



# المحور الثالث: الممكّنات

**د. عادل محمد أحمد**

عضو اللجنة الاستشارية العليا للجائزة  
مدير لجنة الوثائق بمركز ضمان الجودة بالجامعة  
MSc, PhD, MQM



التعرف على محور الممكّنات ومعاييرهِ الرئيسية

معيّار 7: رأس المال البشري

معيّار 8: الممتلكات والموارد

معيّار 9: الحوكمة

معيّار 10: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

Governance – RMP - SRM



## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي



تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتقديم خدماتها وتنفيذ مهامها وبرامجها من خلال الإدارة الفعالة والكفاءة للممتلكات والموارد، وبما يضمن الالتزام بأعلى معايير الشفافية والنزاهة والحوكمة والإدارة الفعالة للمخاطر ومن خلال توفير بيئة عمل جاذبة لمواردها البشرية بما يضمن مساهمتهم الفاعلة في تحقيق أهداف الجهة ورؤيتها

## المحور الثالث: الممكّنات

المعيار العاشر: إدارة  
المخاطر واستمرارية  
الأعمال

تصميم وتطبيق إطار  
عام لإدارة المخاطر

المعيار التاسع: الحوكمة

تصميم وتطبيق إطار  
عام للحوكمة

المعيار الثامن: الممتلكات  
والموارد

تخطيط وإدارة  
الممتلكات والموارد

إدارة العلاقة مع  
الموردين

إدارة الموارد المالية

المعيار السابع: رأس المال  
البشري

تصميم وتطبيق الخطط والسياسات  
والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

## المعيار السابع رأس المال البشري



يركز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس  
المال البشري ورفع كفاءته واستدامة إنتاجيته و  
خلق بيئة عمل إيجابية ومبتكرة، كما يشمل المعيار  
على تقدير جهود العاملين ومكافأتهم وتحفيزهم  
وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار

## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي

### 7-1. تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

#### أ- قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط تعزز بيئة العمل الإيجابية (مثل: أنظمة التحفيز والتكريم، ومكافأة وخلق التنافس الإيجابي بين الموظفين، وتوفير وسائل للابتكار والبحث)
- بناء ثقافة التعلم من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد الخطط وتنفيذها لإكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات وقياس الأثر التدريبي المؤثر على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تمكين الموارد البشرية من الأدوات والمعلومات والصلاحيات لضمان مساهمتهم في تحقيق الأهداف.
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل لخلق بيئة عمل داعمة (ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).

#### ب- الإنجازات والنتائج الخاصة برأس المال البشري

- نتائج مؤشرات تنمية الموارد البشرية (مثل: الإنتاجية، ومعدل الساعات التدريبية لكل موظف، ونسبة المتدربين، ونتائج التدريب، كفاءة تقديم الخدمات ، ونسبة الأخطاء).
- نتائج مؤشرات التحفيز والمشاركة، والرضا والإيجابية ونسبة الاقتراحات ، (مثل: معدل الاقتراحات المقدمة سنويا وعدد الملاحظات والتظلمات من قبل الموظفين ونسبة معالجتها).

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموارد البشرية لتوفر بيئة العمل السعيدة والإيجابية:

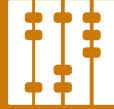
- نتائج الرضا الوظيفي.
- نتائج الولاء الوظيفي.
- نتائج الإيجابية في بيئة العمل.

مؤشرات الأداء

مقاييس الرأي



## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي



### مؤشرا الأداء

- تنمية الموارد البشرية (التدريب/الكفاءات/الإنتاجية)
- التحفيز والمشاركة (الاقتراحات/وثائق الأداء)
- مستويات الرضا (الغياب/إصابات العمل)
- الخدمات المقدمة للموارد البشرية (الوقت/الأخطاء)



### القدرات

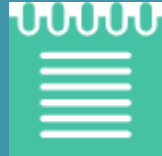
- التخطيط
- التدريب والتأهيل
- التقييم
- التمكين
- التحفيز على الإبداع والابتكار
- التوازن بين الجنسين

# أفضل الممارسات

تحديد الاحتياجات التدريبية



# أفضل الممارسات



وضع الخطة التدريبية



# أفضل الممارسات

اختيار أساليب لتشجيع الموظفين



# أفضل الممارسات



استحداث وتطبيق ممارسات لتشجيع الموظفين  
على الأداء الجيد



# أفضل الممارسات

تحديد وسيلة التقييم الذاتي للموظف



# أفضل الممارسات



وضع سياسات وأدوات تقييم الاداء



# أفضل الممارسات

استحداث و تطبيق و متابعه مجموعه من  
مؤشرات قياس الأداء لعمليات رأس المال  
البشرى لضمان الكفاء والفاعلية





# أفضل الممارسات



تطبيق ممارسات قياس رأى الموظفين (مثل  
استبيانات لقياس مدى رضا الموظفين)

## المعيار الثامن الممتلكات والموارد



يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الجهة الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات ومصالح المتعاملين وإلغاء الإنفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي

### 8-1- تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

#### أ- قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

- التخطيط والعمل وفق استراتيجية الاستخدام الأمثل
- تطبيق المواصفات البيئية في الشراء
- تطبيق معايير المباني الخضراء
- الإدارة الأمثل للمستودعات والمخزون
- تطبيق مواصفات قياسية مثل الأيزو 55001 الخاص بإدارة الأصول

#### ب- الإنجازات والنتائج الخاصة بالممتلكات والموارد

- كفاءة الاستعمال
- كفاءة وفاعلية عمليات الصيانة
- نسبة الخفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات
- نسبة الالتزام بالمواصفات البيئية
- مؤشرات إدارة الأصول
- نتائج الخفض في استهلاك الكهرباء والمياه.
- حجم المواد التي تم إعادة استخدامها/تدويرها.
- نتائج الخفض في استهلاك المواد (الأوراق، والوقود، أحبار الطباعة والمواد الكيميائية وغيرها).
- نتائج الخفض في انبعاثات الغازات الدفيئة (مثل ثاني أكسيد الكربون) والملوثات البيئية.
- نتائج استخدام المواد الصديقة للبيئة من المواد القابلة للاستبدال والمستخدم في الجهة.
- نتائج استخدام التقنيات الصديقة للبيئة في العمليات/الخدمات

## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي

### 2-8- إدارة العلاقة مع الموردين

#### أ- قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

- تحديد أطر التعاون لضمان المنفعة المتبادلة لدعم أهداف الجهة الحكومية لتقديم قيمة مضافة وخفض التكاليف
- الشفافية في الاختيار والتقييم (مثل: حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقييم أداء وتصنيف الموردين، وإجراءات إحالة العطاءات وغيرها) في حالة قيام الجهة بالتعاقد المباشر

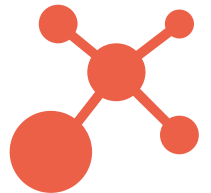
#### ب- الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

- نتائج تقييم الموردين.
- نتائج خفض في النفقات المرتبطة بالمشتريات.
- نتائج التعامل مع الملاحظات الخاصة بالموردين.
- نتائج المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية.

- نتائج رضا الموردين (الانطباع العام/الرضا عن قنوات الاتصال/الرضا عن الشفافية في التعامل)
- عدد رسائل الشكر
- عدد الشكاوى والمقترحات.

مؤشرات الأداء

مقاييس الرأي





## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي

### 3-8- إدارة الموارد المالية

#### ب- الإنجازات والنتائج الخاصة بالممتلكات والموارد

- دقة التخطيط المالي للإيرادات.
- دقة التخطيط المالي للمصروفات.
- دقة إعداد الميزانية.
- نتائج الزيادة في الإيرادات الناتجة عن برامج تنمية الإيرادات.
- نتائج خفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
- نتائج خفض في تكاليف الخدمات والعمليات.

#### أ- قدرات إدارة الموارد المالية

- سياسات طويلة الأمد
- التخطيط والرقابة والمراجعة
- برامج لتنمية الإيرادات وخفض المصروفات
- حساب تكاليف العمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها
- الربط بالنتائج
- تطبيق القوانين والأنظمة
- دراسة جدوى المشاريع

