



دليل مؤشرات الأداء التشغيلية للخدمات



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

الرؤية والرسالة	4
الاستراتيجيات	5
القيم	6
تعريف بيانات بطاقة المؤشر	7
النظافة	10
الصيانة	22
الحراسات الأمنية	34
مياه الشرب	46
المناديل	54
البخور وأنظمة التعطير	62





الرؤية

بيت خبرة عالمي رائد يسعى إلى عمارة بيوت الله



الرسالة

عمارة بيوت الله حسياً ومعنوياً من خلال عمل مؤسسي متميز

الاستراتيجيات

تعمل الشركة على تحقيق الريادة في جميع المجالات المتعلقة بعمارة بيوت الله (حسياً، معنوياً) ونمذجة ونشر جميع مخرجات عملها.

قيادة الميدان

تعمل الشركة على ديمومة تجويد وتطوير خدماتها وبرامجها المقدمة سواءً عن طريقها أو بالتعاون مع شركائها وصولاً إلى تحقيق رضى جميع أصحاب المصلحة.

تميز الخدمة

تعمل الشركة على تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المالية والبشرية وتحقيق الاستفادة القصوى منها.

الاستخدام الأمثل للموارد



التعريف : قسم للتعريف بالمؤشر

البرنامج	اسم البرنامج الذي خرج منه المؤشر	ترميزه	وزن المنظور بالخريطة
المؤشر	اسم المؤشر	رمز المؤشر	ترميزه
المؤشر	اسم المؤشر	رمز المؤشر	ترميزه
			وزنه للبرنامج
تعريف المؤشر	تعريف مختصر للمؤشر يوضح ماهيته بدقة		

الحساب : قسم لتحديد ما يتعلق بقياس المؤشر وحسابه

وحدة القياس	وحدة قياس المؤشر (نسبة، عدد، معدل ...)	دورية القياس	الفترة الزمنية المطلوبة لقياس نتائج المؤشر
القطبية	موجبة/سالبة	نوعية القياس	تجميعي: نتيجة المؤشر النهائية هي حاصل مجموع فترات القياس. تراكمي: نتيجة المؤشر النهائية هي حاصل متوسط فترات القياس، حيث نتيجة كل ربع تؤثر بالنتيجة النهائية.
أداة القياس	يعتمد عليها في القياس (تقارير، سجلات، استبانة ...)	معادلة القياس	طريقة احتساب قيمة انجاز المؤشر

إدارة المؤشر: قسم لتحديد مالك المؤشر والمسؤول عن تحقيق المستهدف

مُحدِد المستهدف	صاحب الصلاحية عن تحديد المستهدف	مالك المؤشر	المسؤول التنفيذي عن الوصول للمستهدف
المسؤول عن تحقيق المستهدف	الشخص/الأشخاص/الجهة (إدارات، أقسام، ...) المسؤول/المسؤولون عن العمل مع مالك المؤشر لتحقيق المطلوب إنجازه	جهة القياس	الجهة المسؤول عن القياس

تعليمات وضوابط القياس

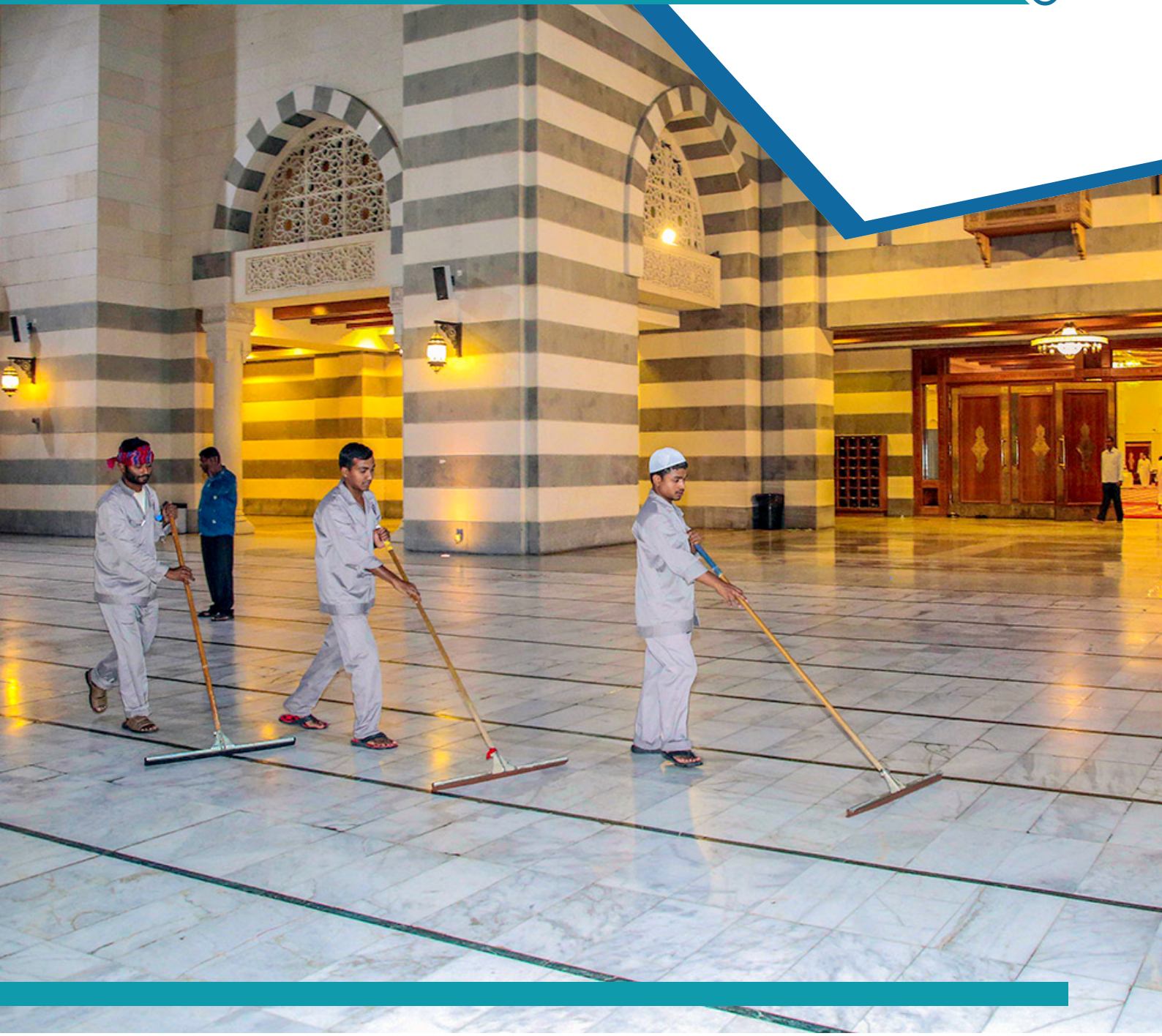
تعريفات

توضيح بعض التعريفات المساعدة في عملية القياس.

تعليمات وضوابط

تعليمات توضح طريقة حساب نتيجة المؤشر، والضوابط التي يجب الالتزام والتقييد فيها عند القياس.

يتم وضع مستهدفات المؤشرات في ملف ملحق



النظافة	اسم الخدمة	
وزن المؤشر	اسم مؤشر قياس الأداء	رمز المؤشر
25%	نسبة النظافة العامة للجامع وملحقاته	SE 1.1
20%	نسبة الالتزام بالخطوة المعتمدة للنظافة	SE 1.2
25%	نسبة رضى المستفيدين	SE 1.3
10%	نسبة الالتزام بالزي الرسمي للعمال	SE 1.4
20%	نسبة تخفيض التكاليف	SE 1.5

التعريف

البرنامج	النظافة	رمز البرنامج	SE1		
المؤشر	نسبة النظافة العامة للجامع وملحقاته	رمز المؤشر	SE1.1	وزن المؤشر	%25
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مستوى النظافة العامة للجامع وملحقاته				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	متوسط مستوى النظافة في استمارة التقييم

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع		
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس		

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يقيس هذا المؤشر مستوى النظافة في كافة مرافق الفرع.
- ❖ يتم تعبئة استبانة قياس مستوى النظافة أسبوعياً من خلال زيارات غير مجدولة، من قبل كل من (مدير الفرع، الشؤون الفنية، الخدمات المساندة) بالتناوب، ولا تقل عن أربع استبانات في الشهر.
- ❖ لا يدخل في التقييم جهاز القياس.
- ❖ تحول نتائج الاستبانات شهرياً إلى قيمة نسبية، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط نتائج الاستبانات (أربع استبانات شهرياً من خلال منصة الاستبانات).

التعريف

البرنامج	النظافة	رمز البرنامج	SE1		
المؤشر	نسبة الالتزام بالخطّة المعتمدة للنظافة	رمز المؤشر	SE1.2	وزن المؤشر	%20
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى الالتزام بالخطّة المعتمدة للنظافة				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	سجلات متابعة الخطة	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد مرات النظافة الفعلية}}{\text{عدد مرات النظافة الإجمالية في الخطة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع		
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات ، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس		

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يتم في بداية كل عام وضع خطة تُعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس، ولا بد أن تتضمن الخطة أعداد مرات التنظيف وزمنها وكذلك تحديد الأماكن المراد تنظيفها، موضحاً على المخططات للجامع.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على سجلات المتابعة (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومقارنة عدد المرات الفعلية بعدد المرات الكلية طبقاً للخطة.
- ❖ تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الجامع، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط كل مرفق.

التعريف

البرنامج	النظافة	رمز البرنامج	SE1
المؤشر	نسبة رضى المستفيدين	رمز المؤشر	SE1.3
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى نسبة رضى المستفيدين عن خدمة النظافة في الجامع وملحقاته		
	وزن المؤشر		%25

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	استبانة

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات ، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ المستفيدون: كل من يستفيد من خدمات الجامع.

