهجية واضحة للإستفادة من آراء المتعاملين والمعنيين لتحديد أولويات العمليات وأهدافها؟

لا  نعم

هل يتم تجربة الإجراءات الجديدة أو المعدلة لإختبارها قبل تعميمها؟

لا  نعم

هل يتم تدريب العاملين على الإجراءات الجديدة أو المعدلة قبل تطبيقها؟

لا  نعم

أذكر أحد المقترحات التطويرية المقدمة من العاملين والتي تم تنفيذها .

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

## ٣/٥ تصميم وتطوير وتقديم الخدمات :

هل يتم تحديد إحتياجات وتوقعات المستفيدين الحالية والمستقبلية؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى تحديد الوسيلة :

نماذج إستقصاء الرأي .

المقابلات الشخصية .

الزيارات الميدانية .

أخرى:

هل توجد معايير محددة لإختيار المستفيدين من خدمات المؤسسة الخيرية؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم يرجى توضيحها:

ما هي آلية توصيل الخدمات لمستحقيها؟

## ٤/٥ إدارة وتقوية علاقات المستفيدين :

هل يتم إستقصاء رأي المستفيدين بشأن الخدمات التي تقدمها المؤسسة الخيرية ؟

لا  نعم

هل يتم متابعة تقديم الخدمات للمستفيدين لمعرفة مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة وأسلوب  
ومكان تقديمها؟

لا  نعم



المعيار السادس  
نتائج المستفيدين ( ١٥٠ درجة )

## ١/٦ قياس رأي المستفيدين :

هل يتم إطلاع المستفيدين على متطلبات الحصول على الخدمات (معايير إختيار المستفيدين)؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى التحديد- يتم ذلك من خلال :

لا  نعم

كتيب مطبوع يتم تقديمه لطالب الخدمة .

الموقع الإلكتروني .

شفهيًا خلال مقابلات شخصية مع طالب الخدمة .

أخرى:.....

هل يتم إستقصاء رأي المستفيدين بشأن سلوك وكفاءة مقدمي الخدمة من المؤسسة الخيرية؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى التحديد- يتم ذلك من خلال :

لا  نعم

نماذج مطبوعة لإستيوانات الرأي .

مكالمات هاتفية للمستفيد بعد تلقي الخدمة .

مقابلات شخصية مع المستفيدين .

أخرى:.....

هل توجد منهجية مطبقة لتحليل ومعالجة شكاوى المستفيدين؟

لا  نعم

هل يوجد تصنيف لأنواع الخدمات المقدمة باختلاف إحتياجات المستفيدين؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح الإختلاف وسبب التصنيف .

.....  
.....

## ٢/٦ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين : (آخر ثلاثة أعوام)

العام الثالث	العام الثاني	العام الأول	
			نسبة الأداء مقارنة بالأهداف.
			عدد المستفيدين من خدمات المؤسسة.
			المدة المستغرقة بين طلب الخدمة وتقديمها للمستفيد.
			المدة المستغرقة بين اعتماد خدمات جديدة وبداية تقديمها فعلياً.
			عدد المقترحات المرتبطة بتحسين الخدمات المقدمة.
			عدد الشكاوى المقدمة .
			نسبة الإنهاء في حل الشكاوى المقدمة.
			عدد المشروعات المنفذة.
			عدد الفروع في المؤسسة.

يرجى إرفاق رسائل الشكر والتقدير والإعتماد والجوائز- إن وجدت



المعيار السابع  
نتائج الموارد البشرية (١٠٠ درجة)

## ١/٧ مقياس رأي الموارد البشرية : (آخر ثلاثة أعوام)

العام الثالث	العام الثاني	العام الأول	
			ما هي نسبة الرضا الوظيفي العام للعاملين في المؤسسة.
			عدد المقترحات التطويرية المقدمة من العاملين ونسبة اعتماد وتنفيذ هذه المقترحات

## ٢/٧ مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية : (آخر ثلاثة أعوام)

العام الثالث	العام الثاني	العام الأول	
			عدد العاملين بأجر
			عدد العاملين المتطوعين
			معدل الدوران الوظيفي
			نسبة الغياب
			عدد التظلمات على مدار العام
			نسبة الخدمات المقدمة للعاملين بالمقارنة مع الخدمات المطلوبة
			نسبة نجاح برامج التدريب



المعيار الثامن  
نتائج المجتمع ( ١٠٠ درجة )

## ١/٨ مقياس رأي المجتمع :

هل يوجد تفاعل مجتمعي بين المؤسسة الخيرية وكل من:

- الجهات الرسمية .
- المجتمع المدني .
- مؤسسات الخدمة الإجتماعية .
- الإعلام .
- أخرى .....

