



جائزة التميز الحكومي العربي – الدورة الثانية

تحت رعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

الورشة التدريبية

"حكومات عربية، منهجها التميز، تتبادل خبراتها، هدفها خدمة
المجتمع، وتنافسيتها عالمية"

■ نشر ثقافة التميز المؤسسي في الدول العربية

اعتماد التميز كنهج رائد في الحكومات العربية لرفع كفاءة الأداء وتنفيذ الأهداف والاستراتيجيات وبناء القدرات الأساسية واللازمة لتحقيق رؤية الحكومة/ الدولة.

■ خلق فكر قيادي إيجابي لتبني التميز في الجهات الحكومية العربية

الفكر التحولي مبني على أساس فهم الإمكانيات والقدرات الحالية والمستقبلية لتحقيق الأداء المتميز، ودعم مبادئ الحكومة المتقدمة القادرة على تحقيق متطلبات وتوقعات مواطنيها.

■ التركيز على تحسين الأداء العام والتطوير المستمر في الأجهزة الحكومية العربية

تعزيز أساليب التطوير المستمر لأداء الجهات الحكومية والتي تدعم تحقيق المنافع المرجوة لجميع المعنيين واستدامة النتائج والمخرجات ذات التأثير الإيجابي على المجتمع.



■ توفير منصة عربية لتبادل أفضل الممارسات والتجارب الحكومية الناجحة

تبادل الممارسات والتجارب على مستوى مختلف القطاعات الحكومية، تقديراً للجهود المتميزة الداعمة للرؤى الطموحة في المنطقة العربية وبما يدعم استفادة الجميع من هذه التجارب والممارسات.

■ إبراز وتقدير والاحتفاء بالجهود الحكومية المتميزة في الدول العربية

إبراز وتقدير الجهود المتميزة للجهات الحكومية التي تساهم بالارتقاء بأداء العمل الحكومي وتحسين جودة الحياة في المنطقة العربية بما يعزز تنافسية الدول العربية عالمياً.

كافة الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين في الدول العربية ممن تنطبق عليهم شروط المشاركة والمستوفية لمتطلبات ومعايير كل فئة من فئات الجائزة.



الجوائز الفردية

فئات الجوائز الفردية

1. أفضل وزير عربي
2. أفضل محافظ عربي
3. أفضل مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية
4. أفضل مدير بلدية في المدن العربية
5. أفضل موظف حكومي عربي
6. أفضل موظفة حكومية عربية

الجوائز المؤسسية

فئات الجوائز الفرعية

1. أفضل مبادرة / تجربة تطويرية حكومية
2. أفضل مشروع حكومي عربي لتمكين الشباب
3. أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير التعليم
4. أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير القطاع الصحي
5. أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير البنية التحتية
6. أفضل مشروع حكومي عربي لتنمية المجتمع
7. أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي

فئات الجوائز الرئيسية

1. أفضل وزارة عربية
2. أفضل هيئة أو مؤسسة حكومية عربية

أفضل هيئة أو مؤسسة
حكومية عربية

أفضل وزارة عربية

تستهدف هذه الفئة الهيئات والمؤسسات الحكومية (ومن
بحكمها) في الدول العربية.

تستهدف هذه الفئة الوزارات في الدول العربية.

تشمل فئات الجائزة الفرعية أية مبادرة أو تجربة أو مشروع أو نظام أو برنامج من ضمن مهام ومجال عمل واختصاص الجهة الحكومية، ويكون لها تأثيرات إيجابية على أداء الجهة الحكومية أو الدولة وعلى مدى التطور والتحسين/ التغيير الذي أحدثتها سواء كان ذلك التأثير داخل الجهة الحكومية أو خارجها. وتتضمن الفئات التالية:

أفضل مشروع حكومي عربي
لتطوير التعليم

أفضل مشروع حكومي عربي
لتنمية المجتمع

أفضل مشروع حكومي عربي
لتمكين الشباب

أفضل مشروع حكومي عربي
لتطوير البنية التحتية

أفضل تطبيق حكومي
عربي ذكي

أفضل مبادرة / تجربة
تطويرية حكومية

أفضل مشروع حكومي عربي
لتطوير القطاع الصحي

أفضل مشروع حكومي عربي
لتمكين الشباب

تشمل هذه الفئة على تمكين مشاركة وتعزيز دور الشباب في المشاريع الحكومية من خلال تطوير وتنمية المهارات والقدرات الشبابية، وإشراكهم في اتخاذ القرارات لاكتساب الثقة الضرورية ليكونوا أفراداً منتجين في المجتمع.

أفضل مبادرة / تجربة
تطويرية حكومية

تشمل هذه الفئة المبادرة أو التجربة الحكومية التي يشترك في تصميمها وتطويرها وتطبيقها جهة / جهات حكومية وتكون من ضمن مهام ومجال عمل واختصاص الجهة الحكومية ويكون لها تأثيرات إيجابية على أداء الجهة الحكومية / الدولة / المجتمع وعلى مدى التطور والتحسين / التغيير الذي أحدثته سواء كان ذلك التأثير داخل الجهة الحكومية أو خارجها.

أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير القطاع الصحي

تشمل هذه الفئة مشاريع أو برامج متميزة في مجال تعزيز الخدمات الصحية و/أو الطبية التي تقدمها الجهات الحكومية للمواطنين ويكون لها مساهمات بارزة في تحسين المستوى الصحي العام في الحكومة/ الدولة.

أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير التعليم

تشمل هذه الفئة مشاريع أو برامج متميزة في مجال النهوض بالتعليم، وتعكس الابتكارات الناشئة والمشاريع الحديثة في مجال تطوير التعليم ذات المساهمات البارزة على مستوى المخرجات والأداء التعليمي في الحكومة/ الدولة.

أفضل مشروع عربي حكومي لتنمية المجتمع

تشمل هذه الفئة المشاريع التي تساهم في تنمية المجتمع، وتقديم خدمات متنوعة لفئاتها وشرانحها المختلفة تضمن التلاحم والتماسك الأسري والمجتمعي لكافة هذه الفئات وفرص للنمو ليكونوا أعضاء منتجين في الحكومة/ الدولة.

أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير البنية التحتية

تشمل هذه الفئة المشاريع في مجال البنية التحتية للنقل والمرافق، بحيث تتمتع هذه مشاريع بالتصميم الذي يعود بفوائد اقتصادية طويلة الأجل وتساهم في النمو الاقتصادي والإنتاجية في الحكومة/ الدولة.



AMU (2018-2019)
K.O. (188) - P.01-01

فئات الجائزة المؤسسية (الفرعية)

أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي

تشمل هذه الفئة التطبيقات الإلكترونية/ الذكية المطورة من الجهات الحكومية، كتطبيقات الهاتف المحمول والموقع الإلكتروني والمنصات الإلكترونية وما شابه، بهدف تقديم خدمات أكثر فاعلية وتوفير تجربة أفضل للمتعاملين.

خصصت هذه الفئة للموظفين الحكوميين بالجهات الحكومية العربية وتشمل هذه الجائزة الفئات التالية:

أفضل مدير بلدية
في المدن العربية

أفضل محافظ عربي

أفضل وزير عربي

أفضل موظفة حكومية عربية

أفضل موظف حكومي عربي

أفضل مدير عام لهيئة أو
مؤسسة عربية

أفضل محافظ عربي

خصصت هذه الفئة لتكريم أفضل محافظ عربي، وتتضمن كافة الوظائف في الجهاز الحكومي في درجة محافظ أو الوالي وما يعادله في المحافظات أو الولايات (ولا تشمل مسميات مثل محافظ البنك المركزي أو محافظ مؤسسة وما شابه). وتشمل معايير التقييم على الإنجازات والنتائج المؤثرة التي حققها خلال توليه مهامه على نطاق عمل المحافظة/ الولاية ومدى ارتباطها مع الإنجازات الوطنية لدولته والقيمة المضافة على الإنسان والمجتمع.

أفضل وزير عربي

خصصت هذه الفئة لتكريم أفضل وزير عربي، وتشمل معايير التقييم على الإنجازات والنتائج المؤثرة التي حققها خلال توليه مهامه في الوزارة على النطاق الاقتصادي/ الاجتماعي/ البيئي ومدى ارتباطها مع الإنجازات الوطنية لدولته والقيمة المضافة على الإنسان والمجتمع.



AMMUNISTRATION
K.O. 110001 70001

فئات الجائزة الفردية

أفضل مدير عام لهيئة أو
مؤسسة عربية

أفضل مدير بلدية
في المدن العربية

خصصت هذه الفئة لتكريم أفضل مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية حكومية، وتتضمن كافة الوظائف في الجهاز الحكومي في درجة مدير عام أو ما يعادله وعلى اختلاف مسمياتها، وتشمل معايير التقييم على الإنجازات والنتائج المؤثرة التي حققها خلال توليه مهامه على نطاق عمل الهيئة أو المؤسسة ومدى ارتباطها مع الإنجازات الوطنية لدولته والقيمة المضافة على الإنسان والمجتمع.

خصصت هذه الفئة لتكريم أفضل مدير بلدية عربي، وتتضمن كافة الوظائف في الجهاز الحكومي في درجة مدير بلدية أو ما يعادلها في المدن العربية، وتشمل معايير التقييم على الإنجازات والنتائج المؤثرة التي حققها خلال توليه مهامه على نطاق مدينة عربية والقيمة المضافة على الإنسان والمجتمع.

أفضل موظفة حكومية عربية

أفضل موظف حكومي عربي

خصّصت هذه الفئة لجميع الموظفين العاملين في الجهات الحكومية على اختلاف مسمياتهم الوظيفية. وتغطي هذه الجائزة مجالات التفوق الوظيفي في العمل الحكومي وبحيث تكون إنجازات الموظف/الموظفة ذات ارتباط مباشر مع طبيعة عمل الجهة الحكومية التي يعمل بها المرشح، وتتميز هذه الجائزة في اختيار وتكريم أكثر موظفي الحكومات العربية كفاءةً والتزاماً وأداءً.