تعليمات وضوابط

❖ التقييم مخصص للمستفيدين، ولا يدخل في التقييم العاملون بالشركة / الفرع.
❖ يتم قياس رضى المستفيدين باستخدام الأدوات التالية:

طريقة الحساب	الوزن	الأداة
(70%) من نتيجة سؤال خدمات الجامع	70%	جهاز قياس رضى المستفيدين
(30%) من نتيجة سؤال نظافة دورات المياه		
طرح نسبة استجابات عدم الرضى للخدمة في الاستبانة من نسبة الرضى	30%	استبيان قياس رضى المستفيد

❖ تركيب أجهزة قياس رضى المستفيد في الفرع وفق خطة زمنية يتم تصميمها بداية العام وتشرف عليها إدارة التخطيط والتميز المؤسسي.

❖ يتم توزيع استبانة قياس الرضى العامة من قبل إدارة الفرع من خلال عدة وسائل، منها:

- وضع رابط لها في أجهزة قياس رضى المستفيد.
- وضع رابط لها في لوحات (لوحة رأيك يهمننا) توضع في الجامع ويكون الرابط على شكل باركود.
- وضعها على موقع الشركة / الفرع وعناوينها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- إرسال الرابط برسالة نصية إلى المستفيدين الذين تتوافر أرقام تواصل لهم.

التعريف

البرنامج	النظافة	رمز البرنامج	SE1		
المؤشر	نسبة الالتزام بالزي الرسمي للعمال	رمز المؤشر	SE1.4	وزن المؤشر	10%
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر نسبة الالتزام بالزي الرسمي للعمال				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	سجلات متابعة الخطة	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد العمال الملتزمين بالزي الرسمي}}{\text{عدد العمال الإجمالي}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ الزي الرسمي: هوليباس مخصص وموحد، يكون عليه شعار الفرع، يتوافق مع هوية الشركة.

تعليمات وضوابط

❖ يعتمد حساب المؤشر على سجلات المتابعة (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومقارنة عدد العمال الملزمين بعدد العمال الإجمالي خلال الشهر.

التعريف

البرنامج	النظافة	رمز البرنامج	SE1		
المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	SE1.5	وزن المؤشر	%20
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الفرع في تخفيض تكاليف خدمة النظافة				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	السجلات المالية	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{القيمة التي تم ترشيدها للفترة}}{\text{المخصص في الموازنة للفترة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع		
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية		جهة القياس	أخصائي القياس	

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ القيمة التي تم ترشيدها للفترة (البسط) يقصد به (المقدر من الموازنة – المنصرف الفعلي) للفترة المراد قياسها.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على التقارير المالية ربع السنوية التي يعدة الفرع ومقارنة المقدر مع الفعلي بالتنسيق مع الإدارة المالية.
- ❖ يتم تقديم خطة ودراسة لتخفيض التكاليف بشكل ربعي، بما لا يؤثر على جودة الخدمة.
- ❖ لا يدخل في تخفيض التكلفة مخصصات الخدمات التي لم يتم تنفيذها أو التي تم مناقلتها.



الصيانة	اسم الخدمة	
وزن المؤشر	اسم مؤشر قياس الأداء	رمز المؤشر
30%	نسبة الالتزام بالخطة المعتمدة للصيانة	SE 2.1
15%	نسبة رضى المستفيدين	SE 2.2
20%	نسبة سرعة الاستجابة للحالات الطارئة	SE 2.3
15%	نسبة عمل المرافق والأنظمة الموجودة بالجامع وملحقاته	SE 2.4
20%	نسبة تخفيض التكاليف	SE 2.5

التعريف

البرنامج	الصيانة	رمز البرنامج	SE2		
المؤشر	نسبة الالتزام بالخطّة المعتمدة للصيانة	رمز المؤشر	SE2.1	وزن المؤشر	%30
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى الالتزام بالخطّة المعتمدة للصيانة				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	سجلات متابعة الخطة	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد مرات الصيانة الفعلية}}{\text{عدد مرات الصيانة الإجمالية في الخطة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع		
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس		

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يتم في بداية كل عام وضع خطة تُعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس. لابد أن تتضمن الخطة أعداد مرات الصيانة وزمنها وكذلك تحديد الأماكن المراد صيانتها موضحاً على المخططات للجامع.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على سجلات المتابعة (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومقارنة عدد المرات الفعلية بعدد المرات الكلية طبقاً للخطة.
- ❖ تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الجامع، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط كل مرفق.

التعريف

البرنامج	الصيانة	رمز البرنامج	SE2
المؤشر	نسبة رضى المستفيدين	رمز المؤشر	SE2.2
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى نسبة رضى المستفيدين من خدمة الصيانة		
	وزن المؤشر		%15

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	استبانة

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ **المستفيدون:** كل من يستفيد من خدمات الجامع.