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح مظهره (بشكل كمي: أعداد، مرات...):

---

---

---

هل يتم قياس رأي المجتمع بشأن تفاعل المؤسسة الخيرية من خلال مجموعات النقاش والندوات؟

لا  نعم

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إدراج النتائج :

---

---

مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع

اذكر الجهود التي تبذلها المؤسسة الخيرية لإدماج البعد البيئي في عملياتها (حماية سلامة النظم الإيكولوجية وحسن التعامل مع الموارد الطبيعية وتوظيفها لصالح الإنسان):

---

---

---

اذكر الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة الخيرية لتأكيد سهولة الوصول للمعلومات والتعريف بالمؤسسة الخيرية وإنجازاتها المجتمعية :

---

---

---



المعيار التاسع  
نتائج الأداء الرئيسية ( ١٥٠ درجة )

هل يتم استخدام بطاقة الأداء الداخلي (مزيج من المقاييس التي تعكس أداء المنظمة ومدى تحقق أهدافها الإستراتيجية ، تشمل الجانب المالي، العملاء ، التعلم والنمو، العمليات الداخلية) لتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية؟

(نتائج مالية/ غير مالية)

لا  نعم

يرجى ملء البيانات التالية والمتعلقة بنتائج الأداء الرئيسية:

## ١/٩ مخرجات الأداء الرئيسية : (نتائج مالية/ غير مالية لآخر ثلاثة أعوام)

العام الثالث	العام الثاني	العام الأول	
			درجة الالتزام بالموازنة
			ترشيد النفقات
			الفائض
			العائد على الاستثمار
			الوقت اللازم لتقديم خدمة وإطلاق مشروع أو مبادرة
			نسبة النجاح في تحقيق الأهداف المتعلقة بالرؤية والرسالة والاستراتيجية
			نتائج التطبيقات الإلكترونية (المعاملات المنجزة/ الخدمات المقدمة)
			قياس معدلات الإبداع والمشاركة (عدد المشروعات الجديدة/ الاقتراحات الواردة/ نسبة الاقتراحات المطبقة)

## ٢/٩ مؤشرات الأداء الرئيسية : (لآخر ثلاثة أعوام)

العام الثالث	العام الثاني	العام الأول	
			الوقت اللازم لإنجاز العمليات.
			نسبة الأخطاء في العمليات.
			الإبداع والتحسين.
			أداء الموردين.
			عدد الشراكات والقيمة المضافة من الشركات.
			سهولة الوصول إلى المعلومات.
			توفر المعلومات في الوقت الملائم.
			تكاليف صيانة المباني والأجهزة



## تصديق رئيس المؤسسة الخيرية على صحة البيانات والمعلومات :

..... : الاسم

..... : التوقيع

..... : التاريخ



**جائزة الأمير محمد بن فهد  
لأفضل أداء خيري في الوطن العربي**  
**Prince Mohammad Bin Fahd Prize  
for Best Charity Performance in the Arab World**

[www.arado.org/charityaward](http://www.arado.org/charityaward)





**جائزة الأمير محمد بن فهد  
لأفضل أداء خيري في الوطن العربي**  
Prince Mohammad Bin Fahd Prize  
for Best Charity Performance in the Arab World

📍 P.O.Box 2692  
AL-Horriyah Post 11736  
Cairo - Egypt  
☎ 002 02 22 85 0006  
📠 002 02 22 85 0077

📍 ص.ب ٢٦٩٢  
بريد الحرية ١١٧٣٦  
القاهرة - جمهورية مصر العربية  
☎ ٠٠٢ ٠٢ ٢٢ ٨٥ ٠٠٠٦  
📠 ٠٠٢ ٠٢ ٢٢ ٨٥ ٠٠٧٧

🌐 [www.arado.org/charityaward](http://www.arado.org/charityaward)