أفضل هيئة أو مؤسسة
حكومية عربية

أفضل وزارة عربية

الفئات

الممكنات
المتكاملة

المهام الرئيسية
والابتكار

تحقيق الرؤية

المعايير

الأداء المؤثر

يركز معيار الممكّنات المتكاملة على:

- رأس المال البشري
- إدارة الموارد المالية وغيرها
- الحوكمة
- نتائج الأداء المؤثر

التركيز في التقييم على النتائج
والإنجازات المؤثرة



يركز معيار المهام الرئيسية والابتكار على:

- المهام الرئيسية
- الخدمات
- الحكومة الذكية/ الرقمية
- الابتكار
- نتائج الأداء المؤثر

يركز معيار تحقيق الرؤية على:

- الرؤية الطموحة
- الاستراتيجيات
- نتائج الأداء المؤثر

المعيار الأول: تحقيق الرؤية

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتحقيق الرؤية الطموحة المتوافقة مع رؤية الدولة من خلال إعداد الاستراتيجيات والخطط ضمن إطار المهام الرئيسية المناطة بها والتطبيق الفعال للأهداف المنشودة والمشاريع بالشراكة مع جميع القطاعات المعنية وبما يضمن تلبية وتجاوز توقعات ومتطلبات جميع المعنيين ويحقق أعلى مستويات الرضا والنتائج والمخرجات ذات التأثير الإيجابي على المجتمع. ويمكن أن يشمل هذا المعيار القدرات التالية:

- صياغة رؤية طموحة وذات توجه مستقبلي بالاعتماد على التنبؤات والتحليلات، وتعكس الرغبة بتحقيق أعلى المستويات والنتائج وتغطي تطلعات كافة المعنيين.
- تحديد الأهداف والاستراتيجيات والسياسات والخطط وتسلسلها على جميع المستويات الإدارية بآلية نظامية وهيكلية واضحة.
- إعداد خطط العمل للمشاريع/المبادرات/البرامج والمخرجات المتوقعة وكيفية المساهمة في تحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.
- تحقيق التوافق والموائمة في تنفيذ المشاريع/المبادرات/البرامج والمخرجات مع الأطراف المعنية داخلياً وخارجياً.
- الربط بين تحقيق الأهداف والاستراتيجيات والسياسات وتوفير الموارد الأساسية والمطلوبة لتنفيذها.

المعيار الثاني: المهام الرئيسية والابتكار

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتبني الابتكار والتطوير المستمر في عملها وتنفيذ مهامها وتقديم خدمات متميزة بأساليب مبتكرة واستخدام التقنيات الذكية، والاستفادة من النتائج في تطوير أدائها. وتعمل على تطوير قدراتها وإمكانياتها لمواكبة التغيرات ودعم التفكير المتجدد بما يضمن تنفيذ المهام والأنشطة والعمليات والخدمات بطرق مبتكرة لتحقيق أهدافها ورؤيتها الطموحة وتطلعات جميع المعنيين. ويمكن أن يشمل هذا المعيار القدرات التالية:

- إعداد الهيكل التنظيمي والأنظمة اللازمة للجهة الحكومية لتنفيذ الاستراتيجية والمرونة في الاستجابة للمتغيرات المستمرة.
- تقييم المهام الرئيسية للتحقق من إمكانية إيجاد وتقديم خدمات متميزة/ مبتكرة توفر قيمة نوعية للمعنيين (الأطراف المتأثرة وأصحاب المصلحة).
- إدارة جميع العمليات والأنشطة وتقييمها بشكل دوري، ومتابعة كفاءتها وفعاليتها لضمان تحقيق مستويات متقدمة من الموثوقية والاعتمادية.
- تصميم وتطوير الخدمات المقدمة، وإشراك الفئات المستفيدة/ المستهدفة منها في عمليات وبرامج التخطيط والمتابعة والتقييم.
- دعم ثقافة الابتكار كنهج داخلي في بيئة عمل الجهة لإيجاد القيمة النوعية لجميع المعنيين والتمكن من الاستفادة من الابتكارات والتقنيات الحديثة والمتقدمة في تطوير مهامها وخدماتها لتعزيز التنافسية.
- استخدام الحلول الذكية والتقنيات والتطبيقات الحديثة والمبتكرة (مثل: التحول الإلكتروني، التعاملات الرقمية، الذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم الخدمات الإلكترونية/ الذكية وقنوات تقديمها.
- إدارة المعلومات وإعداد التحليل الاستراتيجي والاستفادة منها في بناء القرارات الفعالة الداعمة لتحقيق التطلعات المستقبلية.