تعليمات وضوابط

❖ **التقييم** مخصص للمستفيدين، ولا يدخل في التقييم العاملون بالشركة / الفرع.
❖ **يتم قياس** رضى المستفيدين باستخدام الأدوات التالية:

طريقة الحساب	الوزن	الأداة
(70%) من نتيجة سؤال خدمات الجامع	70%	جهاز قياس رضى المستفيدين
(30%) من نتيجة سؤال نظافة دورات المياه		
طرح نسبة استجابات عدم الرضى للخدمة في الاستبانة من نسبة الرضى	30%	استبيان قياس رضى المستفيد

❖ **تركب** أجهزة قياس رضى المستفيد في الفرع وفق خطة زمنية يتم تصميمها بداية العام وتشرف عليها إدارة التخطيط والتميز المؤسسي.

❖ **يتم توزيع** استبانة قياس الرضى العامة من قبل إدارة الفرع من خلال عدة وسائل، منها:

- وضع رابط لها في أجهزة قياس رضى المستفيد.
- وضع رابط لها في لوحات (لوحة رأيك يهنا) توضع في الجامع ويكون الرابط على شكل باركود.
- وضعها على موقع الشركة / الفرع وعناوينها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- إرسال الرابط برسالة نصية إلى المستفيدين الذين تتوافر أرقام تواصل لهم.

التعريف

البرنامج	الصيانة	رمز البرنامج	SE2		
المؤشر	نسبة سرعة الاستجابة للحالات الطارئة	رمز المؤشر	SE2.3	وزن المؤشر	%20
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر نسبة الفرع في الاستجابة السريعة للحالات الطارئة				

الحساب

وحدة القياس	نسبة		دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة		نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	سجلات المتابعة	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد مرات سرعة الاستجابة للحالات الطارئة}}{\text{عدد الحالات الطارئة الإجمالي}}$	

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ الحالة الطارئة: هي حالة توصف بكونها تحدث فجأة دون علم مسبق، فتؤدي إلى إحداث مشكلات.

تعليمات وضوابط

- ❖ تعتبر الاستجابة للحالة الطارئة سريعة عندما يتم الاستجابة وانتهاء العطل خلال 24 ساعة بحد أقصى أو كما يتم الاتفاق عليه عند التعاقد بحسب نوع العقد (تكييف أم كهرباء أم سباكة...الخ) أو حسب أثر العطل.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على نموذج المتابعة المخصص وفق المعادلة أعلاه، حيث يحدد فيه وقت وتاريخ البلاغ، ووقت حدوث المشكلة بشكل مفصل، ووقت الاقفال للحالة الطارئة من الجهة المعنية.

التعريف

البرنامج	الصيانة	رمز البرنامج	SE2		
المؤشر	نسبة عمل المرافق والأنظمة الموجودة بالجامع وملحقاته	رمز المؤشر	SE2.4	وزن المؤشر	15%
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر نسبة عمل المرافق والأنظمة الموجودة بالجامع وملحقاته				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	السجلات	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{مدة عمل المرفق أو الأصل أو النظام}}{\text{مدة العمل المخطط لها المرفق أو الأصل أو النظام}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

- ❖ يُقصد بالمرافق: هي كافة الفراغات الوظيفية التابعة للجامع، سواءً مصلى الصلاة أو دورات المياه أو المكتبات أو...الخ.
- ❖ يُقصد بالأنظمة: هي أنظمة التكييف والسباكة والكهرباء والإنارة والصوتيات...الخ.

تعليمات وضوابط

- ❖ يقاس المؤشر من خلال سجلات المتابعة، بحيث يتضمن السجل تعطل المرفق أو الأصل أو النظام، والمدة التي انقضت في إصلاحه، وكذلك المدة المخطط لها، وبذلك يتم تطبيق معادلة القياس.
- ❖ مدة عمل المرفق أو الأصل أو النظام (البسط) يقصد به (مدة العمل المخطط لها للمرفق أو الأصل أو النظام - مدة العمل الفعلية للمرفق أو الأصل أو النظام

التعريف

البرنامج	الصيانة	رمز البرنامج	SE2
المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	SE2.5
تعريف المؤشر			
يقيس هذا المؤشر كفاءة الفرع في تخفيض تكاليف الصيانة			
وزن المؤشر %20			

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس		السجلات المالية	معادلة القياس
$100 \times \frac{\text{القيمة التي تم ترشيدها للفترة}}{\text{المخصص في الموازنة للفترة}}$			

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية		
		جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ القيمة التي تم ترشيدها للفترة (البسط) يقصده (المقدر من الموازنة – المنصرف الفعلي) للفترة المراد قياسها.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على التقارير المالية ربع السنوية التي يعدها الفرع ومقارنة المقدر مع الفعلي بالتنسيق مع الإدارة المالية.
- ❖ يتم تقديم خطة ودراسة لتخفيض التكاليف بشكل ربعي، بما لا يؤثر على جودة الخدمة.
- ❖ لا يدخل في تخفيض التكلفة مخصصات الخدمات التي لم يتم تنفيذها أو التي تم مناقشتها.



