



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

سياسة إدارة مؤشرات الأداء

Performance Indicators Management Policy

الجهة المالكة:

مركز روافد الإخاء للتدريب

بيانات الوثيقة

البيان	القيمة
رقم الوثيقة	POL-010
اسم الوثيقة	سياسة إدارة مؤشرات الأداء
الاسم باللغة الإنجليزية	Performance Indicators Management Policy
نوع الوثيقة	Policy
الإصدار	1.0
حالة الوثيقة	مسودة (Draft)
تصنيف الوثيقة	داخلي (Internal)
الجهة المالكة	مركز روافد الإخاء للتدريب
الإدارة المالكة	إدارة الجودة والامتثال
جهة المراجعة	لجنة الحوكمة والجودة
جهة الاعتماد	المدير العام
تاريخ الإصدار	_____
تاريخ النفاذ	_____
تاريخ المراجعة	بعد (12) شهراً أو عند الحاجة



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

1. الغرض

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار مؤسسي لإدارة مؤشرات الأداء في مركز روافد الإخاء للتدريب، بما يضمن قياس أداء الإدارات والبرامج التدريبية والعمليات والخدمات بصورة دقيقة ومنهجية، ودعم اتخاذ القرار، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.

2. نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والوحدات التنظيمية والبرامج التدريبية والخدمات والعمليات والمشروعات التابعة لمركز روافد الإخاء للتدريب.

3. المراجعيات

تعتمد هذه السياسة على:

- GOV-001 ميثاق الحوكمة المؤسسية .
- POL-001 سياسة الحوكمة والإدارة .
- POL-003 سياسة إدارة المخاطر .
- POL-005 سياسة المراجعة الداخلية .
- POL-006 سياسة التحسين المستمر .
- الخطة الإستراتيجية للمركز .
- الأنظمة واللوائح ذات العلاقة .

4. التعاريف

مؤشر الأداء (KPI): مقياس كمي أو نوعي يستخدم لقياس مدى تحقيق هدف محدد.

الهدف الإستراتيجي: النتيجة التي يسعى المركز إلى تحقيقها ضمن خطته الإستراتيجية.

القيمة المستهدفة: المستوى المطلوب تحقيقه للمؤشر خلال فترة زمنية محددة.

لوحة مؤشرات الأداء :وسيلة لعرض ومتابعة نتائج مؤشرات الأداء وتحليلها.

5.أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:

1. توحيد منهجية إعداد مؤشرات الأداء .
2. قياس الأداء المؤسسي بصورة منتظمة .
3. دعم اتخاذ القرار .
4. متابعة تحقيق الأهداف الإستراتيجية .
5. تعزيز المساءلة .
6. تحسين جودة الخدمات .
7. دعم التحسين المستمر .
8. رفع كفاءة استخدام الموارد .

6.المبادئ العامة

يلتزم المركز بالمبادئ التالية:

- ربط المؤشرات بالأهداف الإستراتيجية .
- الاعتماد على بيانات دقيقة وموثوقة .
- تحديد مسؤول لكل مؤشر .
- مراجعة المؤشرات بصورة دورية .
- استخدام نتائج القياس في اتخاذ القرار .
- توثيق نتائج القياس وتحليلها .

7.إعداد مؤشرات الأداء



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

يجب أن تتضمن مؤشرات الأداء ما يلي:

- اسم المؤشر .
- الهدف المرتبط به .
- تعريف المؤشر .
- طريقة الاحتساب .
- مصدر البيانات .
- دورية القياس .
- القيمة المستهدفة .
- مسؤول المؤشر .

8. جمع البيانات

تجمع بيانات مؤشرات الأداء من مصادر معتمدة، مع التحقق من صحتها واكتمالها قبل استخدامها في التقارير.

9. قياس الأداء

تقاس المؤشرات وفق الدورية المحددة، ويتم مقارنة النتائج بالقيم المستهدفة وتحليل الانحرافات عند وجودها.

10. تحليل النتائج

تقوم الإدارات بتحليل نتائج المؤشرات لتحديد:

- نقاط القوة .
- فرص التحسين .
- أسباب الانحراف .
- الإجراءات المقترحة .
- المخاطر المرتبطة .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

11. التقارير

تعد إدارة الجودة والامتثال تقارير دورية تتضمن:

- نتائج المؤشرات .
- نسبة تحقيق المستهدفات .
- تحليل الأداء .
- التوصيات .
- المبادرات المقترحة .

وترفع التقارير إلى الإدارة العليا وفق الجدول الزمني المعتمد.

12. مسؤوليات الإدارة العليا

تلتزم الإدارة العليا بما يلي:

- اعتماد مؤشرات الأداء الرئيسية .
- مراجعة نتائج الأداء .
- اتخاذ القرارات المناسبة .
- دعم المبادرات التحسينية .

13. مسؤوليات إدارة الجودة والامتثال

تتولى إدارة الجودة والامتثال:

- إعداد إطار مؤشرات الأداء .
- متابعة القياس .
- مراجعة النتائج .
- إعداد التقارير .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- حفظ سجلات القياس .

14. مسؤوليات الإدارات

تلتزم الإدارات بما يلي:

- توفير البيانات .
- متابعة مؤشرات إدارتها .
- تحليل النتائج .
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية .
- رفع التقارير في المواعيد المحددة .

15. مراجعة مؤشرات الأداء

تراجع مؤشرات الأداء بصورة دورية للتأكد من استمرار ملاءمتها للأهداف الإستراتيجية واحتياجات المركز، ويجوز تعديلها أو استحداث مؤشرات جديدة وفق الإجراءات المعتمدة.

16. مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق هذه السياسة

يقاس تطبيق هذه السياسة من خلال:

- نسبة اكتمال مؤشرات الأداء المعتمدة .
- نسبة التقارير الصادرة في موعدها .
- نسبة تحقيق المستهدفات .
- نسبة المؤشرات التي تم تحديثها .
- نسبة الإدارات الملتزمة برفع بيانات المؤشرات .
- متوسط زمن إعداد تقارير الأداء .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

17. الوثائق المرتبطة

- GOV-001 ميثاق الحوكمة المؤسسية .
- POL-001 سياسة الحوكمة والإدارة .
- POL-006 سياسة التحسين المستمر .
- PRC-010 إجراءات إدارة مؤشرات الأداء .
- FRM-011 نموذج بطاقة مؤشر أداء .
- REG-014 سجل مؤشرات الأداء .
- REG-015 سجل نتائج القياس .

18. متطلبات الإثبات

الدليل	رمز الدليل
قائمة مؤشرات الأداء المعتمدة	EVD-055
بطاقات مؤشرات الأداء	EVD-056
تقارير نتائج القياس	EVD-057
لوحات متابعة الأداء	EVD-058
تقارير تحليل الأداء	EVD-059
خطط الإجراءات التحسينية	EVD-060

19. المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة مرة واحدة سنوياً أو عند تحديث الخطة الإستراتيجية أو حدوث تغييرات تنظيمية أو تشغيلية تؤثر على منظومة قياس الأداء.



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

20. الاعتماد

تعتمد هذه السياسة من المدير العام لمركز روافد الإخاء للتدريب، وتصبح نافذة اعتباراً من تاريخ اعتمادها، ويلتزم جميع العاملين بتطبيق أحكامها.