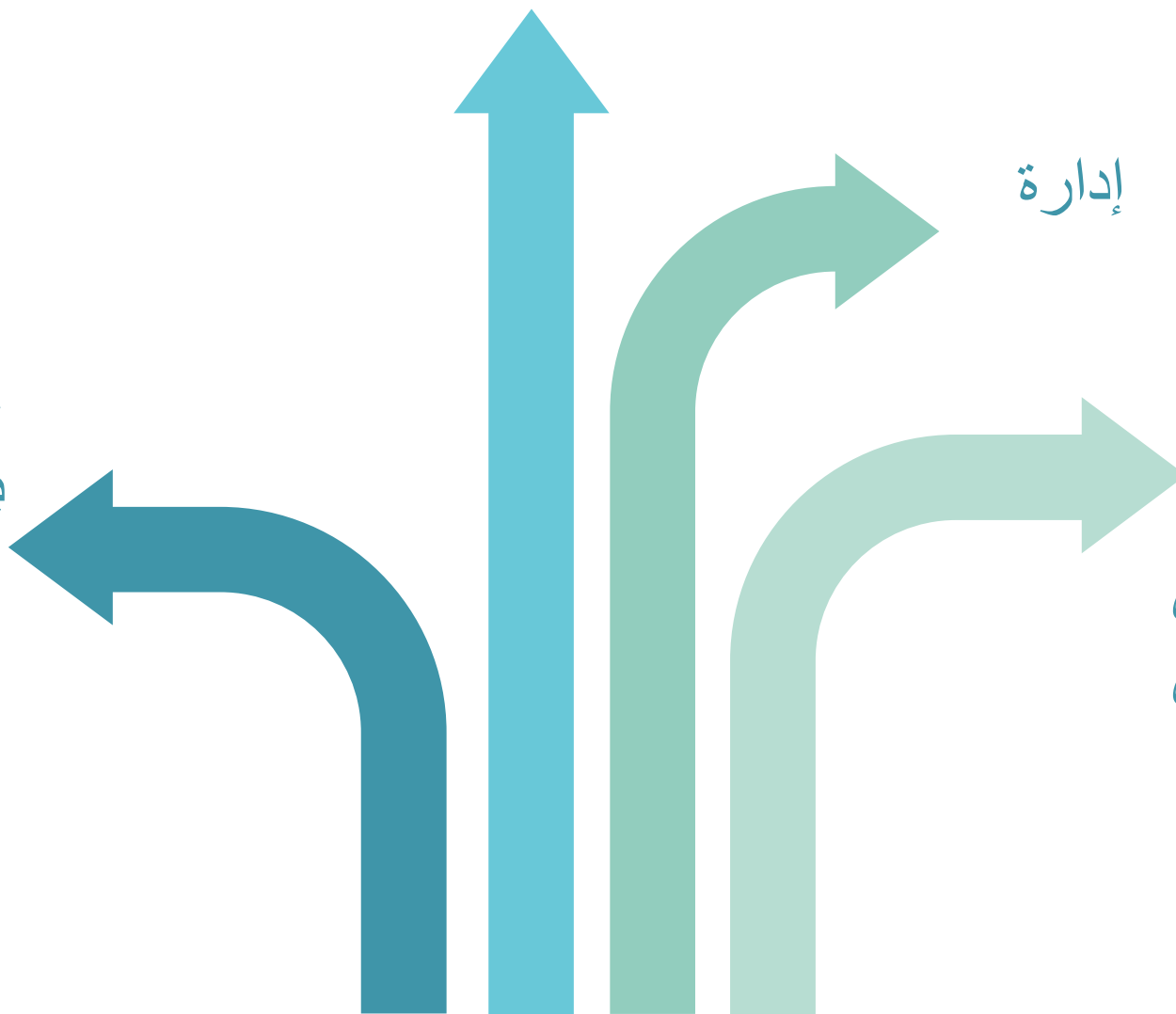
# أفضل الممارسات

وضع خطة الصيانة للممتلكات

تطبيق ممارسات إدارة  
المستودعات

عمل سجل للموردين  
بناء على كل صنف

تحديد سجل الموردين  
المعتمدين بناء على سابق  
الخبرات والمعاملات

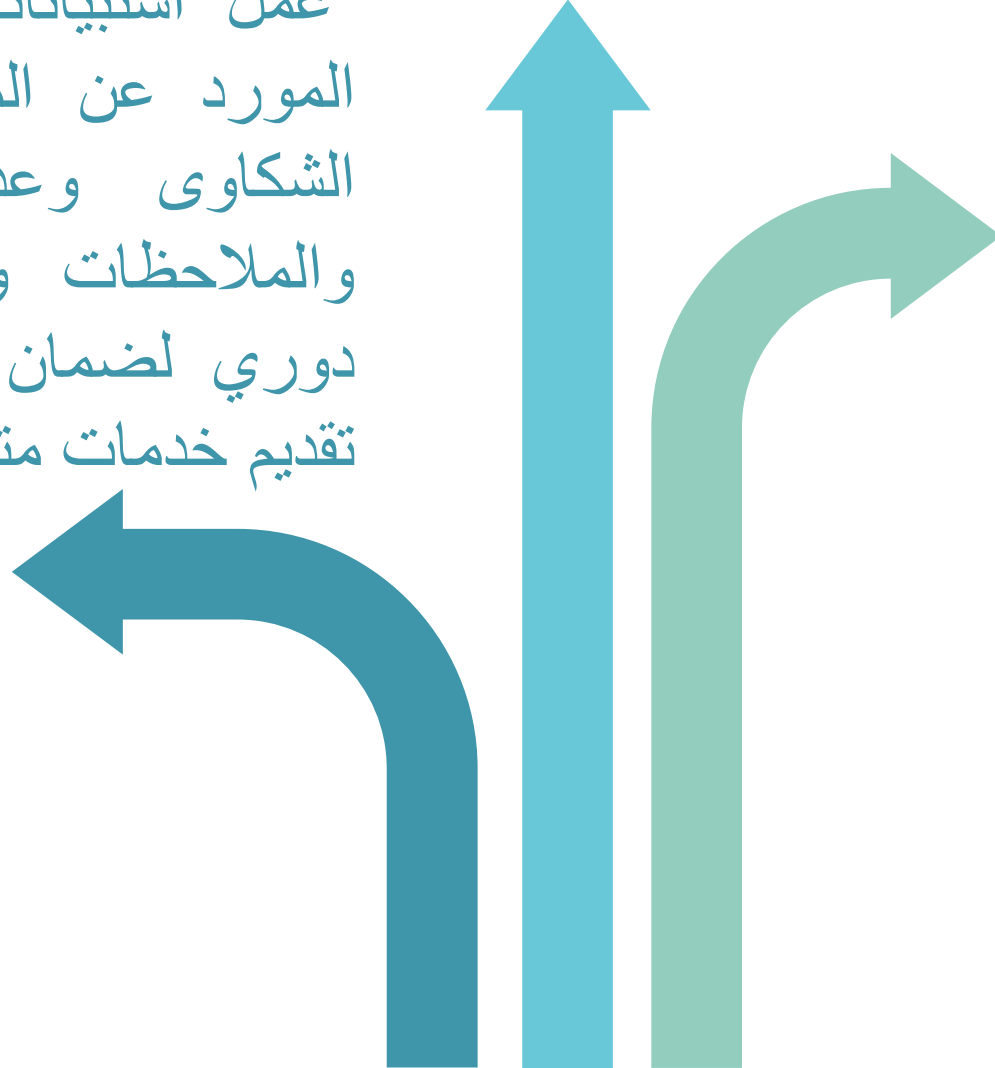


# أفضل الممارسات

عمل استبيانات توضح مدى رضا المورد عن المؤسسة وتوضح عدد الشكاوى وعدد خطابات الشكر والملاحظات و يتم تحليلها بشكل دوري لضمان المشاركة الفعالة في تقديم خدمات متميزة ومستدامة

وضع سياسات وأدوات تقييم الأداء للموردين (تطبيق المواصفة **ISO 28001**)

تطبيق ممارسات قياس رأى الموظفين (مثل استبيانات لقياس مدى رضا الموظفين)



## المعيار التاسع الحوكمة



يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الإطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية.

كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي

### 9-1- تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

#### أ- قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الوحدة الخدمية (الموارد البشرية، القيادة، إدارة الموارد والممتلكات، .. الخ).
- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية.
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والسلوك الأخلاقي والقبالية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح
- وضع معايير للسلوك الأخلاقي لجميع التعاملات على مستوى الوحدة (المتعاملين، الموارد البشرية، .... الخ) والتزام كل العاملين بالوحدة بما يقومون به من عمل وفق هذه المعايير، والتأكد من تطبيق كل العاملين للمعايير بدقة.

#### ب- الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

- عدد الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق والتقييم مصنفة حسب الأهمية
  - نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد
- 
- نتائج الشفافية والنزاهة في معايير التعامل مع المتعاملين.
  - نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في معايير التعامل مع الموارد البشرية.
  - نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في التعامل ومعايير اختيار الموردين.

مؤشرات الأداء

معايير الرأي





# أفضل الممارسات

وضع سياسات وإجراءات على عمليات وأنشطة الجهة لضمان حوكمتها (تطبيق المواصفة ISO 37001)

وضع خطط إغلاق تقارير المؤسسات الرقابية من خلال تحديد الأسباب الجذرية للمخالفات والعمل على أزالتها لتفادي تكرارها مرة أخرى.

تصميم و تطبيق مجموعه من استطلاعات واستبيانات الرأي لقياس رأي المعنيين بحوكمة المؤسسة

استحداث سجل بالقوانين ومدى تأثيرها على عمليات المؤسسة

استخدام التطبيقات الإلكترونية أو الذكية حيث يمكن متابعتها داء المؤسسة بانتظام وفي أي لحظة مما يؤدي الى زياده ثقة المتعامل في المؤسسة الحكومية.



## المعيار العاشر

### إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال



يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الجهات الحكومية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال إلى جانب إدارة حالات الأزمات والكوارث، وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوقعة، إضافة إلى ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأي حدث طارئ أو أزمة، وبما يساهم في بناء وتعزيز ثقة جميع المعنيين في الجهة الحكومية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