الحراسات الأمنية		اسم الخدمة
رمز المؤشر	اسم مؤشر قياس الأداء	وزن المؤشر
SE 3.1	نسبة رضى المستفيدين	25%
SE 3.2	نسبة الالتزام بالخطة المعتمدة للحراسات الأمنية	25%
SE 3.3	عدد الحوادث المسجلة	10%
SE 3.4	نسبة الالتزام بالإجراءات الأمنية	20%
SE 3.5	نسبة تخفيض التكاليف	20%

التعريف

البرنامج	الحراسات الأمنية	رمز البرنامج	SE3		
المؤشر	نسبة رضى المستفيدين	رمز المؤشر	SE3.1	وزن المؤشر	%25
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى نسبة رضى المستفيدين عن الحراسات الأمنية				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي		
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي		
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	استبانة		

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع		
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس		

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ المستفيدون: كل من يستفيد من خدمات الجامع.

تعليمات وضوابط

❖ التقييم مخصص للمستفيدين، ولا يدخل في التقييم العاملون بالشركة / الفرع.
❖ يتم قياس رضى المستفيدين باستخدام الأدوات التالية:

طريقة الحساب	الوزن	الأداة
(70%) من نتيجة سؤال خدمات الجامع	70%	جهاز قياس رضى المستفيدين
(30%) من نتيجة سؤال نظافة دورات المياه		
طرح نسبة استجابات عدم الرضى للخدمة في الاستبانة من نسبة الرضى	30%	استبيان قياس رضى المستفيد

❖ تركيب أجهزة قياس رضى المستفيد في الفرع وفق خطة زمنية يتم تصميمها بداية العام وتشرف عليها إدارة التخطيط والتميز المؤسسي.

❖ يتم توزيع استبانة قياس الرضى العامة من قبل إدارة الفرع من خلال عدة وسائل، منها:

- وضع رابط لها في أجهزة قياس رضى المستفيد.
- وضع رابط لها في لوحات (لوحة رأيك يهنا) توضع في الجامع ويكون الرابط على شكل باركود.
- وضعها على موقع الشركة / الفرع وعناوينها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- إرسال الرابط برسالة نصية إلى المستفيدين الذين تتوافر أرقام تواصل لهم.

التعريف

البرنامج	الحراسات الأمنية	رمز البرنامج	SE3
المؤشر	نسبة الالتزام بالخطة المعتمدة للحراسات الأمنية	رمز المؤشر	SE3.2
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر نسبة الالتزام بالخطة المعتمدة للحراسات الأمنية		
	وزن المؤشر		%25

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	سجلات متابعة الخطة	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد مرات الالتزام}}{\text{عدد مرات الالتزام المخطط لها}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يتم في بداية كل عام وضع خطة تُعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس. لابد أن تتضمن الخطة أعداد مرات الحراسات وزمنها وكذلك تحديد الأماكن المراد حراستها موضحاً على المخططات للجامع.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على سجلات المتابعة (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومقارنة عدد المرات الفعلية بعدد المرات الكلية طبقاً للخطة.
- ❖ تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الجامع، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط كل مرفق.
- * عدد مرات الالتزام (البسط) يقصد به (عدد مرات الالتزام المخطط لها - عدد مرات التنفيذ الفعلية)

التعريف

البرنامج	الحراسات الأمنية	رمز البرنامج	SE3
المؤشر	عدد الحوادث المسجلة	رمز المؤشر	SE3.3
		وزن المؤشر	10%
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر نسبة الالتزام بالخططة المعتمدة للحراسات الأمنية		

الحساب

وحدة القياس	عدد	دورية القياس	سنوي
القطبية	سليبي	نوعية القياس	-
أداة القياس	سجلات المتابعة	معادلة القياس	عدد الحوادث للعام الحالي

إدارة المؤشر

مُحدِّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية		
		جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

- ❖ الحوادث الأمنية: هي حالات توصف بأنها مفاجأة، نحتاج فيها إلى معالجة سريعة، وفق الإجراءات المتبعة لأنظمة الدولة، وعلى سبيل المثال حالات سرقة أو شغب أو ازدحام...الخ.
- ❖ القطبية السالبة: كلما زاد الرقم (عدد، نسبة، ...) كلما كان له أثر سلبي .

تعليمات وضوابط

- ❖ يقيس هذا المؤشر كفاءة الجهة التي تم التعاقد معها في الحد من الحوادث الأمنية المسجلة من إدارة الفرع أو الجهة الأمنية المتعاقد معها، والتي يتم إغلاقها خلال 3 ساعات بحد أقصى أو حسب ما يتم التعاقد عليه.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على نموذج المتابعة المخصص (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، حيث يحدد فيه وقت وتاريخ البلاغ، ووقت حدوث الحادثة الأمنية بشكل مفصل من إدارة الجامع أو الجهة الأمنية، ووقت الإقفال للحادثة الأمنية من الجهات المعنية.

