

الاستحقاق المحاسبي
Accrual Accounting



دليل مفاهيم ومعايير المحاسبة للقطاع العام في المملكة العربية السعودية

إرشادات الممارسات الموصى بها 3
"التقرير عن معلومات أداء الخدمات"

وزارة المالية
Ministry of Finance



RPG 3

السجل التاريخي لإرشادات الممارسات الموصى بها

صدرت إرشادات الممارسات الموصى بها 3، *التقرير عن معلومات أداء الخدمات* في 2022م.

RPG 3

| English Version of Copyright Statement | Arabic Version of Copyright Statement |
|---|--|
| <p>This [Reporting Service Performance Information] of the International Public Sector Accounting Standards Board (IPSASB) published by the International Federation of Accountants in [May2022] in the English language, has been translated into Arabic in [July 2024], and is reproduced with the permission of IFAC. The process for translating the [Reporting Service Performance Information] was considered by IFAC and the translation was conducted in accordance with "Policy Statement—Policy for Translating Publications of the International Federation of Accountants." The approved text of International Public Sector Accounting Standards is that published by IFAC in the English language. IFAC assumes no responsibility for the accuracy and completeness of the translation or for actions that may ensue as a result thereof.</p> | <p>إن هذا المعيار [التقرير عن معلومات أداء الخدمات] الصادر عن مجلس معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام (IPSASB) المنشور من قبل الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) في [مايو2022] باللغة الإنجليزية، قد تُرجم إلى اللغة العربية في [يوليو2024]، وأعيد إخراجها بإذن من الاتحاد الدولي للمحاسبين. نظر الاتحاد الدولي للمحاسبين في عملية ترجمة [التقرير عن معلومات أداء الخدمات] وأُجريت الترجمة وفقاً لـ "سياسة ترجمة منشورات الاتحاد الدولي للمحاسبين". النص المعتمد لمعايير المحاسبة الدولية للقطاع العام هو ذلك المنشور من الاتحاد الدولي للمحاسبين باللغة الإنجليزية. لا يتحمل الاتحاد الدولي للمحاسبين أية مسؤولية عن دقة الترجمة واكتمالها أو عن أي تصرفات قد تترتب عليها.</p> |
| <p>English language text of [Reporting Service Performance Information] © [2022] by the International Federation of Accountants (IFAC). All rights reserved.</p> | <p>النص الإنجليزي لـ [Reporting Service Performance Information] حقوق تأليفه ونشره [2022] للاتحاد الدولي للمحاسبين. جميع الحقوق محفوظة.</p> |
| <p>Arabic text of [التقرير عن معلومات أداء الخدمات] © [2023] by the International Federation of Accountants (IFAC). All rights reserved.</p> | <p>النص العربي لـ [التقرير عن معلومات أداء الخدمات] حقوق تأليفه ونشره [2023] للاتحاد الدولي للمحاسبين. جميع الحقوق محفوظة.</p> |
| <p>Original title: [Reporting Service Performance Information:] ISBN: [978-1-60815-491-3]</p> | <p>العنوان الأصلي: [IPSAS Reporting Service Performance Information] ردمك 3-491-60815-1-978</p> |
| <p>“International Federation of Accountants”, “International Public Sector Accounting Standards Board”, “International Public Sector Accounting Standards”, “Recommended Practice Guidelines”, “IFAC”, “IPSASB”, “IPSAS”, “RPG” and their respective logos are trademarks or registered trademarks of the International Federation of Accountants (IFAC).</p> | <p>إن الأسماء "الاتحاد الدولي للمحاسبين" و"مجلس معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام" و"معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام" و"إرشادات الممارسات الموصى بها" والاختصارات "IFAC" و"IPSASB" و"IPSAS" و"RPG" والشعارات الخاصة بكل منها هي علامات تجارية أو علامات تجارية مسجلة للاتحاد الدولي للمحاسبين.</p> |

RPG 3

الفهرس

| الفقرة | الموضوع |
|--------|--------------------------------|
| | تقديم |
| 1 | الهدف |
| 7-2 | الوضع والنطاق |
| 26-8 | تعريفات |
| 10 | الفاعلية |
| 12-11 | الكفاءة |
| 14-13 | المدخلات |
| 16-15 | المخرجات |
| 19-17 | النتائج |
| 22-20 | مؤشرات الأداء |
| 26-23 | أهداف أداء الخدمات |
| 28-27 | حدود التقرير |
| 31-29 | التقرير السنوي وفترة التقرير |
| 37-32 | مبادئ عرض معلومات أداء الخدمات |
| 71-38 | اختيار معلومات أداء الخدمات |
| 57-38 | معلومات العرض |
| 71-58 | المعلومات التي يفصح عنها |
| 75-72 | موقع معلومات أداء الخدمات |
| 82-76 | تنظيم معلومات أداء الخدمات |
| | الدراسة المرفقة بالإرشادات |

تقديم

تتعلق معايير المحاسبة للقطاع العام بالقوائم المالية ذات الغرض العام ويكون تطبيقها ملزم. إرشادات الممارسات الموصى بها هي توصيات تقدم إرشادات بشأن الممارسات الجيدة في إعداد تقارير مالية ذات غرض عام لا تعد قوائم مالية. لا تضع إرشادات الممارسات الموصى بها متطلبات بخلاف المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

روعي عند إعداد إرشادات الممارسات الموصى بها 3 أن تكون متوافقة مع إرشادات الممارسات الموصى بها 3 الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام (طبعة 2022)، وأبقي على تسلسل وأرقام فقرات الإرشادات كما وردت في الإرشادات الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام وذلك لسهولة المقارنة والتحديث مستقبلاً، وقد تم إيضاح الاختلافات عن الإرشادات الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام في الدراسة المرفقة بالإرشادات.

الهدف

1. توفر الإرشادات الممارسات الموصى بها هذه إرشادات للتقرير عن معلومات أداء الخدمات في التقارير المالية ذات الغرض العام. معلومات أداء الخدمات هي معلومات عن الخدمات التي تقدمها الجهة، وأهداف أداء خدمات الجهة، ومدى تحقيقها لتلك الأهداف. وتساعد معلومات أداء الخدمات مستخدمي التقارير المالية ذات الغرض العام (يشار إليهم فيما بعد "بالمستخدمين") في تقييم كفاءة وفاعلية الخدمات التي تقدمها الجهة.

الوضع والنطاق

2. يعتبر التقرير عن المعلومات وفقاً لإرشادات الممارسات الموصى بها هذه ممارسة جيدة. ويتعين أن تسعى الجهة التي تقرر عن معلومات أداء الخدمات إلى تحقيق المبادئ المحددة في هذه الإرشادات. ولا يعتبر الالتزام بهذه الإرشادات مطلوباً لتؤكد الجهة أن قوائمها المالية تلتزم بمعايير المحاسبة للقطاع العام.
3. بالرغم من أن إرشادات الممارسات الموصى بها هذه لا تنطبق مباشرة على جهات القطاع العام التجارية، فإن الخدمات التي تقدمها جهة القطاع العام التجارية المسيطر عليها من قبل الجهة المعدة للتقرير تقع ضمن نطاق هذه الإرشادات.
4. لا يجوز وصف معلومات أداء الخدمات بأنها تلتزم بإرشادات الممارسات الموصى بها هذه ما لم تلتزم بجميع متطلبات هذه الإرشادات.
5. تحدد إرشادات الممارسات الموصى بها هذه المعلومات التي يتم عرضها. ويمكن أن تعرض الجهة معلومات إضافية إذا كانت هذه المعلومات مفيدة في تحقيق أهداف التقارير المالية وتستوفي الخصائص النوعية للتقارير المالية.
6. في بعض الدول، يكون عرض معلومات أداء الخدمات متطلباً تشريعياً أو تنظيمياً. وتشجع الجهات على الإفصاح عن معلومات حول تأثير مثل هذه المتطلبات على الالتزام بهذه الإرشادات.
7. قد تكون الدولة قد وضعت متطلبات للتقرير عن أداء الخدمات أوسع من الإرشادات الواردة في إرشادات الممارسات الموصى بها هذه. ويمكن أن تتضمن، على سبيل المثال، تحديداً أكبر لتنظيم المعلومات المطلوبة و/أو متطلبات لعرض أو الإفصاح عن مجموعة أكبر من المعلومات، و/أو مؤشرات أداء معينة أو أنواع محددة من الأداء يكون من المطلوب عرضها. وفي تلك الحالة، تشجع الجهة على أن تتحقق من أن يتم عرض المعلومات التي تم تحديدها من خلال تطبيق كل من هذه الإرشادات والمتطلبات الخاصة بالدولة.

تعريفات

8. تستخدم التعريفات التالية في هذه الإرشادات بالمعنى المحدد قرين كل منها:
الفاعلية هي العلاقة بين النتائج الفعلية وأهداف أداء الخدمات.
الكفاءة هي العلاقة بين (أ) المدخلات والمخرجات أو (ب) المدخلات والنتائج.

RPG 3

المدخلات هي الموارد المستخدمة من قبل الجهة لتوفير المخرجات.

المخرجات هي الخدمات المقدمة من قبل الجهة لمتلقي الخدمات من خارج الجهة.

النتائج هي التأثيرات على المجتمع، والتي تحدث نتيجة لمخرجات الجهة أو تنسب لها بشكل معقول.

مؤشرات الأداء هي المقاييس الكمية والمقاييس النوعية، و/أو وصف نوعي لطبيعة ومدى استخدام الجهة للموارد، وتقديم الخدمات، وتحقيق أهداف أداء الخدمات.

هدف أداء الخدمات هو وصف للنتيجة (النتائج) المخطط لها التي تسعى الجهة لتحقيقها من ناحية المدخلات أو المخرجات أو النتائج أو الكفاءة.

9. توضح أمثلة التطبيق التي ترافق إرشادات الممارسات الموصى بها 3 المصطلحات الواردة أعلاه.

الفاعلية

10. عند التقرير عن فاعليتها، تقوم الجهة بالتقرير عن مدى تحقيق واحد أو أكثر من أهداف أداء خدماتها. وكلما زادت فاعلية الجهة في العمل كمقدم لخدمات، كلما كانت نتائجها الفعلية أفضل عند قياسها بالمقارنة مع النتائج المخططة.

الكفاءة

11. يمكن استخدام مؤشر الكفاءة لبيان متى يتم تقديم خدمة بكفاءة أكثر (أو أقل) مقارنة بمقياس مرجعي مثل:
أ. فترات التقرير السابقة؛ أو
ب. التوقعات؛ أو
ج. مقدمي الخدمات الآخرين الذين يمكن المقارنة بهم؛ أو
د. مؤشرات قياسية.

12. إذا كان من الممكن إنتاج نفس كمية ونوعية المخرجات بتكلفة أقل مما سبق، فإن هذا يعني أن كفاءة الإنتاج قد تحسنت، وسوف يبين مؤشر الكفاءة المصمم للتقرير عن هذا النوع من مكاسب الكفاءة أن هناك تحسناً قد حدث في كفاءة الأداء. وبالمثل، إذا تحسنت نوعية الخدمة بحيث تكون المخرجات المحققة أفضل من سابقتها، مع ثبات المتغيرات الأخرى مثل كمية الخدمات (المخرجات) والتكلفة، فإن هذا يعتبر زيادة في الكفاءة، وسوف يبين مؤشر الكفاءة المصمم لتسجيل هذا النوع من مكاسب الكفاءة أن هناك تحسناً في كفاءة الأداء. ويشير العكس - تراجع النوعية بحيث تصبح المخرجات أسوأ، مع ثبات المتغيرات الأخرى مثل كمية الخدمات (المخرجات) والتكلفة - إلى كفاءة أقل في تقديم الخدمات.

المدخلات

13. يمكن أن تتضمن الموارد المستخدمة لإنتاج المخرجات:

- الموارد البشرية أو العمال؛ و
- الأصول الرأسمالية مثل الأرض والمباني والمركبات؛ و
- النقد والأصول المالية الأخرى؛ و
- الأصول غير الملموسة مثل الملكية الفكرية.

14. يمكن التقرير عن المدخلات من حيث التكاليف المتكبدة أو الكميات المستخدمة لإنتاج المخرجات.

المخرجات

15. تتضمن الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمات من خارج الجهة:
- الخدمات المقدمة مباشرة إلى الأفراد والمؤسسات، على سبيل المثال، الخدمات الصحية أو التعليمية أو تقديم السلع مثل الأغذية أو الكتب؛ و
 - الخدمات المقدمة بشكل غير مباشر إلى الأفراد والمؤسسات، على سبيل المثال، الخدمات التي تهدف إلى تطوير أو تعزيز أو حماية أو الدفاع عن المجتمع أو المؤسسة أو الدولة أو قيم وحقوق المجتمع؛ و
 - التحويلات إلى الأفراد والمؤسسات، على سبيل المثال، التحويلات النقدية وتوفير حوافز اقتصادية مثل الحوافز الضريبية؛ و
 - السياسات أو اللوائح أو الأنظمة لتحقيق أهداف السياسة العامة والتي تتضمن، على سبيل المثال، الأنظمة المتعلقة بالإيرادات وإنفاذ مثل هذه الأنظمة؛ و
 - تحصيل الضرائب والإيرادات الأخرى.
16. يعتبر تلقي الخدمات من قبل متلقي الخدمات من خارج الجهة عاملاً هاماً في تحديد ما إذا كانت الخدمات مخرجات، وليست خدمات مستهلكة داخلياً على أنها جزء من إنتاج الجهة للمخرجات.

النتائج

17. يمكن أن تكون نتائج الجهة عبارة عن تأثيرات تؤثر على المجتمع ككل أو تأثيرات على مجموعات أو مؤسسات معينة داخل المجتمع. ويمكن أن تكون النتائج عبارة عن تأثيرات مباشرة بشكل نسبي على متلقي خدمات الجهة. وأيضا يمكن أن تكون تأثيرات على آخرين ليسوا من المتلقين لخدمات الجهة ولكنهم ينتفعون بشكل غير مباشر من تلك الخدمات.
18. يمكن أن تتضمن النتائج، على سبيل المثال، التغييرات في الإنجازات التعليمية ضمن المجتمع أو التغييرات في مستويات الفقر والجريمة أو التغييرات في صحة المجموعات المختلفة ضمن المجتمع.
19. قد يكون هناك رابط قوي مباشر بين أحداث الجهة ونتائجها، ولكن الحال ليس كذلك دائماً. ويمكن أن تتدخل عوامل خارج سيطرة الجهة وتؤدي إلى إعاقة أو تسهيل تحقيق الجهة للنتائج.

مؤشرات الأداء

20. تعتبر المدخلات والمخرجات والنتائج والكفاءة والفاعلية أنواعاً من مؤشرات الأداء.
21. يمكن أن تكون مؤشرات الأداء عبارة عن مقاييس كمية، على سبيل المثال عدد المخرجات المنتجة أو تكلفة الخدمات أو الوقت المستغرق في تقديم الخدمة أو الهدف العددي للمخرجات. ويمكن أن تكون مؤشرات الأداء عبارة عن مقاييس نوعية، على سبيل المثال أوصاف مثل: سيئ / جيد / ممتاز أو / مرضٍ / غير مرضٍ، والتي يمكن أن تتضمن تقويم نوعية الخدمة بواسطة متلقي الخدمات أو المواطنين أو الخبراء. ويساعد استخدام المقاييس النوعية والكمية المستخدمين في:
- تقويمهم ما إذا كان قد تم تحقيق أهداف أداء الخدمات؛ و
 - مقارنة أداء الخدمات بين الفترات وبين الجهات الأخرى.

RPG 3

22. يمكن أن يكون مؤشر الأداء في شكل وصف نوعي. وقد يكون الوصف النوعي ضرورياً ليوثر للمستخدمين معلومات هامة ومفهومة حول أداء الخدمات عندما يكون هناك مستوى عال من التعقيد والحكم التقديري بالنسبة لخدمة معينة.

أهداف أداء الخدمات

23. يمكن التعبير عن أهداف أداء الخدمات باستخدام مؤشرات الأداء للمدخلات أو المخرجات أو النتائج أو الكفاءة أو من خلال الجمع بين واحد أو أكثر من مؤشرات الأداء الأربعة هذه. ويمكن أيضاً التعبير عن هدف أداء الخدمات باستخدام الوصف السردى للحالة المستقبلية المرغوب فيها الناتجة عن تقديم الخدمات.

24. تكون أهداف أداء الخدمات عموماً محددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وواقعية، ومرتبطة بزمان محدد.

25. يمكن التعبير عن جميع أهداف أداء الخدمات للجهة بنفس النوع من مؤشر الأداء، على سبيل المثال التعبير عنها جميعاً على أساس النتائج. ويمكن أيضاً التعبير عنها بأنواع مختلفة من مؤشرات الأداء؛ على سبيل المثال، يمكن التعبير عن بعض أهداف أداء الخدمات بناء على النتائج، في حين يُعبّر عن بعضها الآخر بناء على المخرجات و/أو المدخلات.

26. يمكن أن تسهم خدمة منفردة في تحقيق واحد أو أكثر من أهداف أداء الخدمات. ويمكن أن تسهم عدة خدمات في تحقيق هدف أداء الخدمات نفسه.

حدود التقرير

27. لأغراض التقرير عن معلومات أداء الخدمات يتعين أن تكون حدود الجهة المعد عنها التقرير هي نفسها حدود الجهة المعدة عنها القوائم المالية.

28. تكون مؤشرات الأداء المعروضة ذات علاقة بأهداف أداء الخدمات الخاصة بالجهة المسيطرة. وعلى العكس من القوائم المالية الموحدة والتي تجمع المعلومات المالية للجهات المسيطر عليها فإن معلومات أداء الخدمات التي تقررها الجهة المسيطرة لا تعتبر عادة تجميعاً للخدمات التي يتم التقرير عنها من قبل جهاتها المسيطر عليها.

التقرير السنوي وفترة التقرير

29. يتعين التقرير عن معلومات أداء الخدمات مرة في السنة على الأقل.

30. يتعين أن تغطي معلومات أداء الخدمات فترة التقرير نفسها التي تغطيها القوائم المالية. مع ذلك، فإن أخذ احتياجات المستخدمين في الحسبان وتقويم التكاليف والمنافع يمكن أن يشير إلى أن فترة التقرير يتعين أن تختلف عن الفترة التي تغطيها القوائم المالية للجهة. ويمكن أن تكون الحال كذلك على سبيل المثال، عندما تكون معلومات أداء الخدمات المعروضة من قبل الجهة المسيطرة مبنية على معلومات أداء الخدمات التي تم التقرير عنها من قبل الجهات المسيطرة التي لها فترة تقرير مختلفة.

31. قد تتطلب أهداف أداء الخدمات فترات أطول من سنة واحدة لتحقيقها. وسوف يحتاج المستخدمون إلى معلومات عن التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف أداء الخدمات لعدة سنوات. وتعالج الفقرة 53 نوع معلومات أداء الخدمات التي يمكن عرضها لإظهار

التقدم السنوي نحو تحقيق أهداف أداء الخدمات لعدة سنوات.

مبادئ عرض معلومات أداء الخدمات

32. يتعين على الجهة عرض معلومات أداء الخدمات المفيدة للمستخدمين لأغراض المساءلة واتخاذ القرارات. ويتعين أن يتيح العرض للمستخدمين تقويم مدى كفاءة وفاعلية أداء الجهة للخدمات التي تقدمها. ويتعين أن يكون مناسباً لأهداف أداء خدمات الجهة ويوضح العلاقة بين أهداف أداء خدمات الجهة وإنجازات أداء خدمات الجهة.

33. عندما تُستخدم المعلومات عن أداء الخدمات مع المعلومات الواردة في القوائم المالية للجهة، فإنها يتعين أن تمكن المستخدمين من تقويم الأمور المالية للجهة في سياق تحقيقها لأهداف أداء الخدمات والعكس صحيح.

34. يتعين أن تأخذ معلومات أداء الخدمات المعروضة في الحسابان الظروف الخاصة بالجهة
مثلي:

أ. الخدمات التي تقدمها الجهة؛ و

ب. طبيعة الجهة؛ و

ج. البيئة التنظيمية التي تعمل فيها الجهة.

35. يتعين أن يحقق عرض معلومات أداء الخدمات الخصائص النوعية للتقارير المالية، مع مراعاة تطبيق القيود السائدة على المعلومات الواردة في التقارير المالية ذات الغرض العام. (يصف إطار مفاهيم التقارير المالية ذات الغرض العام لجهات القطاع العام) إطار المفاهيم) الخصائص النوعية والقيود السائدة).

36. يتعين أن يكون تجميع أو تفصيل المعلومات عن أداء الخدمات على مستوى يوصل فهماً ذا معنى لمدى تحقيق الجهة لأهداف أداء الخدمات التي تقدمها. ولا يجوز أن يكون مستوى التجميع مرتفعاً جداً بحيث يخفي الأداء أو يجعل وصف الأداء مبهماً، وكذلك لا يجوز أن يكون مستوى التفصيل متدنياً جداً بحيث يؤدي إلى تفاصيل كثيرة تجعل وصف الأداء مبهماً أيضاً، وتقلل من إمكانية الفهم. ويتعين أن تكون المعلومات المبلغ عنها محددة بشكل كاف للمستخدمين لمساءلة الجهة عن أدائها لخدماتها، وخصوصاً أدائها فيما يتعلق بتحقيق أهداف أداء الخدمات.

37. قد يكون من الصعب تحقيق إمكانية المقارنة مع الجهات الأخرى في سياق معلومات أداء الخدمات نظراً لتقديم الجهات لخدمات متنوعة. حتى عند تقديم جهتين لنفس الخدمة بالضبط، قد يكون هناك اختلاف في أهداف أداء الخدمات مما يترتب عليه أن يحتاج كل منهما إلى التقرير عن مؤشرات أداء مختلفة وغير قابلة للمقارنة. وقد تكون هناك حاجة للتنازل عن القابلية للمقارنة بين الجهات مقابل الملاءمة، بحيث يتم اختيار أهداف أداء الخدمات ومؤشرات الأداء ذات العلاقة بها لتكون ملائمة لوضع أداء الخدمات في الجهة. وبالمقابل يمكن أن تشير احتياجات المستخدمين إلى أن مؤشرات الأداء القابلة للمقارنة مع مؤشرات أداء الجهات الأخرى التي تقدم الخدمة نفسها تكون ملائمة للجهة، وأنه يمكن تحقيق الخاصيتين النوعيتين-القابلية للمقارنة والملاءمة.