## جائزة جامعة جنوب الوادي للتميز الحكومي

### 10-1- تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

#### ب- الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

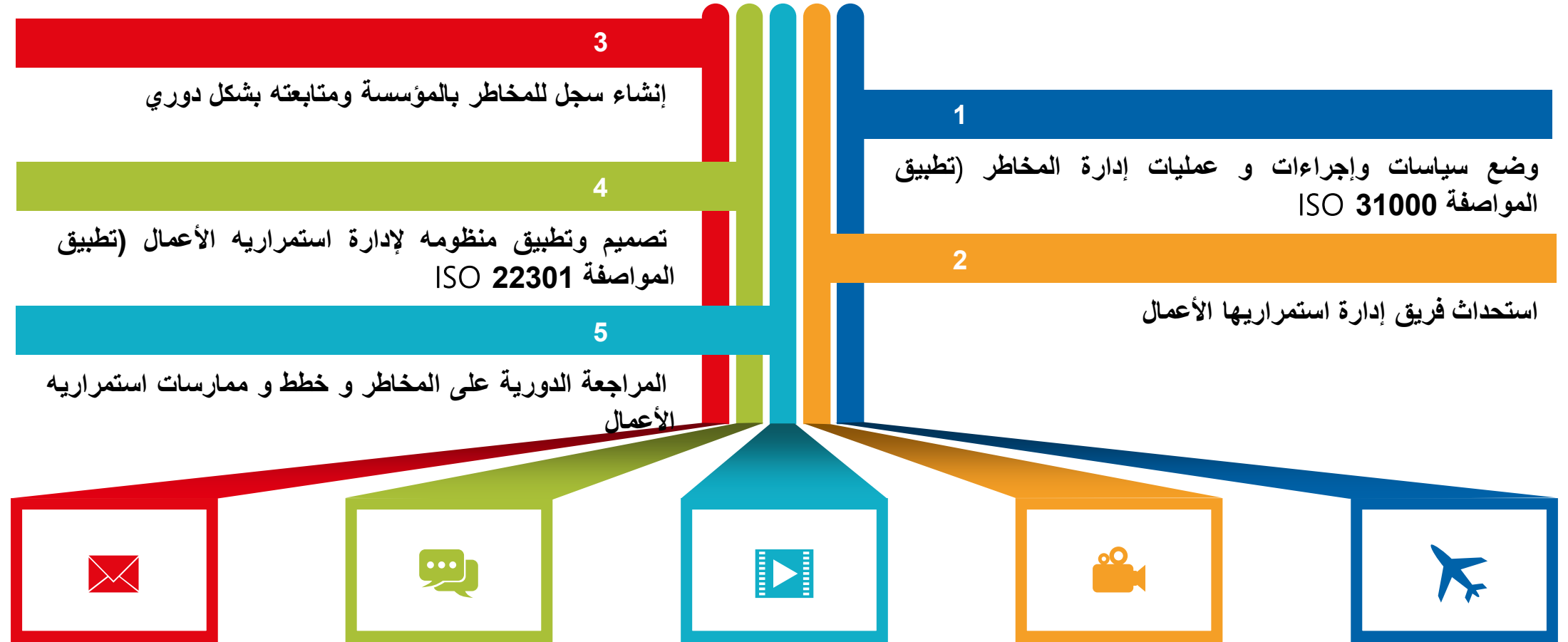
- نتائج نجاح خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث.
- النتائج/الإحصاءات الناتجة من المخاطر والأزمات
- (مثل: نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها إلى إجمالي العمليات، نسبة المخاطر التي تم وضع إجراءات تصحيحية لها إلى إجمالي المخاطر المرصودة، نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة، نسبة رضا المعنيين عن نتائج الإجراءات التصحيحية للتعامل مع المخاطر).

#### أ- قدرات تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

- إيجاد وتطبيق إطار عمل شامل لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات المحتملة مثل: المخاطر الخاصة باستمرارية تقديم الخدمة ، ومخاطر أمن المعلومات، والمخاطر التشغيلية، مخاطر الصحة والسلامة المهنية.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تقديم الخدمات.
- إعداد خطة لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والخطط البديلة.