التعريف

البرنامج	الحراسات الأمنية	رمز البرنامج	SE3		
المؤشر	نسبة الالتزام بالإجراءات الأمنية	رمز المؤشر	SE3.4	وزن المؤشر	%20
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر نسبة الالتزام بالإجراءات الأمنية				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	سجلات المتابعة	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد مرات الالتزام الفعلي بالإجراءات}}{\text{عدد مرات التنفيذ}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية		جهة القياس
			أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ يُقصد بالإجراءات الأمنية: هي الأدلة المعدة مسبقاً لمتابعة وعلاج كافة الحالات التي تكون تحت نطاق عمل الجهات المتعاقد معها، والتي يتم الاتفاق عليها عند التعاقد.

تعليمات وضوابط

❖ يقيس هذا المؤشر كفاءة الجهة التي تم التعاقد معها في الالتزام باتباع الإجراءات الأمنية المتفق عليها.
❖ يعتمد حساب المؤشر على سجلات المتابعة (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومقارنة عدد المرات الفعلية بعدد المرات الكلية طبقاً للخطة والمعادلة أعلاه.

التعريف

البرنامج	الحراسات الأمنية	رمز البرنامج	SE3
المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	SE3.5
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الفرع في تخفيض تكاليف الحراسات الأمنية		
		وزن المؤشر	%20

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	السجلات المالية	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{القيمة التي تم ترشيدها خلال الفترة}}{\text{المخصص في الموازنة للفترة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ القيمة التي تم ترشيدها للفترة (البسط) يقصده (المقدم من الموازنة – المنصرف الفعلي) للفترة المراد قياسها.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على التقارير المالية ربع السنوية التي يعدها الفرع ومقارنة المقدم مع الفعلي بالتنسيق مع الإدارة المالية.
- ❖ يتم تقديم خطة ودراسة لتخفيض التكاليف بشكل ربعي، بما لا يؤثر على جودة الخدمة.
- ❖ لا يدخل في تخفيض التكلفة مخصصات الخدمات التي لم يتم تنفيذها أو التي تم مناقشتها.



اسم الخدمة	مياه الشرب	رمز المؤشر	اسم مؤشر قياس الأداء	وزن المؤشر
SE 4.1	نسبة رضى المستفيدين	%30		
SE 4.2	نسبة الالتزام بتوفير مياه الشرب	%35		
SE 4.3	نسبة تخفيض التكاليف	%35		

التعريف

البرنامج	مياه الشرب	رمز البرنامج	SE4
المؤشر	نسبة رضى المستفيدين	رمز المؤشر	SE4.1
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى رضى المستفيدين من خدمة مياه الشرب		
		وزن المؤشر	30%

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	استبانة

إدارة المؤشر

مُحدِّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ المستفيدون: كل من يستفيد من خدمات الجامع.

تعليمات وضوابط

❖ التقييم مخصص للمستفيدين، ولا يدخل في التقييم العاملون بالشركة / الفرع.
❖ يتم قياس رضى المستفيدين باستخدام الأدوات التالية:

طريقة الحساب	الوزن	الأداة
(70%) من نتيجة سؤال خدمات الجامع	70%	جهاز قياس رضى المستفيدين
(30%) من نتيجة سؤال نظافة دورات المياه		
طرح نسبة استجابات عدم الرضى للخدمة في الاستبانة من نسبة الرضى	30%	استبيان قياس رضى المستفيد

❖ تركيب أجهزة قياس رضى المستفيد في الفرع وفق خطة زمنية يتم تصميمها بداية العام وتشرف عليها إدارة التخطيط والتميز المؤسسي.

❖ يتم توزيع استبانة قياس الرضى العامة من قبل إدارة الفرع من خلال عدة وسائل، منها:

- وضع رابط لها في أجهزة قياس رضى المستفيد.
- وضع رابط لها في لوحات (لوحة رأيك يهنا) توضع في الجامع ويكون الرابط على شكل باركود.
- وضعها على موقع الشركة / الفرع وعناوينها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- إرسال الرابط برسالة نصية إلى المستفيدين الذين تتوافر أرقام تواصل لهم.

التعريف

البرنامج	رمز البرنامج	رمز البرنامج	رمز البرنامج	رمز البرنامج
مياه الشرب	SE4	رمز البرنامج	رمز البرنامج	رمز البرنامج
المؤشر	نسبة الالتزام بتوفير مياه الشرب	رمز المؤشر	SE4.2	وزن المؤشر
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى الالتزام بتوفير مياه الشرب باستمرار في أماكنها المخصصة			

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهرية
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	الملاحظة اليومية	معادلة القياس	نسبة الالتزام بتوفير مياه الشرب

إدارة المؤشر

مُحدِّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يتم في بداية كل عام وضع خطة تُعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس. لا بد أن تتضمن الخطة أعداد مرات التوزيع وزمنها وكذلك تحديد الأماكن المراد التوزيع فيها موضحاً على المخططات للجامع.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على سجل الملاحظة اليومية (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومدى التوفير في أماكنها المخصصة.
- ❖ تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الجامع المخصصة للتوزيع، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط كل مرفق.

التعريف

البرنامج	مياه الشرب	رمز البرنامج	SE4
المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	SE4.3
		وزن المؤشر	%35
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الفرع في تخفيض تكاليف مياه الشرب		

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	السجلات المالية	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{القيمة التي تم ترشيدها للفترة}}{\text{المخصص في الموازنة للفترة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ القيمة التي تم ترشيدها للفترة (البسط) يقصد به (المقدم من الموازنة – المنصرف الفعلي) للفترة المراد قياسها.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على التقارير المالية ربع السنوية التي يعدة الفرع ومقارنة المقدم مع الفعلي بالتنسيق مع الإدارة المالية.
- ❖ يتم تقديم خطة ودراسة لتخفيض التكاليف بشكل ربعي، بما لا يؤثر على جودة الخدمة.
- ❖ لا يدخل في تخفيض التكلفة مخصصات الخدمات التي لم يتم تنفيذها أو التي تم مناقلتها.



المناديل	اسم الخدمة	رمز المؤشر
وزن المؤشر	اسم مؤشر قياس الأداء	
%30	نسبة رضى المستفيدين	SE 5.1
%35	نسبة الالتزام بتوفير المناديل	SE 2.2
%35	نسبة تخفيض التكاليف	SE 3.3

التعريف

البرنامج	المناديل	رمز البرنامج	SE5
المؤشر	نسبة رضى المستفيدين	رمز المؤشر	SE5.1
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى رضى المستفيدين من خدمة المناديل		
		وزن المؤشر	30%

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	استبانة

إدارة المؤشر

مُحدِّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ المستفيدون: كل من يستفيد من خدمات الجامع.

تعليمات وضوابط

❖ التقييم مخصص للمستفيدين، ولا يدخل في التقييم العاملون بالشركة / الفرع.
❖ يتم قياس رضى المستفيدين باستخدام الأدوات التالية:

طريقة الحساب	الوزن	الأداة
(70%) من نتيجة سؤال خدمات الجامع	70%	جهاز قياس رضى المستفيدين
(30%) من نتيجة سؤال نظافة دورات المياه		
طرح نسبة استجابات عدم الرضى للخدمة في الاستبانة من نسبة الرضى	30%	استبيان قياس رضى المستفيد

❖ تركيب أجهزة قياس رضى المستفيد في الفرع وفق خطة زمنية يتم تصميمها بداية العام وتشرف عليها إدارة التخطيط والتميز المؤسسي.

❖ يتم توزيع استبانة قياس الرضى العامة من قبل إدارة الفرع من خلال عدة وسائل، منها:

- وضع رابط لها في أجهزة قياس رضى المستفيد.
- وضع رابط لها في لوحات (لوحة رأيك يهنا) توضع في الجامع ويكون الرابط على شكل باركود.
- وضعها على موقع الشركة / الفرع وعناوينها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- إرسال الرابط برسالة نصية إلى المستفيدين الذين تتوافر أرقام تواصل لهم.

التعريف

البرنامج	المناديل	رمز البرنامج	SE5
المؤشر	نسبة الالتزام بتوفير المناديل	رمز المؤشر	SE5.2
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى الالتزام بتوفير المناديل باستمرار في أماكنها المخصصة		
		وزن المؤشر	35%

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	الملاحظة اليومية	معادلة القياس	نسبة الالتزام بتوفير المناديل

إدارة المؤشر

مُحدِّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يتم في بداية كل عام وضع خطة تُعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس. لابد أن تتضمن الخطة أعداد مرات التوزيع وزمنها وكذلك تحديد الأماكن المراد التوزيع فيها موضحاً على المخططات للجامع.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على سجل الملاحظة اليومية (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومدى التوفير في أماكنها المخصصة.
- ❖ تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الجامع المخصصة للتوزيع، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط كل مرفق.

التعريف

البرنامج	المناديل	رمز البرنامج	SE5
المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	SE5.3
		وزن المؤشر	%35
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الفرع في تخفيض تكاليف المناديل		

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	السجلات المالية	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{القيمة التي تم ترشيدها للفترة}}{\text{المخصص في الموازنة للفترة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ القيمة التي تم ترشيدها للفترة (البسط) يقصد به (المقدر من الموازنة – المنصرف الفعلي) للفترة المراد قياسها.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على التقارير المالية ربع السنوية التي يعدها الفرع ومقارنة المقدر مع الفعلي بالتنسيق مع الإدارة المالية.
- ❖ يتم تقديم خطة ودراسة لتخفيض التكاليف بشكل ربعي، بما لا يؤثر على جودة الخدمة.
- ❖ لا يدخل في تخفيض التكلفة مخصصات الخدمات التي لم يتم تنفيذها أو التي تم مناقلتها.



