

جائزة الملك عبدالله الثاني
لشجاعة الأداء الحكومي والشفافية
الدورة التاسعة
(2024/2023)



وزارة الصحة
المملكة الأردنية الهاشمية

دليل القيم المؤسسية

وزارة الصحة
المملكة الأردنية الهاشمية

2030- 2026



الإصدار الأول
2026



مقدمة

يُعد التزام وزارة الصحة بالقيم المؤسسية ركيزة أساسية لتحقيق رؤيتنا في تقديم خدمات صحية متميزة ترتقي بجودة الحياة للمواطنين. يُعد هذا الدليل إطاراً مرجعياً لتعزيز الثقافة المؤسسية وضمان الالتزام بالقيم الأساسية التي تتبناها الوزارة، وتمكين العاملين من تحقيق أهدافنا الاستراتيجية بفعالية وشفافية.

أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى ترسيخ منظومة قيم مؤسسية حديثة تُوجّه السلوك الوظيفي والقرارات الإدارية والفنية في الوزارة. كما يهدف إلى:

1. توحيد الفهم المؤسسي للقيم المعتمدة ومعانيها العملية.
2. ربط القيم المؤسسية بجودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى وتجربة المستفيد.
3. تعزيز مواءمة السلوك المؤسسي مع التشريعات والحوكمة الرشيدة.
4. دعم التحديث المؤسسي والمرونة الرقمية واستدامة الخدمات الصحية.
5. توفير أساس واضح لقياس الالتزام بالقيم من خلال مؤشرات وممارسات قابلة للتطبيق.

منهجية إعداد الدليل

تم إعداد هذا الدليل كأول إطار مرجعي للقيم المؤسسية في وزارة الصحة، بهدف توحيد منظومة القيم وتعزيز الثقافة المؤسسية بما ينسجم مع رؤية الوزارة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية من خلال تحديد القيم المؤسسية وتعريفاتها والسلوكيات المتوقعة ومؤشرات قياس تطبيقها. ويرتكز إعداد الدليل على المحاور التالية:

1. صياغة القيم المؤسسية بما يعكس خصوصية القطاع الصحي ودوره في تقديم خدمات صحية آمنة وعالية الجودة.
2. مواءمة القيم المؤسسية مع توجهات الاستراتيجية الخمسية لوزارة الصحة اعتباراً من عام 2026، بما يعزز التكامل بين الثقافة المؤسسية والأولويات الاستراتيجية.
3. تضمين مفاهيم جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى ضمن قيمة التميز والابتكار باعتبارهما من الركائز الأساسية لتحسين الأداء المؤسسي.
4. بناء إطار متكامل للحدثات المؤسسية والتحول الرقمي بما يدعم التطوير المستدام ورفع كفاءة العمل والخدمات المقدمة.
5. تحديد السلوكيات المتوقعة ومؤشرات القياس لكل قيمة بما يضمن وضوح التطبيق وإمكانية المتابعة والتقييم والتحسين المستمر.



أولاً: القيم المؤسسية المعتمدة

تعتمد الوزارة القيم المؤسسية الآتية:

1. التمحور حول المستفيد.
2. الحوكمة وسيادة القانون.
3. التميز والإبتكار.
4. الشراكة والعمل بروح الفريق.
5. الإستدامة.
6. الحداث والمرونة الرقمية.

ثانياً: تعريف القيم وسلوكياتها المتوقعة

1. التمحور حول المستفيد:

التعريف:

نضع المستفيد في صميم أعمالنا وقراراتنا، ونصمم ونقدم خدمات صحية آمنة وميسرة وعادلة، تلبي احتياجاته وتوقعاته، وتحفظ حقه في المعاملة الكريمة، وتسهم في تحسين تجربته وتعزيز ثقته ورضاه.

السلوكيات المتوقعة:

1. وضع احتياجات المستفيد في مقدمة الأولويات، والاستماع الفعّال له وفهم توقعاته.
2. احترام خصوصية وكرامة المستفيد، والتعامل معه بعدالة وإنصاف.
3. توضيح الإجراءات والخيارات للمستفيد بلغة واضحة ومفهومة.
4. الاستجابة للشكاوى والملاحظات بفاعلية وفي الوقت المناسب، والتعامل معها كفرص للتحسين.
5. تعزيز تجربة المستفيد في جميع مراحل تقديم الخدمة.
6. مراعاة العدالة وسهولة الوصول إلى الخدمات الصحية.
7. قياس رضا المستفيد والاستفادة من نتائجه في تحسين وتطوير الخدمات.
8. التعامل مع الفئات الأكثر حاجة بحساسية ومهنية.