النتائج والأداء المؤثر

الجهات الحكومية المتميزة تركز على النتائج والتأثيرات الإيجابية على كافة المعنيين والمجتمع وتضمن استدامة هذه النتائج على المدى الطويل بما يحقق ريادتها وريادة حكومتها دولياً، وحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية على سبيل المثال ولا الحصر:

- الإنتاجية/ حجم العمليات المنجزة المتعلقة بالعمليات الرئيسية وعلاقتها بالنتائج على المستوى الاستراتيجي.
- كفاءة تنفيذ العمليات (مثل: نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات).
- نتائج تطوير العمليات والخدمات المادية وغير المادية.
- فاعلية تقديم الخدمات (مثل: نسبة الأخطاء في تقديم الخدمة، معدل انخفاض ملاحظات المتعاملين).
- كفاءة تقديم الخدمات (مثل: نسبة الخفض في تكلفة الخدمة، نسبة الخفض في مدة الإنجاز).

المعيار الثالث: الممكنات المتكاملة

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بإدارة مواردها (البشرية، المالية، الممتلكات) من خلال الإدارة الفعالة والكفاءة والاستغلال الأمثل لهذه الموارد، والعمل ضمن إطار حوكمة واضح لضمان الإنجاز الفعال للمهام لتحقيق أهدافها واستراتيجياتها ورؤيتها الطموحة. ويمكن أن يشمل هذا المعيار القدرات التالية:

- إدارة رأس المال البشري للمشاركة في تعزيز التطوير المستمر لأداء الأنظمة وجودة الخدمات وتطبيق الابتكارات على المستوى المؤسسي.
- إدارة التخطيط المالي وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد المالية لتحقيق الأهداف والاستراتيجيات.
- استغلال الموارد المتاحة وتبني الاستراتيجيات الذكية وتطوير سياسات لدعم الاستخدام الأمثل للموارد المتوفرة والمتاحة بما يعزز الكفاءة والإنفاق المتعلق وإدارة الموارد لتحسين الإنتاجية في العمل الحكومي.
- تطوير الأنظمة والآليات المستخدمة لضمان الحوكمة وإدارة المخاطر بفعالية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وضمان استمرارية الأعمال.

النتائج والأداء المؤثر

الجهات الحكومية المتميزة تركز على النتائج والتأثيرات الإيجابية على كافة المعنيين والمجتمع وتضمن استدامة هذه النتائج على المدى الطويل بما يحقق ريادتها وريادة حكومتها دولياً، وحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية على سبيل المثال ولا الحصر:

- النتائج المتعلقة بالرأس المال البشري (مثل: مؤشرات الرضا الوظيفي، نتائج الإيجابية في بيئة العمل، نتائج الولاء الوظيفي وغيرها).
- نتائج التخطيط المالي (مثل: نتائج تنمية الإيرادات وترشيد النفقات، دقة إعداد الميزانية وغيرها).
- نتائج تقارير التدقيق الداخلي أو الخارجي ونتائج معالجة الملاحظات الواردة.
- نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص (مثل: التعامل مع المتعاملين، التعامل مع الموارد البشرية، اختيار الموردين وغيرها).

يعتمد أسلوب التقييم على أداة تقييم لقياس مستوى التميز الريادي لدى الجهات الحكومية. وقد تم تصميم أداة التقييم بشكل ينسجم مع معايير أسلوب التقييم المستخدم في منظومة التميز الحكومي لتقييم القدرات والنتائج وتحديد الدرجة الممنوحة، ويعتمد نموذج التميز الحكومي العربي على منظومة التميز الحكومي الإماراتية وينقسم التقييم إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات وله الوزن المعياري من 40% والآخر خاص بتقييم نتائج الأداء المؤثر وله الوزن المعياري من 60% حيث يتم تقييم القدرات والنتائج بناءً على مستويات نضج التميز المتضمنة في مصفوفة أداة التقييم الخاصة بالقدرات والنتائج لتحديد مدى تحقيق متطلبات معايير الجائزة من خلال الرجوع إلى مصفوفة التقييم والموضحة لاحقاً في الدليل والتي تتضمن البنود التالية:



تتضمن فئة الجائزة الرئيسية المتميزة ثلاثة معايير رئيسية شاملاً النتائج والأداء المؤثر لكل من هذه المعايير، تطبق على الفئات ضمن هذه الجائزة، وتمنح درجة تقييم كل معيار من 100 درجة ويكون لكل معيار وزن نسبي محدد حيث تختلف الأوزان المعيارية من فئة إلى أخرى:

المعايير	فئة الوزارات	فئة الهيئات والمؤسسات
المعيار الأول: تحقيق الرؤية	%40	%40
المعيار الثاني: المهام الرئيسية والابتكار	%30	%30
المعيار الثالث: الممكنات المتكاملة	%30	%30
إجمالي الأوزان	%100	%100

تتضمن مستويات الجائزة على ستة مستويات رئيسية وهي:

الجهات الممكنة

الجهات المتبينة

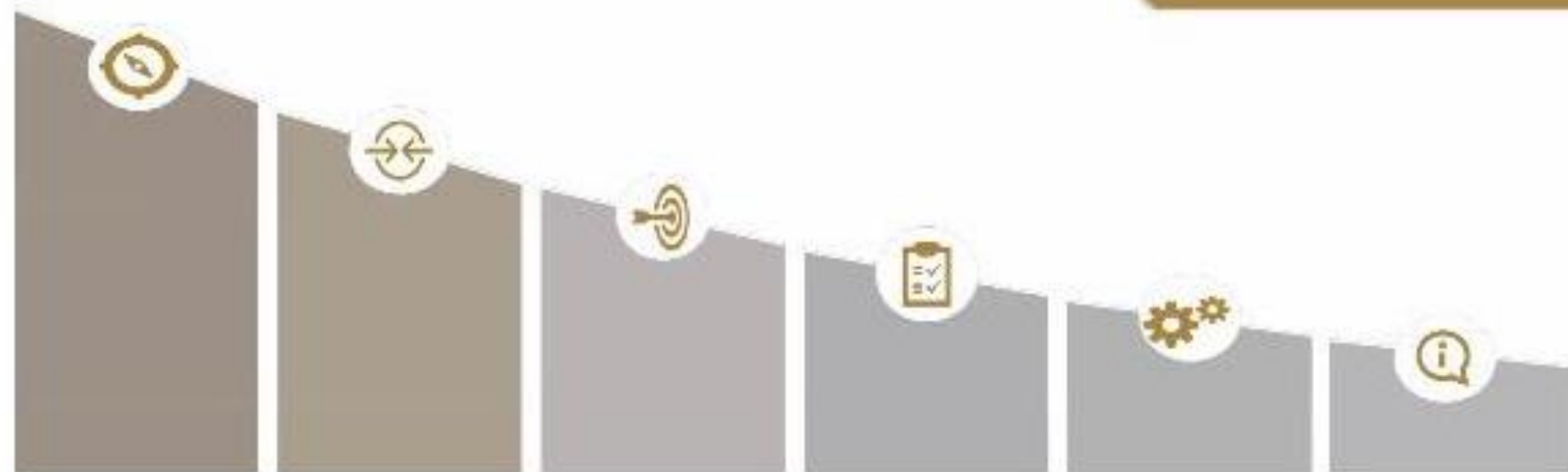
الجهات الواعدة

الجهات الرائدة

الجهات المؤثرة

الجهات المحفزة

والتي تصنف الجهات الحكومية بناءً على كفاءة وفاعلية مواردها البشرية والمعرفية والمالية التي تساهم في تحقيق رؤيتها الطموحة بما يتوافق مع الأهداف الوطنية من خلال تنفيذ مهامها وخدماتها المبتكرة وضمان التطوير المستمر بالتجديد في جميع جوانب عملها والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية، وبما يضمن التأثير الإيجابي على المجتمع.



الرائدون Leading	المؤثرون Impacting	المحفزون Enriching	الممكنون Enabling	المتبنون Adopting	الواعدون Pledging
أعلى من 500	399 - 500	499 - 400	399 - 300	299 - 200	199 - 0
مرحلة تحقيق الأداء المتفوق وإستدامة النتائج المؤثرة والتكاملية الريادية ضمن بيئة عمل متميزة ومبتكرة تعزز استمرارية تطوير القدرات وتحفيز التفكير التحريفي والابتكاري تجديري لتحقيق النتائج والتموجات الاستقبلية	مرحلة الثقة المتحققة في قيادة العديد من الآليات الجديدة لتطوير المستمر، ومقارنة الإنجازات وتعبير التقدرات على التنافسية والمضي نحو الريادة ضمن بيئة عمل تحفيزية ومتميزة بالنتائج المؤثرة	مرحلة تحقيق النتائج والإنجازات واستمرارها مع تأثير الإيجابي ضمن مختلف الموازين وكسب المعرف التي تساهم في تسريع تحقيق الإنجازات	مرحلة استمرارية التطبيق وبناء ثقافة التميز ودعمه تتمثلت النجاح وتعميم الموارد اللازمة وتحقيق نتائج والإنجازات إيجابية	مرحلة تطبيق مفاهيم التميز وبناء تمثيلات النجاح من إعداد البرامج والمبادرات ومتابعة للنتائج والإنجازات	مرحلة مبتدئة في رحلة التمير تركز على تطوير الرؤية والاستراتيجيات والخطط

الفئات

أفضل مشروع حكومي عربي
لتطوير التعليم

أفضل مشروع حكومي عربي
لتمكين الشباب

أفضل مبادرة / تجربة
تطويرية حكومية

أفضل مشروع عربي حكومي
لتنمية المجتمع

أفضل مشروع حكومي عربي
لتطوير البنية التحتية

أفضل مشروع حكومي عربي
لتطوير القطاع الصحي

المعايير

النتائج المؤثرة

فعالية
التطبيق

التخطيط
والابتكار في
التجربة/
المشروع

فكرة التجربة/
المشروع

المعيار الأول: فكرة التجربة/ المشروع

يركز هذا المعيار على كيفية تحليل وتحديد فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع والدوافع لها ومدى توفر المعطيات الأولية اللازمة لتوحيد الجهود في تحقيقها، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

- طبيعة ونوعية المتطلبات والمعطيات الأولية الداعية للتطوير من مراحل بلورة الفكرة وكيفية الوصول إليها.
- تحليل الوضع الحالي وتحديد الفجوة وعوامل النجاح.
- وضوح الغايات وتحديد المخرجات المتوقعة ومدى المساهمة في دعم تحقيق الأهداف المعتمدة.
- تحديد الجهات المعنية المشاركة والمتأثرة.
- دراسة الممارسات المثلى المتوفرة.