# أفضل الممارسات

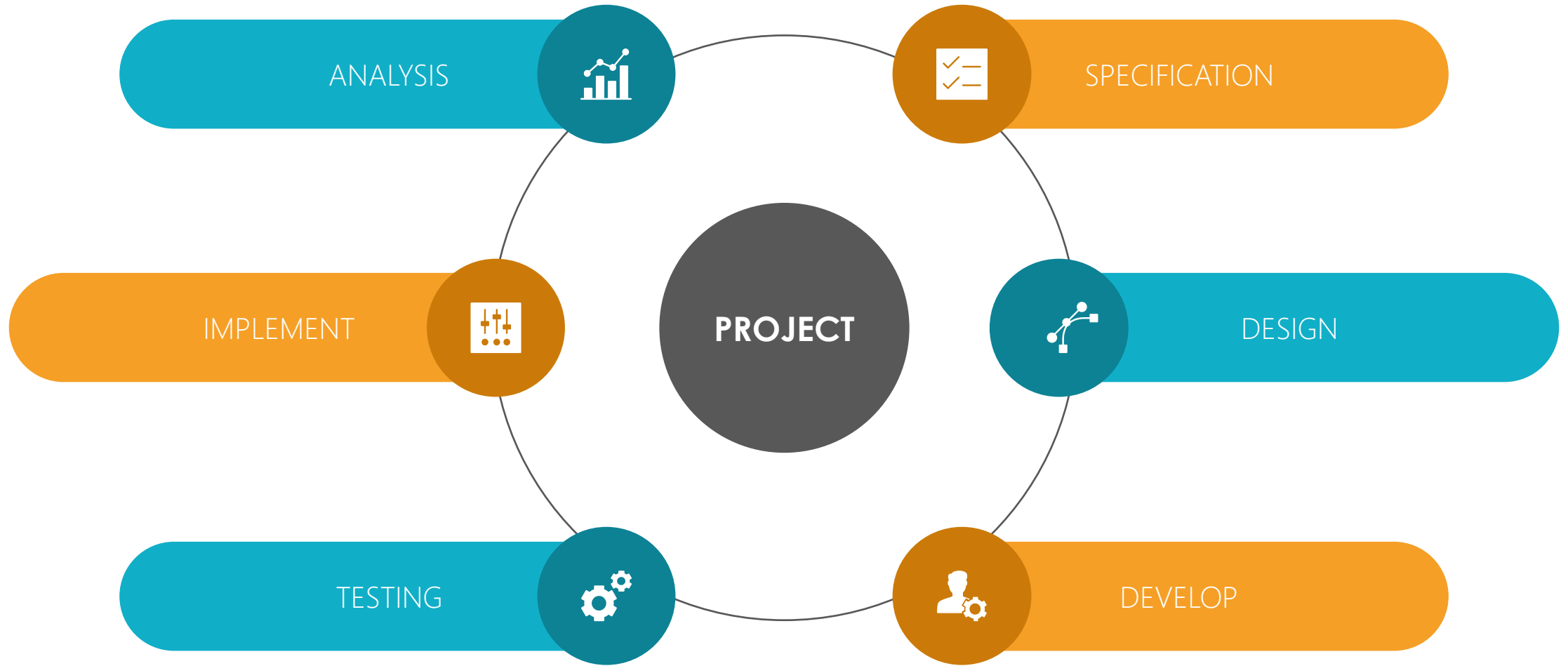




**Thank You**



# Project Analysis





**Real-time and  
Secure Access**

Required to maintain accuracy and safely of internal and supplier information

**B.**

**Document Management**

Required to effectively manage, update, and publish forms and templates

**Workflow**

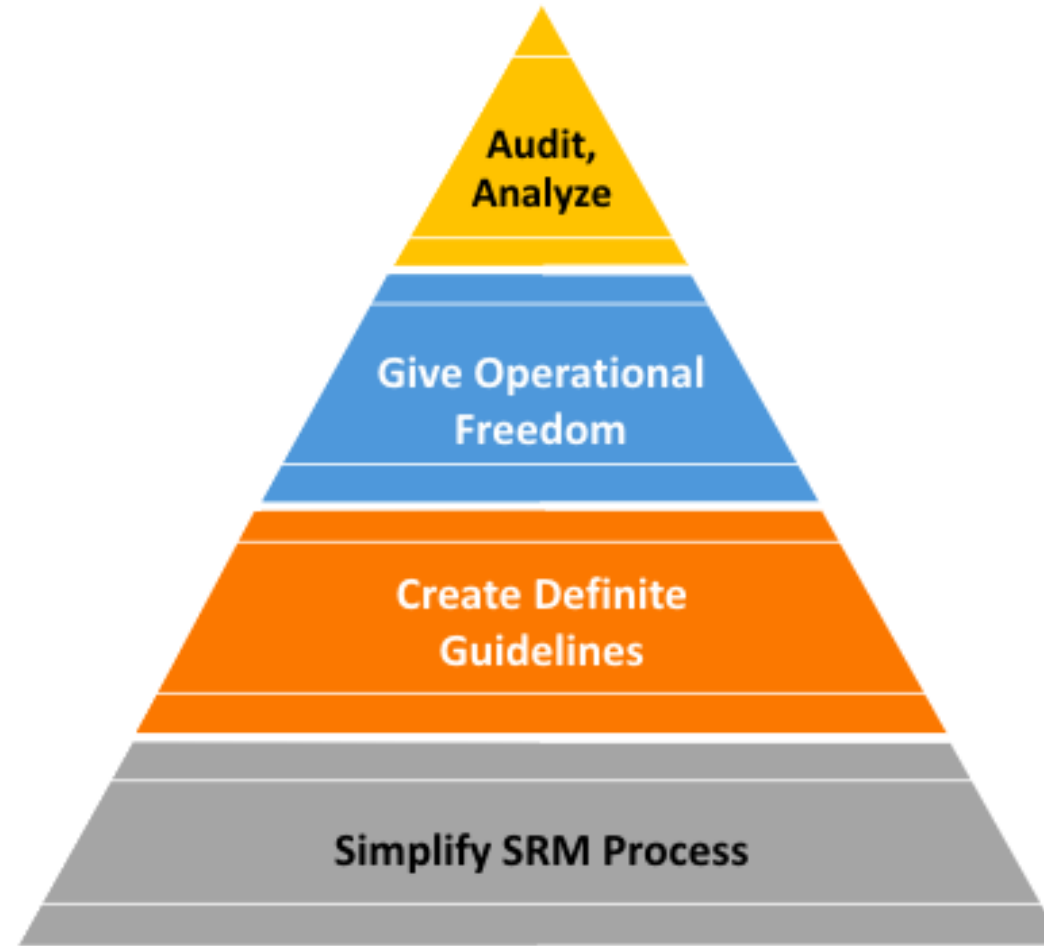
Automates notification of the urgent SRM activities to appropriate personnel based on exceptions, and escalations