2. الحوكمة وسيادة القانون:

التعريف:

نلتزم بتطبيق التشريعات والسياسات والأنظمة ومبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة بما يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات والاستخدام الأمثل للموارد وترسيخ الثقة المؤسسية في القطاع الصحي.

**السلوكيات المتوقعة:**

1. الالتزام بالتشريعات والسياسات والأنظمة والتعليمات النافذة في وزارة الصحة، وتطبيقها بعدالة وشفافية.
2. تحمل مسؤولية الأعمال والقرارات، وتعزيز المساءلة والرقابة المؤسسية في جميع الممارسات.
3. المحافظة على المال العام وموارد وزارة الصحة وضمان الاستخدام الأمثل لها.
4. الالتزام بالنزاهة والشفافية في جميع الممارسات الوظيفية وتجنب تضارب المصالح والإفصاح عنه عند اللزوم.
5. توثيق الأعمال والقرارات وفق الأصول المعتمدة، بما يضمن وضوح الإجراءات وحفظ الحقوق وتعزيز الثقة المؤسسية.

3. التميز والإبتكار:**التعريف:**

نسعى إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال الارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتعزيز سلامة المرضى وتبني الابتكار والتحسين المستمر وتطبيق أفضل الممارسات المبنية على الأدلة واستثمار المعرفة والتقنيات الحديثة لرفع كفاءة الأداء وتحقيق نتائج صحية أفضل وقيمة مضافة للمستفيدين.

السلوكيات المتوقعة:

1. الالتزام بمعايير جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى وتطبيق مبادئ التميز المؤسسي وفق أفضل الممارسات والمعايير المعتمدة.
2. السعي إلى التحسين المستمر في الخدمات والإجراءات والنتائج واستخدام مؤشرات الأداء والأدلة العلمية لتطوير الأداء.
3. تشجيع الإبداع وتقديم المبادرات والأفكار المبتكرة القابلة للتطبيق لمعالجة التحديات وتحسين جودة الخدمات.
4. الإبلاغ عن المخاطر والأحداث الجسيمة وشبه الحوادث والمساهمة في منع تكرارها وتعزيز ثقافة السلامة.
5. تعزيز التعلم المؤسسي، وتبادل الخبرات والدروس المستفادة والعمل بروح الفريق لتحقيق نتائج مستدامة.

4. الشراكة والعمل بروح الفريق:**التعريف:**

نعمل بروح الفريق الواحد، ونعزز التعاون والتكامل بين العاملين والوحدات التنظيمية، ونبني شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة والمجتمع، بما يسهم في تحقيق أهداف الوزارة والارتقاء بصحة المجتمع.

السلوكيات المتوقعة:

1. التعاون والعمل بروح الفريق، واحترام جميع أعضاء الفريق وتقدير أدوارهم وتخصصاتهم.
2. دعم فرق العمل متعددة التخصصات وتعزيز التكامل بين المستشفيات والمراكز الصحية والإدارة المركزية.
3. بناء شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة وتفعيل التعاون مع المجتمع والشركاء لتحقيق الأهداف المشتركة.



4. تبادل المعرفة والخبرات والمعلومات وفق الأطر والتشريعات المعتمدة والمساهمة في حل المشكلات بصورة جماعية.
5. تعزيز التواصل المهني الفاعل داخل الوزارة وخارجها، ودعم التكامل بين المستويات المركزية والميدانية.

5. الاستدامة:

التعريف:

نلتزم بضمان استدامة الخدمات الصحية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، وتعزيز الكفاءة، وبناء قدرات مؤسسية قادرة على الاستمرار، مع مراعاة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بما يلبي احتياجات الحاضر ويدعم حقوق الأجيال القادمة.

