



سياسة تقديم الخدمات

جائزة المدينة المنورة

رقم السياسة: QPO-001-VF

التاريخ: يناير ٢٠٢١

الفهرس

٣	الرؤية
٣	الرسالة
٣	القيم المؤسسية
٤	الأهداف الاستراتيجية
٥	أصحاب المصلحة الخارجيين
٦	عوامل النجاح الأساسية
٨	مؤشرات الأداء الرئيسية
١١	مخطط سير الإجراء
١٢	خطوات الإجراء

الرؤية

معياريًا للتميز والابتكار.

الرسالة

تمكين الجهات والأفراد لإحداث الأثر الإيجابي في مجاليّ التميز والابتكار على المستوى المحلي، وفق أفضل الممارسات العالمية.

القيم المؤسسية



الإبداع

ندعم الأفكار المبتكرة في جميع أعمالنا وتعاملاتنا، ونشارك العاملين والمستفيدين في تطوير خدماتنا.



الشفافية

نمارس الوضوح الكامل في جميع إجراءاتنا وتعاملاتنا الداخلية والخارجية



التميز

لدينا طرق رائدة لإدارة مواردنا، ونحقق توقعات المستفيدين من خدماتنا



المسؤولية

نحافظ بأمانة على حقوقنا وواجباتنا تجاه مؤسستنا وشركائنا والمستفيدين من خدماتنا.



العدالة

نطبق معاييرنا وسياساتنا المعلنة بإنصاف على جميع المستفيدين من خدماتنا دون تمييز.



الموثوقية

نعمل باتساق في جميع خدماتنا، لنكون مرجعية محلية في مجاليّ التميز والابتكار

الأهداف الاستراتيجية

الأولوية الأولى: رفع مستوى التميز والابتكار محلياً	
المستوى الثاني	المستوى الثالث
١,١ الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة	١,١,١ تطوير الجوائز والمبادرات في مختلف المجالات .
	1.1.2 إيجاد حزم تحفيزية للجهات والأفراد لرفع مستوى الأداء والجودة وتعزيز التنافس الإيجابي.
١,٢ التمكين في مجالي التميز والابتكار	١,٢,١ تهيئة بيئة داعمة ومحفزة للابتكار.
	١,٢,٢ تعزيز ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي في الجهات الحكومية.
١,٣ تعزيز ثقافة التميز والابتكار	١,٣,١ رفع مستوى الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة.
	١,٣,٢ توفير النماذج والمعايير الإرشادية للتميز والابتكار.

الأولوية الثانية: تعزيز التنمية المستدامة في القطاعات المستهدفة	
المستوى الثاني	المستوى الثالث
٢,١ استدامة التنظيم المؤسسي	٢,١,١ التطوير المستمر للنظام المؤسسي والتشغيلي لمؤسسة جائزة المدينة المنورة .
	٢,١,٢ تعزيز التخطيط المالي للمؤسسة وتحقيق الاستدامة المالية.
٢,٢ تطوير رأس المال البشري	2.2.1 توفير الاحتياج لبناء قدرات الموارد البشرية في التميز والابتكار.
٢,٣ تحفيز الجهات لتحقيق التنمية المستدامة	٢,٣,١ تعزيز دور الجهات والأفراد بالمسؤولية الاجتماعية.
	٢,٣,٢ تعزيز فاعلية التخطيط المالي وتحقيق كفاءة الإنفاق لدى الجهات.
	٢,٣,٣ تمكين الجهات للحصول على متطلباتها المالية، والبشرية، والتنظيمية، والمعرفية.
	٢,٣,٤ تشجيع العمل التطوعي القائم على التميز والابتكار.