المعيار الثاني: التخطيط والابتكار في التجربة/ المشروع

يركز هذا المعيار على كيفية دراسة المبادرة/ التجربة/ المشروع والتخطيط لضمان التنفيذ الفعال لتحقيق الأهداف مع كيفية تحديد الموارد المطلوبة، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

- ماهية عناصر الابتكار والتميز في الفكرة.
- تحديد الموارد اللازمة والمهارات والقدرات البشرية.
- تطوير خطة العمل والمهام المفصلة للتنفيذ.
- كفاءة التخطيط المالي والإمكانات المتوفرة وتحليل الفوائد والتكاليف.
- القيام بتحليل المخاطر المحتملة والمرتبطة بالتطبيق وكيفية التغلب عليها.

المعيار الثالث: فعالية التطبيق

يركز هذا المعيار على كيفية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع على المستوى التشغيلي من تحديد لخطط العمل والأنشطة وكيفية إدارة العمل لضمان إنجاز المشروع، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

- آلية وخطوات التنفيذ والمتابعة والمراجعة.
- استخدام الأساليب الإدارية والعلمية أو التقنيات الحديثة في التطبيق.
- توفير الدعم اللازم وتحديد الموارد المطلوبة من الأطراف المعنية.
- تهيئة الظروف التنظيمية والعمل المشترك لضمان استمرارية التطبيق.

المعيار الرابع: النتائج المؤثرة

يركز هذا المعيار على كيفية قياس ومتابعة النتائج المحققة من المبادرة/ التجربة/ المشروع من الإنجازات الملموسة والنتائج المؤثرة ومدى مساهمتها في تحقيق الغايات المطلوبة ومدى رضا المعنيين عن تلك الإنجازات، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

- تحديد مؤشرات قياس الأداء والأسلوب المستخدم في تقييم النتائج.
- توضيح النتائج المحققة ومدى التأثيرات الإيجابية على جميع المعنيين وعلى مستوى الأداء في الجهة الحكومية ومدى استدامتها.
- مدى التعرف على رأي المشاركين والمتأثرين من النتائج المحققة.

هناك أربعة معايير تطبق على فئات هذه الجائزة، درجة تقييم كل معيار 100 درجة، ولكل معيار وزن معياري حسب التالي:

الأوزان المعيارية	المعايير
15%	المعيار الأول: فكرة التجربة/ المشروع
15%	المعيار الثاني: التخطيط والابتكار في التجربة/ المشروع
30%	المعيار الثالث: فعالية التطبيق
40%	المعيار الرابع: النتائج المؤثرة
100%	إجمالي الأوزان

الفئات

أفضل تطبيق حكومي
عربي ذكي

المعايير

الخصائص
المتميّزة

كفاءة وفعالية
تقديم
الخدمات

الابتكار

التأثير

المعيار الأول: التأثير

- يقيم هذا المعيار نسبة تبني الخدمات المقدمة من قبل الجمهور المستهدف،
- القدرة على حل مشكلة معينة تتعلق بخدمة المتعاملين وذات مستوى عال من التأثير على المجتمع.

المعيار الثاني: الابتكار

- يقيم هذا المعيار عامل "التجاح الباهر" – أي الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا خارج النهج المعهود للجمع بين الأفكار بطريقة ابتكارية وتعاونية ووضع حلول فريدة من نوعها، أصلية وجديدة تركز على الخدمات التي تؤثر على التجربة الكلية للمتعاملين.

المعيار الثالث: كفاءة وفعالية تقديم الخدمات

يقيم هذا المعيار مدى جودة وفعالية تقديم الخدمات من منظور المستخدم، ويركز على وظائف التطبيقات على سبيل المثال لا الحصر:

- بساطة التصميم والتصفح السلس (شكلاً ومضموناً).
- توفر التنبيهات.
- سهولة الربط مع تطبيقات أخرى.
- توفر التطبيق بلغات مختلفة.
- إنجاز المعاملات بشكل آمن.
- توفر الدعم الفني ومعالجة الشكاوى لمستخدمي التطبيق.
- تجربة استخدام سهلة وشاملة للخدمة من البداية للنهاية.

