

تمرين رقم (1)

"وصف حالات وربطها مع المبادئ والمعايير"

تمرين: فرق	وقت التحضير: 30 دقيقة	مدة عرض النتائج والمناقشة: 15 دقيقة
------------	-----------------------	-------------------------------------

المعايير	المبادئ	وصف الحالة
		قامت المؤسسة بتطوير وتبني برنامج الاحلال الوظيفي داخل المؤسسة حيث قامت بوضع منهجية واجراء التخطيط الاحلالي واللذان يعنيان بتوضيح برنامج الاحلال الوظيفي. ولقد تم تعميم هذه المنهجية والإجراء وتحديثها حسب التغذية الراجعة من مدراء الإدارات وإقرارهما ليكونا سياسة المؤسسة في التخطيط الاحلالي.
		تقوم المؤسسة ومن خلال فرص العمل المشتركة مع الشركاء بدراسة فرص التحسين المستمر للخدمات التي يتم تقديمها للمتعاملين المشتركين. فعلى سبيل المثال، تم من خلال مشروع الشراكة مع إحدى المؤسسات عمل نظام لإرسال نتائج الاختبارات الشهرية لأولياء الأمور على الهاتف المحمول.
		تضمنت وثيقة الإستراتيجية المعتمدة آليات خاصة بمراجعة الخطة الإستراتيجية وتحديثها بشكل سنوي على الأقل وعند الحاجة، وكما تبنت المؤسسة آلية خاصة بالمراجعة الشهرية للمشاريع كافة والمندرجة ضمن الخطة للوقوف على ما تم انجازه وبترأس هذه الاجتماعات المدير العام ومساعديه ورؤساء ومدراء الفرق المكلفة بهذه المشاريع
		تقدر المؤسسة جهود موظفيها كما سبق الإشارة إلى ذلك في معيار القيادة والموارد البشرية وقد بلغ المنصرف الفعلي من بند المكافآت عام 2005 (350) ألف دولار في حين بلغ (1.225) مليون دولار عام 2007 حيث تضمن المبلغ مكافآت جميع موظفي المؤسسة نظرا لحصول المؤسسة على المركز الأول في دراسة العميل السري.

		عملت المؤسسة على تقييم مدى معرفة الموظفين بمحتويات الخطة الإستراتيجية وفهمهم لمحاورها الإستراتيجية والعمليات اللازمة لتطبيقها من خلال إقامة (14) دورة تعريفية عن الإستراتيجية للمدارس والوحدات الإرشادية فيها.
		تقوم وحدة خدمة العملاء وقسم العلاقات العامة بالتواصل والحوار مع المتعاملين في مناسباتهم الدينية والوطنية لإظهار العناية الفائقة بهم.
		قامت إدارة تقنية المعلومات بتطوير أنظمة معلومات شاملة ومتكاملة تغطي كافة العمليات الرئيسية والمساعدة في المؤسسة من أنظمة مالية وأنظمة خاصة بالموارد البشرية والمتعاملين والعمليات والشركاء.
		تزايد الوفر في الميزانية وارتفاعه من 11.3% عام 2005 إلى 14.2% عام 2007 والذي يعزى إلى سياسة ترشيد الاتفاق التي تنتهجها المؤسسة.
		بلغ إجمالي المنصرف الفعلي كمخصصات لخدمة المجتمع (556) ألف دولارا عام 2005 و (999) ألف دولارا لعام 2006 و (1.5) مليون دولارا لعام 2007.