البخور وأنظمة التعطير		اسم الخدمة
رمز المؤشر	اسم مؤشر قياس الأداء	وزن المؤشر
SE 6.1	نسبة رضى المستفيدين	30%
SE 6.2	نسبة الالتزام بتبخير المسجد	35%
SE 6.3	نسبة تخفيض التكاليف	35%

التعريف

البرنامج	البخور وأنظمة التعطير	رمز البرنامج	SE6		
المؤشر	نسبة رضى المستفيدين	رمز المؤشر	SE6.1	وزن المؤشر	%30
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى رضى المستفيدين من خدمة البخور والتعطير				

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي		
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي		
أداة القياس	استبانة	معادلة القياس	استبانة		

إدارة المؤشر

مُحدِّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع		
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس		

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

❖ المستفيدون: كل من يستفيد من خدمات الجامع.

تعليمات وضوابط

❖ التقييم مخصص للمستفيدين، ولا يدخل في التقييم العاملون بالشركة / الفرع.
❖ يتم قياس رضى المستفيدين باستخدام الأدوات التالية:

طريقة الحساب	الوزن	الأداة
(70%) من نتيجة سؤال خدمات الجامع	70%	جهاز قياس رضى المستفيدين
(30%) من نتيجة سؤال نظافة دورات المياه		
طرح نسبة استجابات عدم الرضى للخدمة في الاستبانة من نسبة الرضى	30%	استبيان قياس رضى المستفيد

❖ تركيب أجهزة قياس رضى المستفيد في الفرع وفق خطة زمنية يتم تصميمها بداية العام وتشرف عليها إدارة التخطيط والتميز المؤسسي.

❖ يتم توزيع استبانة قياس الرضى العامة من قبل إدارة الفرع من خلال عدة وسائل، منها:

- وضع رابط لها في أجهزة قياس رضى المستفيد.
- وضع رابط لها في لوحات (لوحة رأيك يهنا) توضع في الجامع ويكون الرابط على شكل باركود.
- وضعها على موقع الشركة / الفرع وعناوينها في مواقع التواصل الاجتماعي.
- إرسال الرابط برسالة نصية إلى المستفيدين الذين تتوافر أرقام تواصل لهم.

التعريف

البرنامج	البخورو أنظمة التعطير	رمز البرنامج	SE6
المؤشر	نسبة الالتزام بتبخير المسجد	رمز المؤشر	SE6.2
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر مدى الالتزام بتبخير المسجد بما لا يقل عن ٣ مرات في الأسبوع		
	وزن المؤشر		%35

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	شهري
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	نماذج الصرف	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{عدد مرات التبخير}}{\text{عدد مرات التبخير المخطط لها}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ يتم في بداية كل عام وضع خطة تُعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس.
- ❖ لا بد أن تتضمن الخطة أعداد مرات للتبخير والتعطير وزمنها وكذلك تحديد الأماكن المراد للتبخير والتعطير فيها موضحاً على المخططات للجامع.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على سجل الصرف (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع)، ومقارنة عدد المرات الفعلية بعدد المرات الكلية طبقاً للخطة.
- ❖ تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الجامع المخصصة للتبخير والتعطير، ويتم حساب النسبة بتجميع متوسط كل مرفق.
- ❖ عدد مرات التبخير (البسط) يقصد به (عدد مرات التبخير المخطط لها - عدد مرات التنفيذ الفعلية)

التعريف

البرنامج	البخور وأنظمة التعطير	رمز البرنامج	SE6
المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	SE6.3
		وزن المؤشر	%35
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الفرع في تخفيض تكاليف البخور والتعطير		

الحساب

وحدة القياس	نسبة	دورية القياس	ربع سنوي
القطبية	موجبة	نوعية القياس	تراكمي
أداة القياس	السجلات المالية	معادلة القياس	$100 \times \frac{\text{القيمة التي تم ترشيدها للفترة}}{\text{المخصص في الموازنة للفترة}}$

إدارة المؤشر

مُحدّد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	مالك المؤشر	مدير الفرع
المسؤول عن تحقيق المستهدف	رئيس قسم الخدمات المساندة، مشرف الخدمات، أخصائي خدمات، مشرف الشؤون الفنية	جهة القياس	أخصائي القياس

تعليمات وضوابط القياس

تعريفات

-

تعليمات وضوابط

- ❖ القيمة التي تم ترشيدها للفترة (البسط) يقصده (المقدم من الموازنة – المنصرف الفعلي) للفترة المراد قياسها.
- ❖ يعتمد حساب المؤشر على التقارير المالية ربع السنوية التي يعدها الفرع ومقارنة المقدم مع الفعلي بالتنسيق مع الإدارة المالية.
- ❖ يتم تقديم خطة ودراسة لتخفيض التكاليف بشكل ربعي، بما لا يؤثر على جودة الخدمة.
- ❖ لا يدخل في تخفيض التكلفة مخصصات الخدمات التي لم يتم تنفيذها أو التي تم مناقشتها.





✉ info@rm.org.sa

🌐 www.rm.org.sa

🐦 [RajhiWaqfia](https://twitter.com/RajhiWaqfia)