السلوكيات المتوقعة:

1. الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية، والحد من الهدر في الوقت والطاقة والمياه والمواد.
2. دعم استمرارية الأعمال والخدمات الصحية، وتعزيز جاهزية الوزارة للتعامل مع المخاطر والطوارئ والمتغيرات.
3. تبني المبادرات والممارسات المستدامة التي تسهم في ترشيد استهلاك الموارد والحد من الأثر البيئي.
4. المساهمة في بناء القدرات ونقل المعرفة المؤسسية، وربط التخطيط الحالي بالاستدامة طويلة الأجل.
5. المحافظة على الموارد والأصول العامة، وتعزيز المسؤولية المؤسسية بما يحقق التنمية المستدامة.

6. الحداثة والمرونة الرقمية:

التعريف:

نتبنى ثقافة الحداثة والتطوير المستمر من خلال توظيف التقنيات والحلول الرقمية الحديثة، وتحديث أساليب العمل، وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات، بما يرفع كفاءة الأداء، ويضمن استمرارية الخدمات الصحية، ويحسن تجربة المستفيدين مع المحافظة على أمن المعلومات وخصوصيتها.

السلوكيات المتوقعة:

1. توظيف الأنظمة والتقنيات الرقمية المعتمدة بكفاءة وفاعلية في تنفيذ المهام وتحسين جودة الخدمات.
2. التكيف مع التحديثات التقنية والتحول الرقمية، وتطوير أساليب وإجراءات العمل باستمرار.
3. استخدام البيانات والتقنيات الحديثة لدعم اتخاذ القرار ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
4. الالتزام بأمن المعلومات وحماية البيانات الصحية والخصوصية وفق السياسات والإجراءات المعتمدة.
5. المساهمة في تطوير الخدمات الصحية الرقمية، ودعم جاهزية العمل واستمراره في ظل المتغيرات.



ثالثاً: مواءمة القيم المؤسسية للوزارة مع قيم الثقافة المؤسسية في القطاع العام

القيمة	توافقها مع قيم الثقافة المؤسسية في القطاع العام	امتدادها من قيم وزارة الصحة العشرة في استراتيجية وزارة الصحة للأعوام 2023-2025
التمحور حول المستفيد	• المواطن محور الاهتمام	• احترام الحقوق المستفيدين • العدالة • الجودة والتميز
الحوكمة وسيادة القانون	• الحوكمة وسيادة القانون	• العدالة • النزاهة والشفافية
التميز والإبتكار	• التركيز على النتائج • التميز والابتكار • المواطن محور الاهتمام	• الجودة والتميز • المهنية
الشراكة والعمل بروح الفريق	• الولاء والانتماء • المواطن محور الاهتمام • التركيز على النتائج	• الشراكة • العمل بروح الفريق الواحد
الاستدامة	• التميز والابتكار • التركيز على النتائج	• الحداثة • الاستدامة
الحداثة والمرونة الرقمية	• التميز والابتكار • التركيز على النتائج • المواطن محور الاهتمام	• الحداثة • المهنية



رابعاً: مؤشرات قياس القيم المؤسسية

1. التمحور حول المستفيد.

المؤشر	طريقة القياس (معادلة مختصرة)	مصدر البيانات	دورية القياس	مالك المؤشر
رضا متلقي الخدمة العام	(عدد الراضين ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا متلقي الخدمة عن تقديم الخدمات	عدد الراضين عن إجراءات (وتوفر الخدمة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا متلقي الخدمة عن مقدمي الخدمات	عدد الراضين عن تعامل (وكفاءة مقدمي الخدمة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا متلقي الخدمة عن بيئة تقديم الخدمة	عدد الراضين عن بيئة تقديم (الخدمة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
نسبة إغلاق شكاوى المتعاملين ضمن الوقت المحدد	(عدد الشكاوى المغلقة ضمن المدة المستهدفة ÷ إجمالي الشكاوى المستلمة في الفترة) × 100	نظام الشكاوى	نصف سنوي	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور + مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
متوسط زمن الاستجابة للشكاوى	مجموع ساعات/أيام الاستجابة ÷ عدد الشكاوى	نظام الشكاوى	نصف سنوي	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور + مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي



2. الحوكمة وسيادة القانون.