**Web-based  
Templates and Forms**

Gives internal and supplier personnel easy, up-to-date access from any location

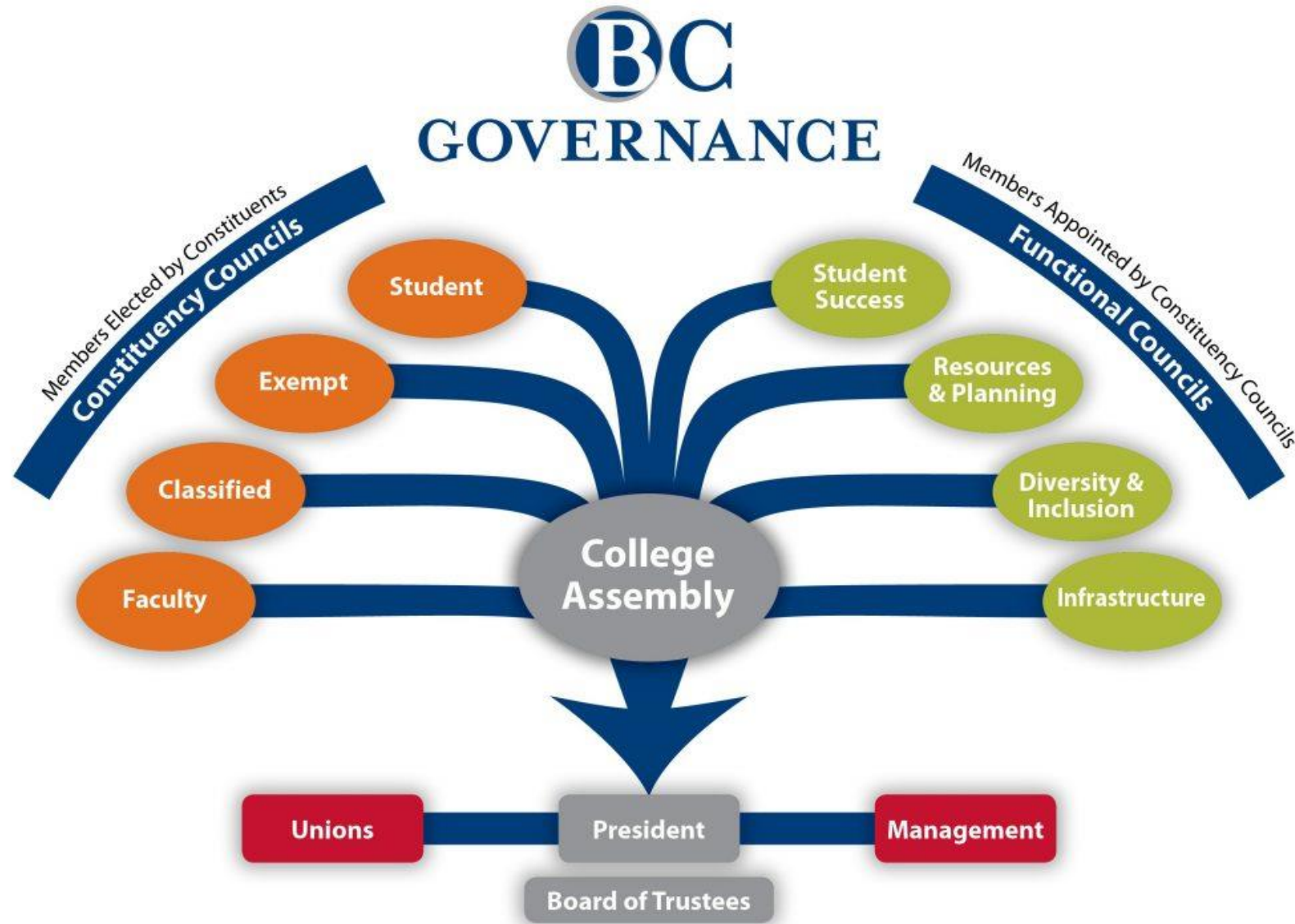
**Analytics**

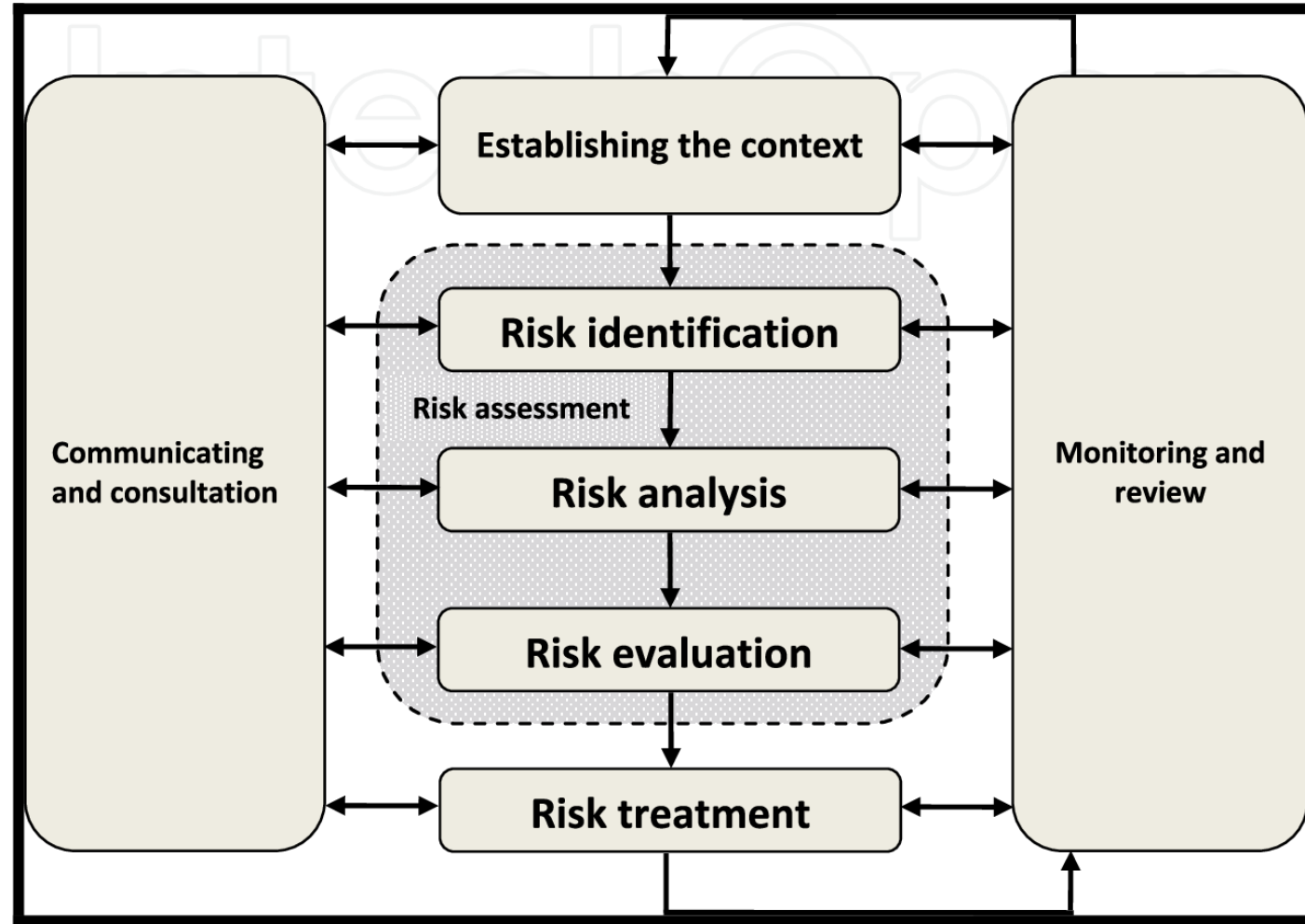
Allows historical trend analysis, multi-supplier or multi-category dashboard roll-up, and other data functions



How to Improve SRM Workflow









|            |               | Impact     |          |          |             |          |
|------------|---------------|------------|----------|----------|-------------|----------|
|            |               | Negligible | Minor    | Moderate | Significant | Severe   |
| Likelihood | Very Likely   | Low        | Moderate | High     | High        | High     |
|            | Likely        | Low        | Moderate | Moderate | High        | High     |
|            | Possible      | Low        | Low      | Moderate | Moderate    | High     |
|            | Unlikely      | Low        | Low      | Moderate | Moderate    | Moderate |
|            | Very Unlikely | Low        | Low      | Low      | Moderate    | Moderate |



May be a product, assembly,  
subassembly, or part

| Initial development of the FMEA |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     | Improvement activities |       | Post-improvement activities |     |     |     |     |
|---------------------------------|------------------------|---------------------------|-----|------------------|-----|------------------|-----|-----|------------------------|-------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Process step/<br>Input          | Potential failure mode | Potential failure effects | SEV | Potential causes | OCC | Current controls | DET | RPN | Actions recommended    | Resp. | Actions taken               | SEV | OCC | DET | RPN |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
|                                 |                        |                           |     |                  |     |                  |     |     |                        |       |                             |     |     |     |     |
| 1                               | 2                      | 3                         | 4   | 5                | 6   | 7                | 8   | 9   | 10                     | 11    | 12                          | 13  |     |     |     |

DET = detection

FMEA = failure mode and effects analysis

OCC = occurrence

Resp = responsible

RPN = risk priority number

SEV = severity