اختيار معلومات أداء الخدمات

معلومات العرض

RPG 3

38. يتعين عرض المعلومات التالية:
أ. أهداف أداء الخدمات؛ و
ب. مؤشرات الأداء؛ و
ج. مجموع تكاليف الخدمات.
39. فيما يتعلق بمؤشرات الأداء ومجموع تكاليف الخدمات، يتعين أن تعرض الجهة:
أ. المعلومات الفعلية والمستهدفة لفترة التقرير؛ و
ب. المعلومات الفعلية لفترة التقرير السابقة.
40. عندما تتضمن معلومات أداء الخدمات معلومات واردة أيضاً في القوائم المالية، يتعين وضع إشارة مرجعية إلى القوائم المالية بحيث يستطيع المستخدمون تقويم المعلومات في سياق المعلومات المالية الواردة في القوائم المالية.
41. سوف تساعد المعلومات الواردة في وثيقة تنظيم الجهة ومستندات التخطيط الخاصة بالجهة (الموازنة المعتمدة، ونص المهمة، والخطة الاستراتيجية، واتفاقيات التمويل، والخطة التشغيلية للجهة، إلخ) المستخدمين عادة في تحديد أهداف أداء الخدمات ومؤشرات الأداء ذات الصلة بالجهة.
- أهداف أداء الخدمات*
42. عندما تتغير أهداف أداء الخدمات للجهة، فإن المعلومات المعروضة يتعين أن تعكس التغيير. على سبيل المثال، يمكن أن يكون للجهة في البداية أهداف أداء خدمات متعلقة بزيادة إما المدخلات أو المخرجات المرتبطة بخدماتها، وبعد ذلك تعيد تركيز أدائها لاحقاً نحو تحسين إما كفاءة أو فاعلية الخدمات، ويتعين أن ينعكس ذلك التغيير في معلومات أداء الخدمات التي تعرضها الجهة.
- مؤشرات الأداء*
43. هناك حاجة لممارسة الحكم المهني عند تحديد المجموعة الأكثر ملاءمة من مؤشرات الأداء التي يتم التقرير عنها. والمبدأ الأساسي هو أنه يتعين اختيار المؤشرات على أساس أهميتها للمستخدمين وفائدتها في تقويم إنجازات الجهة من حيث أهداف أداء الخدمات، وحتى تكون مؤشرات الأداء ذات صلة فيتعين أن ترتبط مباشرة بواحد أو أكثر من أهداف أداء الخدمات للجهة، ويساعد التوافق بين المؤشرات المختلفة المعروضة - مثلاً بين مؤشرات أداء المدخلات و/أو المخرجات و/أو النتائج وأهداف أداء الخدمات - المستخدمين على تقويم العلاقة بين الموارد والنتائج وكيفية تأثير توفر الموارد على تحقيق أهداف أداء الخدمات.
44. يتعين أن تسمح مؤشرات الأداء المعروضة للمستخدمين بتقويم كيفية استخدام الجهة لمواردها لتقديم الخدمات وتحقيق أهدافها لأداء الخدمات بكفاءة وفاعلية.
45. عندما تنشر الجهة مؤشرات الأداء المستهدفة متاحة للجمهور، فإن مؤشرات الأداء الفعلية المعروضة سوف تكون متنسقة عادة مع المؤشرات التي نشرت سابقاً للجمهور. ويتعين على الجهات التي تنشر معلومات موازنتها، وتطبق معيار المحاسبة للقطاع العام 24، عرض معلومات الموازنة في القوائم المالية أن تأخذ في الحسبان العلاقة بين تلك المعلومات ومعلومات أداء الخدمات التي تقوم بالتقرير عنها.

RPG 3

46. تُشجّع الجهة على عرض المعلومات عن نتائجها المستهدفة وإنجازاتها فيما يتعلق بتلك النتائج.
47. قد يكون هناك عدد كبير من مؤشرات الأداء التي يمكن عرضها لأهداف أداء الخدمات التي تقدمها الجهة. ولضمان أن تكون المعلومات مفهومة ولتجنب إرهاق المستخدمين بكم كبير من المعلومات، تحتاج الجهات عموماً إلى تحديد مؤشرات أداء أساسية قليلة تلبى بشكل أفضل من غيرها احتياجات المستخدمين للمعلومات التي تحقق أهداف التقارير المالية.
48. يتعين أن تكون مؤشرات الأداء التي تتضمن قياساً كمياً من الممكن قياسها بشكل موثوق. وعندما تنتج مؤشرات الأداء عن نظام لمعالجة المعاملات، فإن استخدام مثل هذا النظام سيدعم إمكانية التحقق من المعلومات التي تم التقرير عنها وسيدعم ملاءمة توقيتها.
49. عند اختيار مؤشرات الأداء، يتعين أن تتأكد الجهات من أن المؤشرات المعروضة ستقدم وصفاً يعبر بموثوقية عن مدى تحقيق أهداف أداء الخدمات. وقد تكون هناك مفاضلة بين الجوانب المختلفة لأداء الخدمات، كأن يتحسن جانب ويتدهور جانب آخر. ويتعين أن تكون المعلومات المعروضة محايدة. ويتعين أن تتجنب الجهات أي ميل لعرض مؤشرات أداء متحيزة لإظهار نتائج إيجابية. ويساعد هذا الأمر في ضمان تحقيق الخصائص النوعية ويمكن للمستخدمين أن يكونوا واثقين من أن مؤشرات الأداء تعبر بموثوقية عن أداء الجهة للخدمات.
50. من المرجح أن تؤخذ سهولة القياس في الحسبان عند اختيار مؤشرات الأداء، ولكنها يتعين أن تكون ثانوية بالنسبة لاحتياجات المستخدمين. ولا يجوز أن تبالغ مؤشرات الأداء في التركيز على الأبعاد التي تُقاس بسهولة.
51. في بعض الحالات، يتعين عرض الوصف النوعي (يسمى أيضاً الوصف السردي) على أنه مؤشر للأداء. ويمكن أن تكون هذه هي الحالة عندما لا يكون من الممكن تخفيض إنجازات أداء الخدمات إلى مجموعة صغيرة من المقاييس النوعية أو الكمية لأن الخدمة: أ. معقدة؛ و ب. تنطوي على عوامل متعلقة بعضها ببعض؛ و ج. تنطوي على عدد كبير من المؤشرات المختلفة الممكنة للنجاح أو التقدم، وتنطوي جميعها على اجتهاد بشأن أهميتها النسبية.
52. يمكن أن تتضمن المعلومات المعروضة لأي خدمة معينة واحداً أو أكثر من الأنواع المختلفة لمؤشرات الأداء؛ المقاييس الكمية و/أو المقاييس النوعية و/أو الأوصاف النوعية.

أهداف ومؤشرات أداء الخدمات متعددة السنوات

53. لا يتوقع أن يمنح الإطار الزمني المطول لأهداف أداء الخدمات متعددة السنوات من التقرير عن الأهداف لعدة سنوات والإفصاح عن مدى تقدمها في تحقيق هذه الأهداف، رغم أنه يلزم تطوير طرق للتقرير عن التقدم بطريقة مجدية اقتصادياً. ويمكن عرض مقاييس بديلة أو غير مباشرة تشير إلى مدى التقدم نحو تحقيق أهداف أداء الخدمات على مدى قصير الأجل، إلى أن تتوافر معلومات بشأن تحقيق أهداف أداء

RPG 3

الخدمات متعددة السنوات. على سبيل المثال، عندما تؤسس الجهة المخرجات السنوية والمخرجات على مدى أطول لنتائج السنوات المتعددة لمجال أو أكثر من مجالات الخدمات، فقد تكون هناك إمكانية لمعالجة التقرير السنوي للنتائج على أنها مؤشر للتقدم نحو تحقيق النتائج، مع التقرير عن النتائج الفعلية بشكل أقل تكراراً.

مجموع تكاليف الخدمات والمعلومات المفصلة للتكاليف

54. بالإضافة إلى عرض مجموع تكاليف الخدمات، يمكن للجهة أن تختار أيضاً عرض معلومات مفصلة عن التكلفة. ويمكن أن تكون معلومات التكلفة المفصلة، على سبيل المثال، التكاليف المتعلقة بأهداف أداء الخدمات الفردية، أو النتائج أو مجالات الخدمات، والخدمات الفردية، أو تكاليف المخرجات، أو التكاليف المتعلقة بمدخلات معينة. يمكن أن يكون تقويم المستخدمين للكفاءة مدعوماً من خلال ربط التكاليف إما بالمخرجات أو النتائج.

الأداء المخطط والأداء الفعلي للخدمات

55. يتعين التقرير عن معلومات أداء الخدمات المرغوب فيها والفعلي بشكل متسق بحيث يسهل قيام المستخدمين بتقويم الفاعلية. وكلما كان ذلك ممكناً، تعين على الجهات التقرير عن معلومات أداء الخدمات باستخدام مؤشرات الأداء نفسها وبالمنهجية والمعلومات نفسها المستخدمة في احتسابها التي وُضعت قبل بدء فترة التقرير. وهذا يمكن المستخدمين من مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المرغوب فيه في نهاية فترة التقرير.

56. يسهل اتساق مؤشرات الأداء على مدى عدة سنوات تحليل الاتجاهات على المدى الطويل. ولكن لا يجوز السعي إلى تحقيق هذا الاتساق على حساب:
أ. تحسين جودة مؤشرات الأداء؛ أو
ب. مواءمة المؤشرات مع التوقعات المتغيرة لأصحاب المصالح.

57. قد تحتاج الجهة معالجة مسألة كيفية التقرير عن التغيرات على أداء الخدمات المخطط له والتي حدثت خلال فترة التقرير. ويمكن أن تنشأ هذه الحالة على سبيل المثال عند تعديل أصحاب المصالح لتوقعاتهم بشأن أداء الخدمات خلال فترة التقرير مما يؤدي إلى تعديل أهداف أداء الخدمات. ويمكن أيضاً أن تتغير أهداف أداء الخدمات نتيجة تجميع عمليات في القطاع العام، حيث تتحول المسألة عن الخدمات من جهة إلى أخرى أو الحاجة للتقرير عن الخدمات التي قُدمت سابقاً من قبل جهتين مختلفتين ويتم تقديمها الآن من قبل جهة منفردة مدمجة. وفي هذه الحالات، قد يكون من الممكن للجهة التقرير عن الأداء مقابل أهداف أداء الخدمات الأصلية والمعدلة. ويمكن تحديد سبب هذه التغييرات وتأثيراتها في النقاش والتحليل السردى، بحيث يكون لدى المستخدمين المعلومات التي يحتاجونها لفهم أسباب الاختلافات بين أهداف أداء الخدمات في بداية فترة التقرير والإنجازات الفعلية، وفي الوقت نفسه فهم درجة الإنجاز الفعلي بالمقارنة بالأهداف المعدلة لأداء الخدمات.

المعلومات التي يفصح عنها

58. هناك حاجة للحكم المهني لتحديد ماهية المعلومات التي يتعين الإفصاح عنها حتى يتسنى للمستخدمين:

RPG 3

أ. فهم أساس معلومات أداء الخدمات المعروضة؛ و
ب. الحصول على نظرة عامة موجزة على أداء خدمات الجهة، والتي تبرز القضايا
الرئيسية الملائمة لتقويمهم لأداء الخدمات.

أساس عرض معلومات أداء الخدمات

59. يتعين على الجهة الإفصاح عن معلومات كافية حول أساس معلومات أداء الخدمات
المعروضة لتمكين المستخدمين من تقويم ما إذا كانت المعلومات حول أهداف أداء
الخدمات ومؤشرات الأداء والتكاليف الكلية تحقق الخصائص النوعية للتقارير المالية.

60. يتعين أن تفصح الجهة عن مصادر معلومات أداء الخدمات المعروضة.

61. يتعين الإفصاح عن المعلومات التالية:

أ. توضيح لأهداف أداء الخدمات المعروضة، يصف كيفية وضعها والحاجة إلى
تحقيقها والعلاقة (العلاقات) فيما بين أهداف أداء الخدمات و:

(1) مؤشرات الأداء المعروضة، و

(2) الأهداف العامة للجهة.

ب. وصف للعلاقة (العلاقات) بين مؤشرات الأداء ذات العلاقة. (مثلاً، المعلومات
حول مقدار التوافق بين مؤشرات المدخلات و/أو المخرجات و/أو النتائج، حيث
تسهم المدخلات والمخرجات في تحقيق نتائج معينة).

ج. وصف لأساس تجميع المعلومات (أو تفصيلها)، والذي يعالج مستوى التفاصيل
التي تم التقرير عنها.

RPG 3

المعلومات المفصلة عن التكاليف

62. إذا اختارت الجهة عرض المعلومات المفصلة عن التكاليف، عندئذ يتعين الإفصاح عن أساس تحديد التكاليف.

63. تتضمن معلومات تحديد التكاليف معلومات مثل:
أ. سياسات تخصيص التكاليف؛
ب. معالجة المصروفات المباشرة وغير المباشرة المتعلقة بالخدمات؛ و/أو
ج. مطابقة أو مقارنة بين تكاليف الخدمات المعروضة ومجموع المصروفات.

إفصاحات الجهة المسيطرة

64. عندما تقوم الجهة المسيطرة بالتقرير عن الخدمات المقدمة من قبل جهاتها المسيطر عليها، فيتعين على الجهة المسيطرة الإفصاح عن المعلومات التي توضح الأدوار والمسؤوليات لأداء الخدمات داخل الجهة الاقتصادية.

الإفصاحات عندما تختلف فترة التقرير

65. عندما تغطي معلومات أداء الخدمات فترة تقرير مختلفة عن تلك التي تغطيها القوائم المالية للجهة، يتعين الإفصاح عن المعلومات التالية:
أ. حقيقة أن فترة التقرير ليست الفترة نفسها التي تغطيها القوائم المالية؛ و
ب. سبب وجود الاختلاف؛ و

ج. إذا كانت المعلومات المالية مشمولة في تقرير أداء الخدمات، إما:
(1) الفترة التي تغطيها القوائم المالية التي استُمدت منها المعلومات، مع معلومات لتسهيل الوصول إلى تلك القوائم المالية؛ أو
(2) مصدر المعلومات المالية التي تم التقرير عنها، في حال لم تُستمد المعلومات المالية من القوائم المالية للجهة، إلى جانب معلومات لتسهيل الوصول إلى ذلك المصدر.

66. عندما تختلف فترة التقرير للمعلومات حول بعض الخدمات عن فترة التقرير لتقرير أداء الخدمات للجهة، يتعين الإفصاح عن المعلومات التالية:
أ. الخدمات المتأثرة، و
ب. فترة (فترات) التقرير التي تنطبق على تلك الخدمات، و
ج. إيضاح لأسباب الاختلاف (الاختلافات).

الإفصاحات عندما تكون منفصلة عن القوائم المالية

67. تعالج الفقرات 72-75 أدناه موقع معلومات أداء الخدمات في تقرير مالي ذي غرض عام. وعندما تُعرض معلومات أداء الخدمات بشكل منفصل عن التقارير المالية ذات الغرض العام التي تتضمن القوائم المالية، فإنه يتعين عرض المعلومات التالية:
أ. اسم الجهة؛ و

ب. عندما تكون الجهة جهة مسيطرة، وصف لمجموعة الجهات التي تسيطر عليها
الجهة المعدة للتقرير؛ و

ج. عندما تكون الجهة هي جهة مسيطر عليها، هوية الجهة المسيطرة؛ و
د. تاريخ التقرير وفترة التقرير التي تغطيها معلومات أداء الخدمات؛ و
هـ. القوائم المالية التي ترتبط بها معلومات أداء الخدمات والمعلومات الكافية
الضرورية للمستخدمين للوصول إلى القوائم المالية؛ و

RPG 3

و. عملة العرض، كما هي معرفة في معيار المحاسبة للقطاع العام 4، آثار التغييرات
في أسعار صرف العملات الأجنبية؛ و
ز. مستوى التقريب المستخدم.

68. عند عرض معلومات أداء الخدمات في التقرير المالي ذي الغرض العام الذي يتضمن
القوائم المالية، تقضي معايير المحاسبة للقطاع العام التي تنطبق بأنه يتعين عرض هذه
المعلومات.

النقاش والتحليل السردى

69. يتعين أن تفصح الجهة عن النقاش والتحليل السردى في معلومات أداء الخدمات الخاصة
بها. ويكمل النقاش والتحليل السردى معلومات أداء الخدمات المعروضة من خلال
تمكين المستخدمين من الحصول على نظرة متعمقة من الجهة على:
أ. جوانب أداء الخدمات التي ترى الجهة أنه يتعين إبرازها؛ و
ب. العوامل التي أثرت على إنجازات أداء الخدمات خلال فترة التقرير.

70. يتعين أن يقدم النقاش والتحليل السردى نظرة عامة مختصرة عن أداء خدمات الجهة
بحيث:

أ. تناقش درجة تحقيق أهداف أداء الخدمات؛ و
ب. توفر شرحاً متوازناً للمعلومات المعروضة، والتي تغطي الجوانب الإيجابية
والسلبية لأداء خدمات الجهة؛ و
ج. تسهل تقويم المستخدمين لكفاءة وفاعلية أداء الجهة لخدماتها.

71. توضح الأمثلة العملية التي ترافق دراسة إرشادات الممارسات الموصى بها 3 أنواع
المعلومات التي يمكن تضمينها في النقاش والتحليل السردى.

موقع معلومات أداء الخدمات

72. يمكن أن تعرض الجهة معلومات أداء الخدمات إما:
أ. كجزء من تقرير مالي ذي غرض عام الذي يتضمن القوائم المالية؛ أو
ب. في تقرير مالي ذي غرض عام يصدر بشكل منفصل.

73. يتعين أخذ العوامل التالية في الحسبان عند اتخاذ هذا القرار:
أ. إلى أي مدى يلزم استعراض معلومات أداء الخدمات ضمن سياق المعلومات
الواردة في القوائم المالية، بما في ذلك المعلومات حول المقارنات بين الموازنة
والبيانات الفعلية؛ و

ب. ما إذا كانت احتياجات المستخدمين والخصائص النوعية ستتحسن في حال
تضمين معلومات أداء الخدمات في التقرير المالي نفسه ذي الغرض العام الذي
يتضمن القوائم المالية أو في تقرير مالي ذي غرض عام منفصل؛ و
ج. تطبيق القيود السائدة على المعلومات، بما في ذلك ما إذا كانت المنفعة
المرتتبة على تضمين المعلومات في التقرير المالي نفسه ذي الغرض العام الذي
يتضمن القوائم المالية؛ تبرر التكاليف الإضافية المرتبطة بذلك (إن وجدت)؛ و
د. المتطلبات الخاصة بالدولة والتي يمكن أن تحدد وجوب وضع معلومات أداء
الخدمات إما في التقرير المالي ذي الغرض العام نفسه الذي يتضمن القوائم
المالية أو في تقرير مالي ذي غرض عام منفصل.

74. فيما يتعلق بالنقطة (أ) من فقرة 73 أعلاه، من المرجح أن يكون هناك عامل مهم في

RPG 3

هذا القرار وهو ما إذا كان الهدف الرئيس من توفير معلومات أداء الخدمات هو:
أ. المساعدة في تقويم قرارات تخصيص الموارد من أجل تقديم الخدمات، وفي
هذا الحالة من المرجح أن تكون هناك قيمة لربط التقرير عن معلومات أداء
الخدمات بالقوائم المالية التي قورنت بمخصصات الموازنة؛ أو
ب. المساعدة في تقويم السياسات أو القرارات الاستراتيجية، وفي هذه الحالة من
المرجح أن تكون هناك قيمة في ربط التقرير عن معلومات أداء الخدمات
بالمعلومات حول السياسات أو الاستراتيجية.

75. عندما تختار الجهة عرض معلومات أداء الخدمات الخاصة بها في تقرير مالي ذي غرض
عام منفصل عن القوائم المالية، يتعين أن يصدر التقرير المالي ذي الغرض العام المنفصل
في الوقت المناسب، وذلك بإصداره في توقيت إصدار القوائم المالية نفسه، أو إذا لم
يكن في الوقت نفسه، ففي وقت قريب جداً من وقت إصدار القوائم المالية.

تنظيم معلومات أداء الخدمات

76. يتعين أن يساعد تنظيم معلومات أداء الخدمات في تقرير مالي ذي غرض عام
المستخدمين على:

- أ. فهم أداء خدمات الجهة، بما في ذلك إنجاز أهداف أداء الخدمات؛ و
- ب. تقويم كفاءة وفاعلية خدمات الجهة؛ و
- ج. استخدام معلومات أداء الخدمات لأغراض المساءلة واتخاذ القرارات.

77. يتعين تنظيم معلومات أداء الخدمات بحيث تكون الروابط واضحة بين المعلومات
المعروضة وبين:
أ. الإفصاحات حول أساس المعلومات المعروضة؛ و
ب. النقاش والتحليل السردى.

78. إن إحدى طرق تنظيم معلومات أداء الخدمات هي عرضها كـ "قائمة أداء الخدمات"،
والتي تنطوي على تنظيم المعلومات في شكل جدول أو قائمة. ويمكن أن يدعم عرض
معلومات أداء الخدمات في شكل قائمة القابلية للفهم والمقارنة عندما تكون مؤشرات
الأداء المعروضة عبارة عن مقاييس كمية أو نوعية تم التقرير عنها لخدمات متعددة.

79. عند عرض معلومات أداء الخدمات من خلال السرد أو دراسات الحالة، فمن المرجح ألا
تكون طريقة الجداول ملائمة. وفي بعض الحالات، فإن المزج بين دراسات الحالة وواحد
أو أكثر من الجداول أو القوائم قد يكون ملائماً.

80. يمكن أن تستخدم الجهات مستويات متعددة للتقرير من أجل تحقيق التوازن بين كون
التقرير:

- أ. موجز بشكل كاف ليكون قابلاً للفهم؛ و
- ب. يوفر تفاصيل كافية فيما يتعلق بالجوانب المتعددة المرتبطة بأهداف أداء
الخدمات.

81. يسمح استخدام مستويات متعددة للتقرير بعرض التقرير الموجز على مستويات أعلى
وعرض أو الإفصاح عن المزيد من التغطية المفصلة على مستويات أقل، حيث يمكن
على سبيل المثال فصل مجالات الخدمات إلى خدمتين منفصلتين أو أكثر.

82. ينطبق معيار المحاسبة للقطاع العام 18، *التقارير القطاعية* على تحديد الجهات
للقطاعات، وهو يصف القطاعات الخدمية ويحدد العوامل التي يتعين أخذها في
الحسبان عند تجميع الخدمات في شكل قطاعات لأغراض التقرير المالي.

1. أمثلة توضيحية

أمثلة توضيحية

تُرافق هذه الأمثلة إرشادات الممارسات الموصى بها 3، التقرير عن معلومات أداء الخدمات، ولكنها ليست جزءاً منها.

1. تصور الأمثلة في هذا الملحق حالات افتراضية. وبالرغم من أن بعض جوانب الأمثلة قد توجد في حالات فعلية، فلا بد من تقويم جميع الحقائق والظروف لحالة معينة عند تطبيق إرشادات الممارسات الموصى بها 3، وعند تحديد التكلفة، يُعبّر عن مبلغها "بالريال السعودي".
2. يسرد الجزء الأول من هذا الملحق أمثلة على المصطلحات المستخدمة في إرشادات الممارسات الموصى بها. وهي لا تهدف إلى أن تكون قائمة شاملة بالأمثلة لجميع المصطلحات المعروفة. وتوضح الأمثلة معنى المصطلحات المختلفة عادة من خلال الإشارة إلى جهة توفر خدمات صحية. وتركز الأمثلة على خدمة واحدة - تقديم اللقاحات إلى الأطفال من أجل الوقاية من الحصبة. وتستخدم الجهة مجموعة من المدخلات لإنتاج المخرجات (لقاحات الحصبة). ومن ثم يتوقع من هذه المخرجات أن تفرز (بشكل مباشر أو غير مباشر) النتائج المرغوب فيها.
3. يوفر الجزء الثاني من هذا الملحق قائمة توضيحية بالمعلومات التي يمكن إدراجها في التحليل والنقاش السردى لأداء خدمات الجهة.

الجزء 1: أمثلة على المصطلحات المعروفة

أهداف أداء الخدمات

- تنص إرشادات الممارسات الموصى بها رقم 3 على أنه يمكن التعبير عن أهداف أداء الخدمات باستخدام مؤشرات المدخلات أو المخرجات أو النتائج أو الكفاءة أو من خلال الجمع بين واحد أو أكثر من هذه المؤشرات. وفيما يلي أمثلة على أهداف أداء الخدمات التي يمكن التعبير عنها بأشكال مختلفة. المثال الأول هدف أداء خدمات للمدخلات ويركز الثالث على هدف النتائج ويركز آخر مثال على الكفاءة.
- لتطبيق 1,200 يوم عمل يعادل دواماً كاملاً على الطاقم الطبي لخدمات اللقاحات.
 - لتوفير 20,000 لقاح للأطفال.
 - لتقليل نسبة الأطفال الذي يصابون بالحصبة سنوياً من 65% إلى 2% خلال 5 سنوات، أي بحلول عام 20XX.
 - لتقليل التكلفة الكلية لكل لقاح من 5 ريالاً سعودية إلى 4 ريالاً سعودية.

المدخل: عدد أيام العمل يعادل دوام كامل للطاقم والمستخدم لتقديم اللقاحات ضد الحصبة.

المخرجات: عدد الأطفال الذي حصلوا على اللقاح ضد الحصبة.

النتيجة: انخفاض عدد الأطفال الذي يصابون بالحصبة. (ويمكن التعبير عن الانخفاض بأرقام مطلقة (5,000 حالة أقل من الحصبة) أو كنسبة مئوية (انخفاض بنسبة 35% في عدد الأطفال الذين يصابون بالحصبة).

تنص إرشادات الممارسات الموصى بها 3 على أن النتائج يمكن أن تكون تأثيرات على المجتمع ككل أو تأثيرات على مجموعات معينة أو مؤسسات معينة ضمن المجتمع. ويمكن أن تكون النتائج عبارة عن تأثيرات مباشرة نسبياً على متلقي خدمات الجهة، ويمكن أن تكون أيضاً عبارة عن تأثيرات على آخرين ليسوا متلقين لخدمات الجهة ولكنهم يستفيدون بشكل غير مباشر من تلك الخدمات. وتنص إرشادات الممارسات الموصى بها 3 أيضاً على أن العوامل الخارجية عن سيطرة الجهة يمكن أن تتدخل بحيث تعيق أو تسهل تحقيق الجهة للنتائج. ويوضح المثال الأول أدناه نتيجة تؤثر على مجموعة معينة ضمن المجتمع. ويوضح المثالان الثاني والثالث تأثيراً مباشراً على متلقي الخدمات وتأثيراً غير مباشر على غير المتلقين. ويوضح المثال الرابع حالة تتدخل فليها عوامل خارجية عن سيطرة الجهة لتسهيل تحقيق الجهة للنتائج.

أمثلة توضيحية

- انخفاض بنسبة 35% في عدد الأطفال الذين يصابون بالحصبة ضمن أقل شريحة عشرية اجتماعية اقتصادية.
- انخفاض في حالات الإصابة بالحصبة ممن تلقوا لقاح الحصبة الذي تقدمه الجهة هو مثال على التأثير المباشر على المتلقين لخدمات الجهة.
- الأطفال الذين لم يحصلوا على اللقاح ويذهبون إلى المدارس نفسها التي يرتادها أطفال حصلوا على اللقاح سيتأثرون بشكل غير مباشر بخدمات اللقاح التي تقدمها الجهة لأن مخاطر إصابتهم بالحصبة ستقل.
- يؤدي تفشي عدوى الحصبة في منطقة قريبة إلى تغطية إعلامية واسعة للمخاطر الصحية المرتبطة بالحصبة وارتفاع معدلات الحصول على اللقاحات في تلك المنطقة التي يغطيها مزود خدمات صحية آخر. تسهل هذه العوامل بدلاً من تحقيق نتائج الجهة في تقليل حالات الحصبة في منطقتها. وهذه العوامل المؤكدة في المنطقة الأخرى (اندلاع الحصبة والتغطية الإعلامية وارتفاع معدل الحصول على اللقاحات) تعتبر خارجة عن سيطرة الجهة.

الكفاءة

تنص إرشادات الممارسات الموصى بها 3 على أن الكفاءة هي العلاقة بين (أ) المدخلات والمخرجات، أو (ب) المدخلات والنتائج. ويوضح المثالان في النقطة أدناه الكفاءة التي يُعبّر عنها بأنها العلاقة بين المدخلات والمخرجات. ويوضح المثال في النقطة الثانية الكفاءة التي يُعبّر عنها بأنها العلاقة بين المدخلات والنتائج.

- "تكلفة كل طفل حصل على اللقاح" عبارة عن مثال لمؤشر الكفاءة الذي يربط المخرجات (اللقاحات) المدخلات (التكلفة). ويمكن أيضاً التعبير عن الكفاءة من حيث المدخلات الأخرى على سبيل المثال عدد الموظفين وأوقات العمل. على سبيل المثال، 1,000 لقاح سنوياً لكل موظف طبي مؤهل.
- "التكلفة لكل انخفاض في عدد الأطفال الذين يصابون بالحصبة" عبارة عن مثال لمؤشر الفاعلية الذي يربط النتائج (الانخفاض في عدد الأطفال الذين يصابون بالحصبة) بالمدخلات (التكلفة).

الفاعلية

تنص إرشادات الممارسات الموصى بها 3 على أن الفاعلية هي العلاقة بين النتائج الفعلية وأهداف أداء الخدمات. لذلك يعتمد تقويم الفاعلية على نوع أهداف أداء الخدمات التي تعرضها الجهة. وتوضح الأمثلة الثلاثة أدناه الفاعلية لأهداف أداء خدمات مختلفة. حيث يوضح المثال الأول الفاعلية عندما يُعبّر عن أهداف أداء الخدمات على أساس المدخلات، والثاني على أساس المخرجات والثالث على أساس النتائج.

- كان هدف أداء الخدمات هو تخصيص 20,000 ساعة من وقت عمل الفرق الطبية لتوفير لقاحات الحصبة خلال السنة المنتهية في 31 مارس 20XX. وكانت النتائج الفعلية المتحققة هي 18,000 ساعة من وقت عمل الفرق الطبية. لذلك، بلغت فاعلية الجهة في هذا الجانب 90%.
- كان هدف أداء الخدمات هو توفير 100,000 لقاح الحصبة للأطفال خلال السنة المنتهية في 31 مارس 20XX. وكانت النتائج الفعلية المتحققة هي 99,000 لقاح. لذلك، بلغت فاعلية الجهة في هذا الجانب 99%.
- كان هدف أداء الخدمات هو تقليل عدد الأطفال الذين يصابون بالحصبة بنسبة 3,000 طفل مقارنة بالسنة الماضية. وكانت النتائج الفعلية المتحققة هي انخفاض عدد الأطفال الذين يصابون بالحصبة بنسبة 3,000 طفل. لذلك، بلغت فاعلية الجهة في هذا الجانب 100%.

أمثلة توضيحية

مؤشر الأداء – الوصف النوعي

تنص إرشادات الممارسات الموصى بها 3 على أن مؤشرات الأداء عبارة عن مقاييس كمية و/أو نوعية و / أو وصف نوعية لطبيعة وحد استخدام الجهة للموارد وتقديم الخدمات وتحقيق أهداف أداء خدماتها. ويوضح المثال أدناه مؤشر الأداء الذي عبّر عنه بالوصف النوعي.

تستخدم وزارة (الوزارة) مسؤولة عن دعم علاقات الحكومة مع الدول الأخرى، بما في ذلك العلاقات التجارية، الوصف النوعي التالي على أنه أحد مؤشرات أدائها:

من المتوقع أن يتضمن التواصل مع أمريكا اللاتينية هذا العام عدة بعثات تجارية ناجحة بقيادة الوزارة إلى الحكومات الوطنية ومشاركة وزارية في منتدبين إقليميين. وستقدم الوزارة الضيافة والدعم الآخر لزيارات الوزراء من مختلف الدول في المنطقة وستجري مشاورات ثنائية حول السياسات الخارجية. وستتضمن المشاورات تأييد اتفاقيات التجارة الحرة. وستوسّع الشبكة الدبلوماسية في العديد من دول أمريكا اللاتينية من خلال المزيد من القنصليات والقناصل الفخريين.

الجزء 2: النقاش والتحليل السردى – نوع المعلومات

توفر القائمة التالية أنواعاً مختلفة من المعلومات التي يمكن تضمينها في النقاش والتحليل السردى لمساعدة المستخدمين في تقييم أداء خدمات الجهة:

- أ. إنجازات أداء خدمات معينة وأوجه القصور فيه.
- أ. تحديد ومناقشة العوامل التي تكون قد أثرت على الإنجاز (أو عدم الإنجاز) لأهداف الأداء.
- ب. مؤشرات الفاعلية.
- ج. مناقشة الاختلافات بين الإنجازات الفعلية والمستهدفة.
- د. مقارنة المؤشرات:
 - (1) على مدى الفترات الزمنية؛ و/أو
 - (2) بالمستهدفات المرطبية؛ و/أو
 - (3) بين النتائج الفعلية والمستهدفة.
- هـ. أسباب التغييرات، في حال تغير أهداف الأداء أو مؤشرات الأداء مقارنة بتلك المعروضة في السنة الماضية.
- و. عندما يكون لدى الجهة أهداف أداء خدمات لعدة سنوات، سرد حول التقدم في إنجازها.
- ز. عند التقرير عن النتائج، المعلومات حول مقدار نسبة النتائج إلى نشاطات الجهة.
- ح. الدروس المهمة المستفادة خلال فترة التقرير فيما يتعلق بأداء خدمات الجهة بما في ذلك -عندما يكون ذلك ملائماً- خطأً تتعلق بطرق معالجة المشاكل التي تؤثر على أداء الخدمات والجوانب التي تحتاج إلى المزيد من التقييم.
- ط. تحديد ومناقشة المخاطر المصاحبة لتقديم الخدمات. وفي حال عمل تقييم مخاطر للخدمات، معلومات حول كيفية اعتماد الفرقات المتعلقة بمثل هذه المخاطر على معلومات وكيفية إدارتها.
- ي. تحديد ومناقشة التبعات - المقصودة وغير المقصودة، المباشرة وغير المباشرة - للخدمات المقدمة.

وإذا قدمت الجهة نقاشاً للاختلافات بين الإنجازات الفعلية والمخطط لها، فإن هذا النقاش يمكن أن يشمل على سبيل المثال:

أ. تحديد حجم الانحرافات؛ و

أمثلة توضيحية

ب. العوامل التي أسهمت في الانحرافات. (مثلاً عوامل خارجية، كفاءة أو قصور في العمليات الداخلية، توفر الموارد، أو قرارات تقديم الخدمات الحكومية).

يتأثر تحقيق النتائج غالباً بعوامل خارجية عن سيطرة الجهة. وإذا قدمت الجهة نقاشاً وتحليلاً سردياً حول النتائج، فإن الإفصاحات يتعين أن تكون كافية لضمان عدم مبالغة المستخدمين في تقدير دور الجهة فيما يتعلق بتحسين أو تراجع النتائج. وعند عرض معلومات النتائج، فإن المعلومات حول ما يلي قد تكون مفيدة للمستخدمين:
أ. المدى الذي يمكن أن تنسب به النتائج إلى أنشطة الجهة، و
ب. العوامل الأخرى التي قد تكون أثرت على النتائج.

في الغالب، يستند تقديم الخدمات العامة على تقييم للمخاطر، ينطوي على معلومات واضحة للحدود المسموح بها مع الأنواع المختلفة من المخاطر، بما في ذلك مخاطر الإيجابيات الخاطئة والسلبيات الخاطئة فيما يتعلق بقرارات التدخل، ويمكن للمعلومات حول كيفية تقييم الجهة للمخاطر كجزء من تقديم الخدمات أن تدعم فهم المستخدمين لأداء خدمات الجهة.