الأولوية الثالثة: إبراز هوية المدينة المنورة ومكانتها المقدسة	
المستوى الثاني	المستوى الثالث
٣,١ تعزيز مكانة المدينة المنورة الحضارية والتاريخية.	٣,١,١ دعم مستهدفات مشروع أنسنة المدينة المنورة.
	٣,١,٢ تحسين المشهد الحضاري في المدينة المنورة.
٣,٢ ترسيخ أخلاقيات وقيم أهل المدينة المنورة.	3.2.1 تعزيز ونشر القيم الأصيلة وسلوكيات أهل المدينة المنورة في المجتمع.

أصحاب المصلحة الخارجيين

يوجد هناك العديد من أصحاب المصلحة على مستوى المؤسسة وخارجها والذي من المتوقع أن يتم التواصل معهم أو والعمل معهم في بعض المشاريع والمبادرات.

طبيعة التعامل (مباشر أو غير مباشر/ متكرر أو غير متكرر)	الوصف	صاحب المصلحة
مباشر / متكرر	الجهات التنفيذية التي ستقوم بتنفيذ المبادرة	ملاك المبادرات
مباشر / متكرر	الجهات المرشحة للفوز بجائزة المدينة	الجهات المشاركة بالجائزة
غير مباشر / غير متكرر	هي الجهات الحكومية التي تقوم بعمل إشراف رقابي وتضمن التزام المؤسسة بكافة التشريعات والقوانين وتقوم بإصدار التصاريح وغيرها.	الجهات التنظيمية

عوامل النجاح الأساسية

تتسم عوامل النجاح إلى الارتكاز على أهم نقاط قوة المؤسسة من حيث مكانتها في تقييم التميز الحكومي في المملكة، والتي تتمحور حول عدد من عناصر وعوامل النجاح المختلفة والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر العوامل التالية:

- الدعم اللامحدود التي تحظى به من قبل الامارة والقطاع الخاص في منطقة المدينة المنورة
- دعم الإدارة العليا لتوجهات وأهداف المؤسسة
- رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتوجهها نحو التميز في شتى المجالات
- امتياز مؤسسة جائزة المدينة بأنها الجائزة الوحيدة في منطقة المدينة المنورة
- توفر أصول ووقفية للاستدامة المالية
- علاقات المؤسسة الجيدة مع القطاع العام في المدينة المنورة، نظراً لوجود العديد من التجارب في جوائز التميز السابقة
- وجود لجنة اشرافية ذات كفاءة عالية وخبرات متعددة، ونخبة من الأعيان والمهتمين والجهات ذات العلاقة الأمر الذي سيساعد على تعزيز مدخلات بناء استراتيجية المؤسسة
- تميز ووجود ثقافة التطوع بين أهالي ومؤسسات المدينة
- وجود العديد من الأجهزة الحكومية لقياس الأداء والتميز (مركز تحقيق كفاءة الإنفاق، جائزة الملك عبدالعزيز)
- الأثر الإيجابي في رفع مستوى الخدمات المحقق من الجائزة في السنوات الماضية الأمر الذي ساعد على بناء السمعة والثقة في الجائزة

وكما تضيف المدينة المنورة دور وعامل نجاح مهم للمؤسسة، حيث تعتبر مساهمة المدينة المنورة في عدة برامج من برامج الرؤية احد عوامل وأسباب النجاح للمؤسسة، فهي تلعب دوراً أساسيا في عدة برامج من برامج الرؤية، على سبيل المثال:

- برنامج التحول الوطني
- برنامج جودة الحياة
- برنامج ضيوف الرحمن

حيث يتضمن مشروع الرؤية والتوجه الاستراتيجي للمدينة المنورة اطلاق ٦٣ مبادرة للتنمية اقتصاديا واجتماعيا.



وكما أن هنالك أيضا عدد من عوامل النجاح الأخرى الناتجة عن أهمية ومكانة المدينة المنورة، نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

- حصول المدينة المنورة على الترتيب الرابع من بين ١٧ مدينة أخرى لمؤشر للازدهار العام في المدن.
- من الناحية الاقتصادية وجود المدينة الصناعية يجعل من المدينة المنورة مدينة ذات اقتصاد صناعي، وكما يوجد العديد من الفرص الثقافية في المدينة المنورة وما جاورها.
- من الناحية الزراعية يعد القطاع الزراعي من أهم القطاعات الاقتصادية في المنطقة بسبب وجود تربة خصبة حول المدينة.

مؤشرات الأداء الرئيسية

لضمان تنفيذ الاستراتيجية ومراقبة سير العمل في تحقيق الأهداف والمبادرات، قمنا بتطوير مؤشرات أداء رئيسية من خلالها يتم التعرف على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المحددة من خلال استراتيجيتها، كما قمنا بتحديد مؤشرات الأداء بناء على معايير ومنهجيات علمية.

لأولوية الأولى: رفع مستوى التميز والابتكار محلياً

الرقم	الهدف الفرعي	رقم المؤشر	اسم المؤشر	خط الأساس	2021	2022	2023
1.1.1	تطوير الجوائز والمبادرات في مختلف المجالات	1.1.1.1K.	عدد فروع الجائزة المستحدثة	٧	٩	١٢	١٥
		1.1.1.2K.	عدد الجهات المتقدمة للمنافسة على جائزة المدينة المنورة	٢٦	٣٠	٤٥	٦٩
		1.1.1.3K.	نسبة المبادرات المنفذة	%١٦	%٣٢	%٦٢	%٩٢
1.1.2	ايجاد حزم تحفيزية للجهات والأفراد لرفع مستوى الأداء والجودة وتعزيز التنافس الإيجابي	1.1.2.1K.	عدد الجهات الحاصلة على شهادات جودة في منطقة المدينة المنورة	٠	+٢	+٢	+٢
1.2.1	تهيئة بيئة داعمة ومحفزة للابتكار	1.2.1.1K.	عدد المبادرات الابتكارية التي ساهمت المؤسسة في تطويرها في منطقة المدينة المنورة	0			
1.2.2	تعزيز ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي في الجهات	1.2.2.1K.	عدد سفراء التميز في الجهات	0	٠	٣٠	٤٥
1.3.1	رفع مستوى الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة	1.3.1.1K.	نسبة الوعي المجتمعي في مفهوم إدارة التميز والإبداع	0			
		1.3.1.2K.	عدد ورش العمل والبرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسة	0	٤	٨	١٢
		1.3.1.3K.	عدد الحملات التوعوية التي تطلقها المؤسسة				
1.3.2	توفير النماذج والمعايير الإرشادية للتميز والابتكار	1.3.2.1K.	عدد الأدلة الإرشادية المعدة للتميز والابتكار	0	٣	٣	٣

الأولوية الثانية: تعزيز التنمية المستدامة في القطاعات المستهدفة

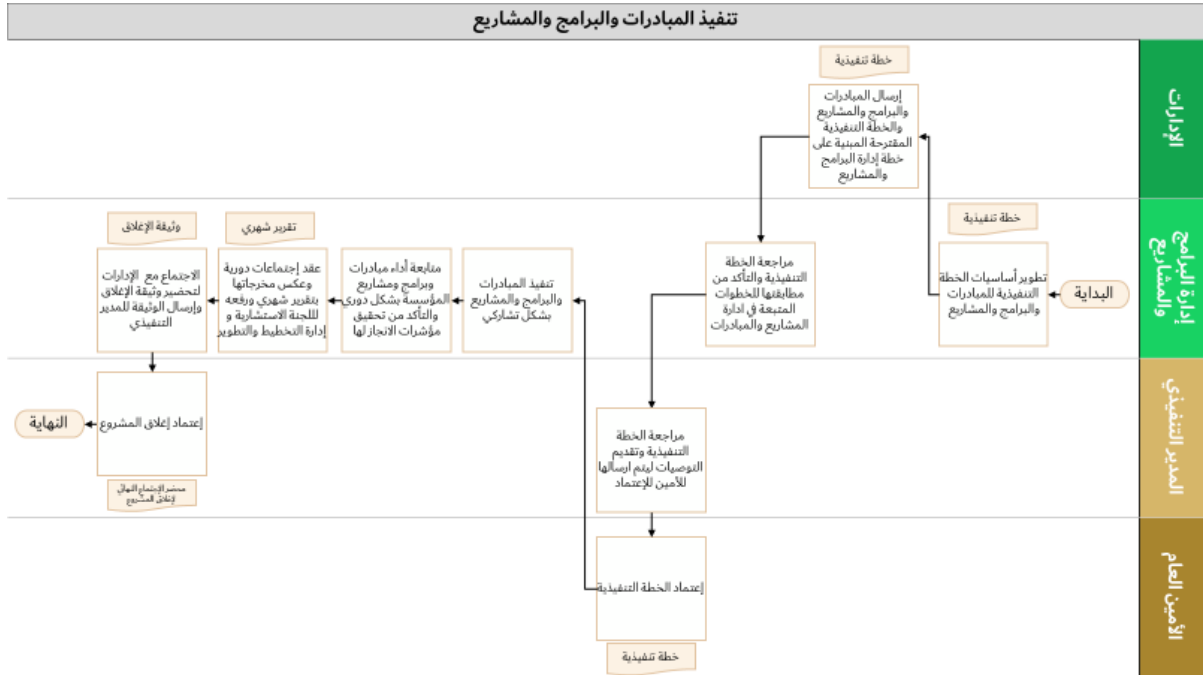


2023	2022	2021	خط الأساس	اسم المؤشر	رقم المؤشر	الهدف الفرعي	الرقم
2.8	2.6	2.2	1.8	مؤشر نسبة الجاهزية المؤسسية sv	K.2.1.1.1	التطوير المستمر للنظام المؤسسي والتشغيلي للمؤسسة	2.1.1
0	1	0	-	عدد الاعتمادات التي حصلت عليها المؤسسة	K.2.1.1.2		
100%	60%	30%	20%	نسبة اكتمال الكادر التشغيلي للمؤسسة	K.2.1.1.3		
			-	إجمالي إيرادات المؤسسة	K.2.1.2.1	تعزيز التخطيط المالي للمؤسسة وتحقيق الاستدامة المالية	2.1.2
			-	نسبة تغطية الإيرادات الاستثمارية للتكلفة التشغيلية للمؤسسة	K.2.1.2.2		
100%	100%	100%	0	نسبة الموظفين الحاصلين على برامج تدريبية	K.2.1.3.1	تدريب وتأهيل العاملين في المؤسسة	2.1.3
2	2	2	0	عدد العاملين في المؤسسة المشاركين في المؤتمرات او في جوائز التميز الاخرى	K.2.1.3.2		
24	24	12	0	عدد البرامج التدريبية المقدمة للموظفين	K.2.1.3.3		
45	30	0	0	عدد الجهات الحكومية المشاركين في برامج المؤسسة التدريبية للتميز والابتكار	K.2.2.1.1	توفير الاحتياج لبناء قدرات الموارد البشرية في التميز والابتكار	2.2.1
120	-	-	0	عدد الأفراد المتقدمين للمنافسة على فرع جائزة المدينة المنورة للمسؤولية الاجتماعية	K.2.3.1.1	تعزيز دور الجهات والأفراد تجاه المسؤولية الاجتماعية	2.3.1
10	-	-	0	عدد الجهات المتقدمة للمنافسة على فرع جائزة المدينة المنورة للمسؤولية الاجتماعية	K.2.3.1.2		
10	10	-	0	عدد الجهات المتقدمة للمنافسة على فرع جائزة المدينة المنورة قوام	K.2.3.2.1	تعزيز فاعلية التخطيط المالي وتحقيق كفاءة الإنفاق لدى الجهات	2.3.2
			-	متوسط نتائج تقييم الجهات ضمن فرع قوام	K.2.3.2.2		
%100	%70	0	0	نسبة انجاز منصة الخبراء	K.2.3.3.1	تمكين الجهات للحصول على متطلباتها المالية والبشرية والتنظيمية والمعرفية	2.3.3
س+%10	س+%10	0	0	عدد الخبراء المسجلين في قاعدة بيانات الخبراء الخاصة في المؤسسة	K.2.3.3.2		
1000	500	0	0	عدد زيارات المنصة	K.2.3.3.3		
5	3	0	0	عدد الخدمات المقدمة من المنصة	K.2.3.3.4		
1000	0	0	0	نسبة الزيادة في أعداد المتطوعين	K.2.3.4.1	تشجيع العمل التطوعي القائم على التميز والابتكار	2.3.4

الأولوية الثالثة: إبراز هوية المدينة المنورة ومكانتها المقدسة

2023	2022	2021	خط الأساس	اسم المؤشر	رقم المؤشر	الهدف الفرعي	الرقم
٢	٢	٢	0	عدد الاتفاقيات الفعالة المعتمدة	K.3.1.1.1	دعم مستهدفات مشروع أنسنة المدينة المنورة	3.1.1
٨	٤	٠	0	عدد المحافظات والمدن المتقدمة للمنافسة على فرع الجائزة	K.3.1.1.2		
٢	٢	٢	0	عدد الأنشطة المشتركة المنفذة مع الشركاء	K.3.1.2.1	تحسين المشهد الحضاري في المدينة المنورة	3.1.2
٢	١	١	0	عدد المشاريع التي دعمتها الجائزة لتطوير المفهوم السلوكي في المدينة المنورة	K.3.2.1.1	تعزيز ونشر القيم الأصيلة وسلوكيات أهل المدينة المنورة في المجتمع	3.2.1
			-	عدد الفعاليات المقامة لنشر القيم والسلوك	K.3.2.1.2		

مخطط سير الإجراء



خطوات الإجراء

م	الخطوة	المسؤول	الوثائق ذات العلاقة
١	تطوير أساسيات الخطة التنفيذية للمبادرات والبرامج والمشاريع والتي يجب أن تشمل (الخطة الزمنية، ميزانية المشروع، والانشطة والمسؤوليات والمخرجات المتوقعة)	إدارة البرامج والمشاريع	الخطة التنفيذية
٢	إرسال المبادرات والبرامج والمشاريع والخطة التنفيذية المبنية على خطة إدارة البرامج والمشاريع	الإدارات	الخطة التنفيذية
٣	مراجعة الخطة التنفيذية والتأكد من مطابقتها للخطوات المتبعة في ادارة البرامج والمشاريع	إدارة البرامج والمشاريع	-
٤	مراجعة الخطة التنفيذية وتقديم التوصيات ليتم ارسالها للامين للاعتماد	المدير التنفيذي	-
٥	إعتماد الخطة التنفيذية	الأمين العام	الخطة التنفيذية
٦	تنفيذ المبادرات والبرامج والمشاريع بشكل تشاركي	إدارة البرامج والمشاريع	-
٧	متابعة أداء المبادرات والبرامج والمشاريع للمؤسسة بشكل دوري والتأكد من تحقيق مؤشرات الانجاز	إدارة البرامج والمشاريع	-
٨	عقد اجتماعات دورية وعكس مخرجاتها بتقرير شهري ورفعها إلى اللجنة الاستشارية وإدارة التخطيط والتطوير	إدارة البرامج والمشاريع	تقرير شهري
٩	الاجتماع مع الإدارات لتحضير وثيقة الإغلاق وإرسال الوثيقة للمدير التنفيذي	إدارة البرامج والمشاريع	وثيقة إغلاق المشروع
١٠	إعتماد إغلاق المشروع	المدير التنفيذي	وثيقة إغلاق المشروع