المؤشر	طريقة القياس (معادلة مختصرة)	مصدر البيانات	دورية القياس	مالك المؤشر
نسبة تغطية الفئات المستهدفة بالتأمين/التوسعة	(عدد المشمولين ضمن الفئة ÷ العدد المستهدف) × 100	إدارة التأمين الصحي	سنوي	إدارة التأمين الصحي
الرضا العام للجهات الرقابية والتشريعية	(عدد الجهات الراضية ÷ إجمالي الجهات المستجيبة) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الموظفين عن عدالة ووضوح أسس منح المكافآت والحوافز	(عدد الموظفين الراضين ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا الموظفين	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الموظفين عن عدالة وشفافية إجراءات الموارد البشرية	(عدد الموظفين الراضين عن عدالة ووضوح إجراءات الإحلال الوظيفي والترقية ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا الموظفين	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الموظفين عن التدريب والتطوير المستمر	(عدد الموظفين الراضين عن فرص التدريب والتطوير ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا الموظفين	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
نسبة الالتزام بمدونة السلوك الوظيفي	عدد الموظفين الملتزمين بمدونة السلوك الوظيفي / إجمالي عدد الموظفين × 100	فريق متابعة الالتزام بمدونة السلوك الوظيفي	نصف سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
نسبة إغلاق ملاحظات التدقيق الخارجي	(الملاحظات المغلقة ÷ إجمالي الملاحظات) × 100	التدقيق الداخلي/الخارجي	نصف سنوي	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
نسبة امتثال الوزارة لمعايير النزاهة الوطنية	الامتثال حسب البرنامج الوطني %	تقارير النزاهة/الوزارة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة



3. التميز والابتكار:

المؤشر	طريقة القياس (معادلة مختصرة)	مصدر البيانات	دورية القياس	مالك المؤشر
نسبة المنشآت الصحية الحاصلة على الاعتماد	(عدد المنشآت الصحية المعتمدة ÷ إجمالي المنشآت الصحية المستهدفة) × 100	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
عدد جوائز التميز التي تم المشاركة بها	عدد المشاركات الفعلية في جوائز التميز المعتمدة خلال الفترة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
نتيجة الوزارة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية	الدرجة/المركز المحقق في الجائزة وفق نتائج التقييم الرسمي	نتائج الجائزة الرسمية/مركز الملك عبدالله الثاني للتميز	حسب دورية الجائزة	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا المتعاملين عن السمعة المؤسسية	(عدد الراضين عن السمعة المؤسسية للوزارة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
معدل الرضا العام لمرضى أقسام الطوارئ	(عدد الراضين في الطوارئ ÷ إجمالي المستجيبين في الطوارئ) × 100	استبانة رضا المرضى في أقسام الطوارئ	نصف سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
معدل الرضا العام لمرضى العيادات الخارجية	(عدد الراضين في العيادات الخارجية ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا المرضى في العيادات	نصف سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
معدل الرضا العام للمرضى المنومين	(عدد الراضين من المرضى المنومين ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا المرضى في المنومين	نصف سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا متلقي الخدمة عن تقديم الخدمات	(عدد الراضين عن إجراءات وتوفر الخدمة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا متلقي الخدمة عن مقدمي الخدمات	(عدد الراضين عن تعامل وكفاءة مقدمي الخدمة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا متلقي الخدمة عن بيئة تقديم الخدمة	(عدد الراضين عن بيئة تقديم الخدمة ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا متلقي الخدمة	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
نتائج المتسوق الخفي	متوسط نسبة الالتزام بمعايير التقييم المعتمدة أو الدرجة النهائية المحققة في الزيارات	تقارير المتسوق الخفي	ربع سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
عدد الأفكار الابتكارية المقدمة من الموظفين	عدد الأفكار الابتكارية المقدمة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الموظفين عن ثقافة الابتكار في الدائرة	متوسط درجات %	استبانة رضا الموظفين	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة



4. الشراكة والعمل بروح الفريق

المؤشر	طريقة القياس (معادلة مختصرة)	مصدر البيانات	دورية القياس	مالك المؤشر
عدد اتفاقيات الشراكة الفاعلة	عدد الاتفاقيات المنفذة (وليس الموقعة فقط)	إدارة المشاريع/التعاون والتنسيق الدولي	سنوي	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
معدل الرضا العام للشركاء	(عدد الشركاء الراضين ÷ إجمالي الشركاء المستجيبين) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
تقييم الوزارة للشركاء	متوسط تقييم أداء الشركاء وفق نموذج تقييم معتمد	تقارير تقييم الشراكات	سنوي	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
معدل رضا الشركاء عن الاتصال والتواصل	(عدد الشركاء الراضين عن التواصل ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
معدل رضا الشركاء عن البنية التحتية للوزارة	(عدد الشركاء الراضين عن البنية التحتية ÷ إجمالي المستجيبين) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الموظفين عن العمل بروح الفريق	متوسط درجات %	استبانة رضا الموظفين	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة



5. الاستدامة

المؤشر	طريقة القياس (معادلة مختصرة)	مصدر البيانات	دورية القياس	مالك المؤشر
عدد مشاريع التحسين المنفذة	إجمالي عدد مشاريع التحسين التي اكتملت تنفيذها خلال السنة	تقارير المديرية المعنية	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
نسبة ترشيد استهلاك الطاقة	(استهلاك السنة السابقة - استهلاك السنة الحالية) ÷ استهلاك السنة السابقة) × 100	سجلات إدارة الخدمات والإدارة المالية (فواتير الكهرباء)	سنوي	إدارة الخدمات + الإدارة المالية
نسبة ترشيد استهلاك المياه	(استهلاك السنة السابقة - استهلاك السنة الحالية) ÷ استهلاك السنة السابقة) × 100	سجلات إدارة الخدمات (فواتير المياه)	سنوي	إدارة الخدمات
نسبة الالتزام بخطط استدامة الخدمات	(عدد الأنشطة المنفذة ضمن خطط الاستدامة ÷ إجمالي الأنشطة المخططة) × 100	تقارير تنفيذ الخطط التشغيلية	نصف سنوي	المديرية المعنية
نسبة المنشآت الصحية التي تطبق ممارسات الاستدامة البيئية المعتمدة	(عدد المنشآت الملتزمة بالممارسات البيئية المعتمدة ÷ إجمالي المنشآت المستهدفة) × 100	تقارير الزيارات والتقييم البيئي	سنوي	مديرية صحة البيئة
رضا الشركاء عن إدارة التغيير	عدد الراضين ÷ إجمالي (المستجيبين) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الشركاء عن إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال	عدد الراضين ÷ إجمالي (المستجيبين) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الشركاء عن الوزارة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مشاريعها	عدد الراضين ÷ إجمالي (المستجيبين) × 100	استبانة رضا الشركاء	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
رضا الموظفين عن وجود رؤيا واضحة عن المستقبل تتعلق بالاستدامة والبيئة	عدد الراضين ÷ إجمالي (المستجيبين) × 100	استبانة رضا الموظفين	سنوي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة



6. الحداثة والمرونة الرقمية

المؤشر	طريقة القياس (معادلة مختصرة)	مصدر البيانات	دورية القياس	مالك المؤشر
عدد الأفكار الابتكارية الرقمية المقدمة من الموظفين من إجمالي الأفكار	(عدد الأفكار الابتكارية الرقمية ÷ إجمالي الأفكار التطويرية المقدمة) $100 \times$	سجلات نظام الاقتراحات والابتكار	سنوي	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
نسبة الموظفين الذين اتموا برامج التخطيط الرقمي سنوياً	(عدد الموظفين الذين اتموا البرامج التدريبية الرقمية ÷ إجمالي الموظفين المستهدفين) $100 \times$	سجلات التدريب الإلكتروني وسجلات مديرية تنمية القوى البشرية	سنوي	مديرية تنمية القوى البشرية + مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
الرضا العام للمستخدمين عن الخدمات الرقمية	عدد المستخدمين (الراضين عن الخدمات الرقمية ÷ إجمالي المستجيبين) $100 \times$	استبيانات رضا متلقي الخدمة	نصف سنوي	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات + مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
عدد حوادث أمن المعلومات المسجلة	عدد حوادث أمن المعلومات المسجلة	قسم الحوكمة والامن السيبراني	نصف سنوي	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
نسبة العمليات المؤتمتة	(عدد العمليات المؤتمتة ÷ إجمالي العمليات) $100 \times$	سجلات مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات وخطط الأتمتة	نصف سنوي	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
زمن استعادة الانظمة بعد الاعطال	مجموع زمن استعادة الأنظمة ÷ عدد الأعطال	سجلات مركز العمليات والدعم الفني	ربع سنوي	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات