



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
Organisation Arabe du Développement Administratif



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 عامين.
- 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 : ٠٠٠ ٥٨ ٢٢ - ٠٢ - ٠٢ فاكس: ٠٠٧ ٧٧ ٥٨ ٢٢ - ٠٢ - ٠٢

ايميل : asalih@arado.org

ارتدادات تعبئة إستمارة المشاركة

- 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/charity
- التأكد من تعبئة جميع فقرات الإستمارة.
- توقيع الإستمارة وختمها من قبل صاحب الصلاحية.

بيانات عامة عن المؤسسة المشاركة

..... إسم المؤسسة الخيرية : ■

..... مقر المركز الرئيسي : ■

.....

.....

..... رقم الترخيص : صادر عن : تاريخ : ■

..... بيانات مسؤول الإتصال (المنسق) في المؤسسة : ■

..... الإسم : ■

..... الإدارة/ الوحدة التابع لها : ■

..... أرقام التواصل : ■

..... الهاتف : ■

..... الجوال : ■

..... الفاكس : ■

..... البريد الإلكتروني : ■

..... حجم المؤسسة (من حيث الميزانية) : ■

..... مؤسسة كبيرة (أكثر من مليون دولار أمريكي) ☐

..... مؤسسة متوسطة (مائة ألف - مليون دولار أمريكي) ☐

..... مؤسسة صغيرة (حتى مائة ألف دولار أمريكي) ☐

ختم المؤسسة الخيرية

..... إسم المفوض

..... التاريخ

..... التوقيع

المعيار الأول
القيادة (١٠٠ درجة)

١/ تطوير القيادة للرؤية والرسالة والقيم المؤسسية :

هل توجد رؤية ورسالة وقيم مكتوبة للمؤسسة الخيرية ؟

لا ☐ نعم ☐

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق صورة منها.

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 ؟

لا ☐ نعم ☐

في حالة الإجابة بنعم اذكر الآتي .

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

هل توجد آلية منهجية لمتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية من خلال :

- ☐ لائحة تدقيق تنفيذ خطوات الخطة الاستراتيجية .
- ☐ نموذج تقييم خطوات الخطة الاستراتيجية .
- ☐ أخرى: (يرجى إرفاق النماذج)

هل 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؟

لا ☐ نعم ☐

في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق صورة منها .

٢/١ إبتراك 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.

نعم ☐ لا ☐

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 .

نعم ☐ لا ☐

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 .

نعم ☐ لا ☐

هل يتم الإستجابة لنتائج إستبيانات الرأي بالتحسين والإستجابة للتظلمات؟

في حالة الإجابة بنعم يرجى ذكر مثالين للواقعتين .

نعم ☐ لا ☐

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 مستجيبة على الإبداع:

تقوم القيادة بدعم الأفكار الإبداعية من خلال:

☐ تهيئة بيئة عمل إبداعية (مكاتب، إضاءة، أثاث، قواعد معلومات، مكتبة، انترنت) .

☐ عقد اجتماعات 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؟

☐ نعم ☐ لا

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

☐ نعم ☐ لا

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 اجتماعات مع الموظفين للتواصل معهم ومعرفة آرائهم ومخاوفهم .

☐ أخرى:

■ يتم التعامل مع مقاومة التغيير في المنظمة من خلال:

- ☐ التشقيف والإتصالات .
- ☐ المشاركة والإندماج .
- ☐ الدعم والتسهيلات .
- ☐ التفاوض والإتفاق .
- ☐ الإكراه العلني والضماني .
- ☐ أخرى

■ هل يتم قياس أثر فعالية التغيير ومراجعتة؟

نعم ☐ لا ☐

..... 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 .

☐ إستثمارات الإستبيان.

☐ دراسات وبحوث ميدانية .

..... أخرى: ☐

٢/٢ إعتداد السياسة والإستراتيجية على معلومات دقيقة :

■ عند إعتداد 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 مسئولة 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 تشرح 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: ☐

The background is a solid blue color. It is densely populated with various white icons representing business, technology, and communication. These include people in suits, computers, networks, charts, and documents. Overlaid on this is a large, stylized white line drawing of a plant with many long, thin leaves and a central cluster of roots or stems. In the center of the image, there is a green rectangular box containing white Arabic text.

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 .

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

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 :

نعم ☐ لا ☐

- ☐ 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 :

نعم ☐ لا ☐

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

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

نعم ☐ لا ☐

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 .
- ☐ تقويم الأداء الوظيفي .
- ☐ أخرى :

■ هل توجد خطة تدريبية للعاملين بالمؤسسة الخيرية ؟

- نعم ☐ لا ☐
- في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة منها .

■ هل يتم قياس أثر التدريب على أداء وسلوك العاملين؟

- نعم ☐ لا ☐
- في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح الوسائل المستخدمة .

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

- نعم ☐ لا ☐

■ يتم قياس الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمة :

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

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

- نعم ☐ لا ☐

٣ / ٣ تمكين الموارد البشرية والتعامل معها بتتفافية :

■ هل يتم إطلاع العاملين وتعريفهم بأنظمة الموارد البشرية والقرارات المتعلقة بالعاملين؟

- نعم ☐ لا ☐

٤/٣ الإتصال والحوار مع الموارد البشرية :

■ قنوات الإتصال المستخدمة مع العاملين تتضمن:

- ☐ المذكرات الرسمية .
- ☐ البريد الإلكتروني .
- ☐ الاجتماعات الدورية .
- ☐ أخرى:

■ هل توجد آلية للتظلم الوظيفي في المؤسسة؟

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

لا

☐

نعم

☐

٥/٣ مكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية :

■ هل تتوفر في المنظمة أدوات لمكافأة العاملين المتميزين؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى التحديد:

لا

☐

نعم

☐

- ☐ 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 التراكة والموارد (١٠٠ درجة)

٤/١ إدارة الشراكة :

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

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

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

نعم ☐ لا ☐ في حالة الإجابة بنعم، يرجى ذكرها .

هل توجد معايير واضحة للمفاضلة بين الموردين؟

نعم ☐ لا ☐ في حالة الإجابة بنعم، تتضمن هذه المعايير :

☐ 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؟

نعم ☐ لا ☐ في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح الأسلوب المتبع في ذلك :

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

٢ / ٤ إدارة الموارد المالية :

هل يوجد لدى المؤسسة الخيرية دليل للإجراءات المالية لجميع العمليات؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة .

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

نعم ☐ لا ☐

هل تتبنى المؤسسة الخيرية إجراءات لترشيد النفقات؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم، يرجى ذكرها :

.....

.....

.....

هل تتبنى المؤسسة الخيرية برامج لتنمية الموارد المالية؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم، يرجى تحديدها :

- ☐ 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 استثمارية .
- ☐ أخرى:.....

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

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

٣/٤ إدارة الممتلكات :

هل توجد لدى المؤسسة الخيرية منهجية لتسجيل الأصول الثابتة؟

نعم ☐ لا ☐

هل توجد صيانة دورية للموجودات الثابتة في المؤسسة الخيرية ؟

نعم ☐ لا ☐

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؟

نعم ☐ لا ☐

٤/٤ إدارة الموارد التقنية :

هل توجد بالمؤسسة الخيرية إدارة لتقنية المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

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

٥/٤ إدارة المعرفة :

توجد لدى المؤسسة الخيرية قواعد بيانات مصنفة تتضمن :

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

هل يتم تحديث قواعد البيانات بصفة مستمرة؟

نعم ☐ لا ☐ 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؟

نعم ☐ لا ☐

The image features a wooden pier with railings extending from the foreground into the ocean. In the background, a large, leafy tree stands on a hill. A green banner is positioned across the middle of the image, containing Arabic text. The entire scene is overlaid with a decorative pattern of thin, white, overlapping circles and lines.

المعيار الخامس العمليات (١٠٠ درجة)

١/٥ منهجية تصميم وإدارة العمليات :

هل توجد لدى المؤسسة الخيرية أدلة عمليات؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم، يرجى إرفاق نسخة .

هل يتم مراجعة العمليات وتحسينها بشكل مستمر؟

نعم ☐ لا ☐

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 !

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيحها .

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

نعم ☐ لا ☐

٢/٥ تحسين العمليات بطرق إبداعية :

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

نعم ☐ لا ☐

هل يتم تجربة الإجراءات الجديدة أو المعدلة لإختبارها قبل تعميمها؟

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

أذكر أحد المقترحات التطويرية المقدمة من العاملين والتي تم تنفيذها .

.....

.....

.....

٣/٥ تصميم وتطوير وتقديم الخدمات :

هل يتم تحديد إحتياجات وتوقعات المستفيدين الحالية والمستقبلية؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى تحديد الوسيلة :

نعم ☐ لا ☐

- ☐ نماذج إستقصاء الرأي .
- ☐ المقابلات الشخصية .
- ☐ الزيارات الميدانية .
- ☐ أخرى:

هل توجد معايير محددة لإختيار المستفيدين من خدمات المؤسسة الخيرية؟

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيحها:

نعم ☐ لا ☐

.....

.....

.....

.....

ما هي آلية توصيل الخدمات لمستحقيها؟

.....

.....

.....

.....

٤/٥ إدارة وتقوية علاقات المستفيدين :

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

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐



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 :

نعم ☐ لا ☐

☐ 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 :

نعم ☐ لا ☐

☐ نماذج مطبوعة لإستبيانات الرأي .

☐ مكالمات هاتفية للمستفيد بعد تلقي الخدمة .

☐ مقابلات شخصية مع المستفيدين .

☐ أخرى:

هل توجد منهجية مطبقة لتحليل ومعالجة شكاوى المستفيدين؟

نعم ☐ لا ☐

هل يوجد تصنيف لأنواع الخدمات المقدمة باختلاف إحتياجات المستفيدين؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم، يرجى توضيح الإختلاف وسبب التصنيف .

.....

.....

.....

٢/٦ مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين :

التغير/	٢٠١٤	٢٠١٣	
			عدد المستفيدين من خدمات المؤسسة الخيرية
			المدة المستغرقة بين طلب الخدمة وتقديمها للمستفيد
			المدة المستغرقة بين إعتقاد خدمات جديدة وبداية تقديمها فعلياً
			عدد المشروعات المنفذة
			عدد الفروع

يرجى إرفاق رسائل الشكر والتقدير والإعتماد والجوائز- إن وجدت

المعيار السابع
نتائج الموارد البشرية (١٠٠ درجة)

مقياس رأي الموارد البشرية :

التغير. %	٢٠١٤	٢٠١٣	
			ما هي النتائج الكمية لمقاييس الرضا الوظيفي الموضوعة؟
			عدد المقترحات التطويرية المقدمة من العاملين ونسبة اعتماد وتنفيذ هذه المقترحات

مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية :

التغير. %	٢٠١٤	٢٠١٣	
			عدد العاملين بأجر
			عدد العاملين المتطوعين
			معدل دوران العاملين %
			نسبة العاملين الحاصلين على تقدير امتياز في التقييم السنوي
			نسبة العاملين الحاصلين على تقدير جيد جدا في التقييم السنوي
			نسبة العاملين الحاصلين على تقدير جيد في التقييم السنوي



المعيار الثامن نتائج المجتمع (١٠٠ درجة)

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 مظاهره (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 (مزيجٌ 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)



يرجى ملء البيانات التالية والمتعلقة بنتائج الأداء الرئيسية:

التغير %	٢٠١٤	٢٠١٣	
			المدة المستغرقة بين طلب الخدمة وتقديمها للمستفيد
			عدد المشروعات المنفذة
			نسبة الاقتراحات المنفذة
			الدخل السنوي
			الفائض / العجز (المالي)
			عدد مبادرات التحسين المنفذة مع الشركاء
			عدد المانحين الذين تم الاحتفاظ بهم على مدار السنتين
			نسبة التمويل الحكومي إلى إجمالي الدخل %
تكلفة جمع التبرعات (لكل دولار).		نسبة أكبر منحة إلى إجمالي الدخل من التبرعات	أكبر منحة (تبرع) لعام ٢٠١٤

حجم التبرعات خلال السنة المالية الماضية: \$١٠٠٠-\$٥٠٠٠	\$٥٠٠٠-\$٢٥٠٠	\$٥٠٠٠-\$١٠٠٠٠	\$١٠٠٠٠ وما فوق
			عدد المانحين
			قيمة إجمالي المنحة

يتم تحويل جميع العملات إلى الدولار لأغراض المقارنة

قائمة المرفقات

المعيار

رقم المرفق

إسم المرفق

[illegible]

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/charity