المعيار الرابع: الخصائص المتميزة

يقيم هذا المعيار الخصائص الإضافية المتوفرة في التطبيق، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- تطبيقات متكاملة.
- ميزات وخيارات قابلة للتخصيص.
- استخدام البيانات المفتوحة.
- تقييم رضا المستخدمين.
- تطبيقات مصممة وفقاً لخصائص المستخدم.
- مراعاة الاحتياجات الخاصة لأصحاب الهمم.

هناك أربعة معايير تطبق على فئات هذه الجائزة، درجة تقييم كل معيار 100 درجة، ولكل معيار وزن معياري حسب التالي:

الأوزان المعيارية	المعايير
40%	المعيار الأول: التأثير
30%	المعيار الثاني: الابتكار
20%	المعيار الثالث: كفاءة وفعالية تقديم الخدمات
10%	المعيار الرابع: الخصائص المتميزة
100%	إجمالي الأوزان

الفئات

أفضل مدير عام لهيئة أو
مؤسسة عربية

أفضل مدير بلدية في المدن
العربية

أفضل محافظ عربي

أفضل وزير عربي

المعايير

الفكر
الاستراتيجي

القدوة
الحسنة وبناء
القيادات

الأداء
والإنجازات
المؤثرة

المعيار الأول: الأداء والإنجازات المؤثرة

- حجم وطبيعة الأداء والإنجازات المؤثرة التي حققها في نطاق عمله الحالي.
- إنجازات الجهة الحكومية التي يشرف عليها خلال فترة عمله.

المعيار الثاني: القدوة الحسنة وبناء القيادات

- تعزيز معايير العمل التي تمكن من التعاون الإيجابي والتفاهم المشترك.
- تشجيع التعلم الذاتي وتمكين التطوير والتعلم المهني.
- تحفيز ومكافأة القيادات الفعالة والمؤثرة.

المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي

- قابلية تطبيق خطط العمل والاستراتيجيات والمبادرات في دول ومناطق جغرافية أو مجتمعات أخرى.
- مدى الاعتماد على الممارسات الإدارية والعلمية العصرية لخلق الأثر المرغوب فيه.
- الريادة في المبادرات والبرامج التي أطلقها ومستوى حداثة الابتكارات واختلافها عن الحلول الموجودة.
- الإنجازات المستقبلية التي يخطط لها وتخدم جهة العمل مستقبلاً.

هنالك ثلاثة معايير تطبق على فئات هذه الجائزة، درجة تقييم كل معيار 100 درجة، ولكل معيار وزن معياري حسب التالي:

الأوزان المعيارية	المعايير
40%	المعيار الأول: الأداء والإنجازات المؤثرة
30%	المعيار الثاني: القدوة الحسنة وبناء القيادات
30%	المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي
100%	إجمالي الأوزان

الفئات

أفضل موظفة حكومية عربية

أفضل موظف حكومي عربي

المعايير

التعلم المستمر

القدوة
الحسنة
والنموذج
الإيجابي

المبادرة
والابتكار

صاحب أثر
استثنائي في
مجال عمله
ومجتمعه

الأداء والإنجاز
ضمن الوظيفة

المعيار الأول: الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة

يركز هذا المعيار على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية والمهنية، ويتضمن ذلك حجم ونوعية الأداء وطبيعة الإنجازات بما في ذلك مدى تحقيق أهداف ومتطلبات العمل الوظيفي ويتضمن كذلك إنجاز مهام صعبة تتطلب وقتاً وجهداً وعملاً دؤوباً، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- ماذا قدم الموظف من إنجازات تزيد عن المتوقع وتتعدى مهام عمله الوظيفي.
- الجهود المتفوقة التي بذلها الموظف لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه.
- قدرة الموظف على تحقيق الإنجازات وطبيعة المعوقات والصعوبات التي تخطاها إن وجدت.
- الجهد الشخصي للموظف في تحقيق الإنجازات المؤسسية للجهة الحكومية.
- مدى استخدام الموظف لمهارات وأساليب إدارية وعلمية حديثة أو متطورة في تحقيق إنجازاته.

المعيار الثاني: صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه

يركز هذا المعيار على مدى حرص الموظف على المشاركة في النشاطات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية، ومدى مساهمته في الجهود التطوعية التي ترعاها الجهة الحكومية. كما يركز هذا المعيار على درجة تحمل الموظف لمسؤولياته الوظيفية خاصة في الحالات غير الروتينية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف ومدى علاقتها بمتطلبات عمله الوظيفي.
- طبيعة مشاركة الموظف في النشاطات الرسمية وغير الرسمية التي تنظمها الجهة الحكومية.
- درجة تحمل الموظف لمسؤولية ضغوط العمل ومتطلباته وبما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية.

المعيار الثالث: المبادرة والابتكار

يركز هذا المعيار على مبادرة الموظف إلى تقديم أفكار أو اقتراحات أو دراسات أو مبادرات أو أساليب عمل متميزة وابتكارية تساهم في تطوير الأداء أو تحسين الإنتاجية أو الارتقاء بمستوى العمل الحكومي أو تبسيط الإجراءات، ويعنى هذا المعيار بدرجة الابتكار والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من أفكار أو اقتراحات وإنجازات، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- درجة التحفيز الذاتي لدى الموظف للمبادرة والابتكار.
- طبيعة ومدى تفرد ما قدمه الموظف من مبادرات ابتكارية أو ريادة تشمل (أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع) وما شابه.
- الأسلوب المستخدم في تقديم الأفكار / المبادرات والجهود التي بذلها الموظف لتطبيق مبادراته وابتكاراته وتخطي الصعوبات والمعوقات.
- مدى تطبيق ما قدمه الموظف من الأفكار / المبادرات الابتكارية.
- النتائج والتأثيرات المترتبة على المبادرات الابتكارية للموظف والدروس المستفادة منها ومدى حرص الموظف على توثيق ونشر الابتكارات التي قام بها وتعميمها ومشاركة الآخرين بها.

المعيار الرابع: القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي

يركز هذا المعيار على درجة تعاون الموظف مع المتعاملين من خارج الجهة الحكومية ومن داخلها (المتعاملين الداخليين) ومدى إيجابية التعامل والتعاون معهم. كما يركز على درجة الالتزام الوظيفي والسلوكي للموظف من خلال التزامه بالأنظمة المؤسسية واحترامه لها مدعماً بسجل وظيفي خال من المخالفات بأنواعها، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- درجة تعاون الموظف الإيجابي وأسلوب تعامله مع المتعاملين (الخارجيين والداخليين).
- حرص الموظف واستعداده لبذل جهود إضافية لتقديم الخدمة لمن يتعامل معهم.
- قدرة الموظف وحرصه على العمل من خلال فرق العمل لدعم وتحفيز العمل الجماعي وروح الفريق داخل الجهة.
- احترام الموظف لأنظمة الجهة الحكومية ومدى تقيده والتزامه بتطبيق ما تضمنته من مبادئ وقواعد.
- تفاني الموظف في خدمة وتحقيق أهداف ورؤى الجهة الحكومية؛ مع حرصه على منح الأولوية لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية.

المعيار الخامس: التعلم المستمر

يركز هذا المعيار على مدى رغبة وقدرة الموظف على تعلم المهارات العلمية والعملية المتعلقة بمهام عمله، ومدى استفادته من خبرات زملائه الأكثر خبرة ومعرفة، ويشير كذلك إلى جهود الموظف للاطلاع على أية معارف أو معلومات حديثة تتعلق بعمله وتساهم في تطوير أدائه، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- رغبة وحرص ومبادرة الموظف على التعلم والاستفادة خاصة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة.
- الجهود التي يبذلها الموظف في مجال التنمية الذاتية لاكتساب الخبرات والمهارات العملية المتعلقة بمهامه وأثرها على المستوى الفردي والمؤسسي.
- الجهود التي يبذلها الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي ومدى الاستفادة الفردية والمؤسسية من هذا العلم.

هنالك خمسة معايير تطبق على فئات الجائزة، درجة تقييم كل معيار 100 درجة، ولكل معيار وزن معياري حسب التالي:

الأوزان المعيارية	المعايير
40%	المعيار الأول: الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة
20%	المعيار الثاني: صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه
15%	المعيار الثالث: المبادرة والابتكار
10%	المعيار الرابع: القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي
15%	المعيار الخامس: التعلم المستمر
100%	إجمالي الأوزان

يتم المشاركة في جائزة التميز الحكومي العربي من خلال تقديم طلب الترشح إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني وذلك من خلال الخطوات التالية:

1. الدخول على الموقع الإلكتروني لجائزة التميز الحكومي العربي www.ageaward.com
2. الضغط على صفحة "المشاركة" في الموقع الإلكتروني للجائزة.
3. إدخال المعلومات المطلوبة للمشاركة في الجائزة (الاسم، الجهة، الدولة، البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول) لإنشاء الحساب الخاص بكم.
4. تأكيد وتفعيل المشاركة بالضغط على الرابط الإلكتروني المرسل عبر البريد الإلكتروني.
5. دخول الحساب الخاص بكم وتعبئة طلب الترشح في فئات الجائزة كالتالي:



• تعبئة الطلب الترشح إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني للجائزة
• حسب المتطلبات المدرجة.
• تحميل الأدلة المتعلقة بالمعايير.
• إرسال الطلب ومن ثم يتم تأكيد استلام طلب المشاركة في الجائزة
• من خلال إرسال بريد إلكتروني لكم من النظام.

• تنزيل طلب المشاركة عبر الموقع الإلكتروني للجائزة.
• تعبئة الطلب حسب المتطلبات المدرجة متضمنة الأدلة وإعادة
• تحميله عبر الموقع الإلكتروني للجائزة بصيغة Word أو PDF.
• إرسال الطلب ومن ثم يتم تأكيد استلام طلب المشاركة في الجائزة
• من خلال إرسال بريد إلكتروني لكم من النظام.