



دليل جائزة التميز الحكومي العربي



"تجربة الإمارات تجربة عربية، احتلت المراكز الأولى عالمياً، تجربة
إصرار ونجاح مفتوحة لجميع الشعوب العربية"

محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي

المحتويات

4	مقدمة.....
5	دليل الجائزة.....
6	عن الجائزة.....
6	• رؤية الجائزة.....
6	• أهداف الجائزة.....
7	مستويات التميز الريادي.....
9	نموذج التميز الحكومي العربي.....
10	معايير الجائزة الرئيسية.....
13	أسلوب تقييم الجائزة الرئيسية.....
23	فئات الجائزة الفرعية.....
25	معايير الجائزة الفرعية.....
37	فئات الجائزة الفردية.....
38	معايير الجائزة الفردية.....
52	نطاق المشاركة.....
52	شروط المشاركة.....
54	إعداد طلب الترشح.....
55	خطوات التقديم.....
56	نموذج طلب الترشح والتقييم.....
133	التعاريف والمصطلحات.....

مقدمة

انسجماً مع رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي رعاه الله، للوطن العربي بأن تكون أمة متقدمة ورائدة تهتم ببناء الإنسان وتمكينه لاستئناف الحضارة العربية من خلال حكومة فعّالة تبني الابتكار وتعمل على تطوير أدائها الحكومي وتنمية مواردها الطبيعية والحكومية، تم إطلاق جائزة "التميز الحكومي العربي" لتكون بمثابة منظومة حكومية متكاملة مبنية على أفضل الممارسات العالمية في مجال العمل الحكومي لتشجيع مختلف الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين في الوطن العربي على تبني التميز والكفاءة والعمل على تحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.

وتعكس جائزة التميز الحكومي العربي التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء وتحقيق التميز الريادي لتكون المؤسسات الحكومية ضمن أفضل نماذج الممارسات العالمية المبتكرة. وتتخذ فلسفة الجائزة في ترسيخ مفاهيم التميز الحديثة أساساً قائماً على رؤية مستقبلية وطموحة وحكومات مرنة وسباقه تنتهج التفكير المتجدد والابتكار الجذري وتكامل القدرات الداخلية المبنية على التعلم والتطوير لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات وتعزيز الشراكة الموسعة، وصولاً إلى نتائج ريادية مستدامة في تميزها المؤسسي ومستويات الأداء العام والأداء التنافسي على الصعيد الدولي.

دليل الجائزة

يهدف هذا الدليل إلى تزويد كافة المعنيين في الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين المهتمين في جائزة التميز الحكومي العربي بمعلومات عن هيكلية ومعايير الجائزة وتوضيح القدرات التي تعكس الجوانب التي يمكن أن يتم تطبيقها لتحقيق متطلبات المعايير وبما يعزز عملية التطبيق من أساليب وطرق عمل متنوعة وكيفية تنفيذها بكفاءة وفاعلية وتطوير تلك القدرات من خلال التعلم والتطوير المستمر لتحقيق نتائج أداء مؤثرة.

ويتضمن الدليل التعريف بأسلوب وآلية التقييم التي تتضمن معايير محددة تستخدم للتعرف على الحكومات السبابة في تحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع باعتبارها الهدف الجدير بالاهتمام في نهاية المطاف للوصول للريادة العالمية.

وتتلخص عملية التقييم بتحديد مستوى التميز في الأداء لدى الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين المشاركين لتحديد الفائزين من حيث تحقيق نتائج ذات طبيعة متفوقة ومدى الاعتماد على الابتكار الجذري القائم على التحول الذي يعزز الاستمرارية في التطوير والتحسين لتحقيق الميزة التنافسية في الأداء للوصول إلى المواقع الرائدة.

عن الجائزة

رؤية الجائزة

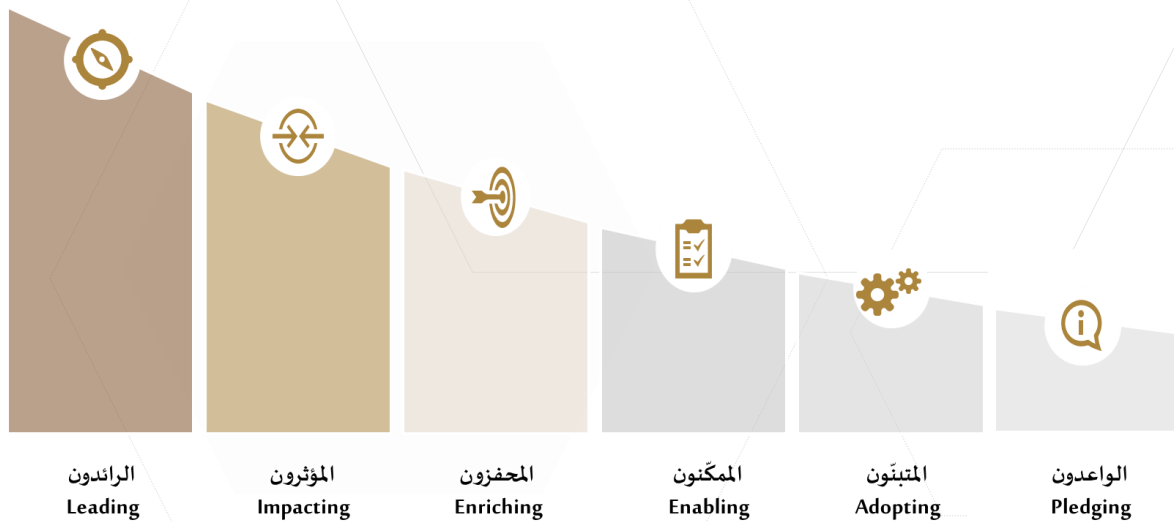
حكومات عربية، منهجها التميز، تتبادل خبراتها، هدفها خدمة المجتمع، وتنافسيتها عالمية.

أهداف الجائزة

- 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.

مستويات التميز الريادي

تتضمن مستويات الجائزة على ستة مستويات رئيسية وهي: الجهات الواعدة، الجهات المتبينة، الجهات الممكنة، الجهات المحفزة، الجهات المؤثرة، وأخيراً الجهات الرائدة، والتي تصنف الجهات الحكومية بناءً على كفاءة وفعالية 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 تحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.



أعلى من 600	599 – 500	499 - 400	399 – 300	299 - 200	199 - 0
مرحلة تحقيق الأداء المتفوق واستدامة النتائج المؤثرة والتنافسية الريادية ضمن بيئة عمل متميزة ومبتكرة تعزز استمرارية تطوير القدرات وتحفز التفكير التحولي والابتكاري الجذري لتحقيق التطلعات والمستقبلية	مرحلة الثقة المتحققة في قيادة العديد من الاستراتيجيات للتطوير المستمر، ومقارنة الإنجازات وتعزيز القدرات على التنافسية والسعي نحو الريادة ضمن بيئة عمل تحفيزية ومتميزة بالنتائج المؤثرة	مرحلة تحقيق النتائج والإنجازات واستمراريتها مع التأثير الإيجابي ضمن مختلف الميادين وكسب المعارف التي تساهم في تسريع تحقيق الإنجازات	مرحلة استمرارية التطبيق وبناء ثقافة التميز ودعم متطلبات النجاح وتخصيص الموارد اللازمة وتحقيق نتائج وإنجازات إيجابية	مرحلة تطبيق مفاهيم التميز وبناء متطلبات النجاح من إعداد البرامج والمبادرات ومتابعة للنتائج والإنجازات	مرحلة مبتدئة في رحلة التميز تركز على تطوير الرؤية والاستراتيجيات والخطط

فئات الجائزة الرئيسية

هذه الفئات موجهة للجهات الحكومية العربية لتقييم مدى كفاءة وفاعلية أداء الجهات الحكومية وتحديد أبرز المشاريع والمبادرات التي تعزز تحقيق أهداف واستراتيجية الجهة لتحقيق رؤيتها، إضافة إلى الاطلاع على أبرز المبادرات المبتكرة والتي أثرت على طبيعة عملها والنتائج المحققة منها، وكذلك تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الجهة والتقنيات المستخدمة مثل الموقع الإلكتروني للجهة والتطبيقات الذكية. ويتم التقييم من خلال الربط بين جميع قدرات الجهة الحكومية والنتائج المتحققة لتقييم الأداء المؤثر ومقارنته على المستوى الوطن العربي وعلى المستوى العالمي. وتشمل هذه الجائزة الفئات التالية:

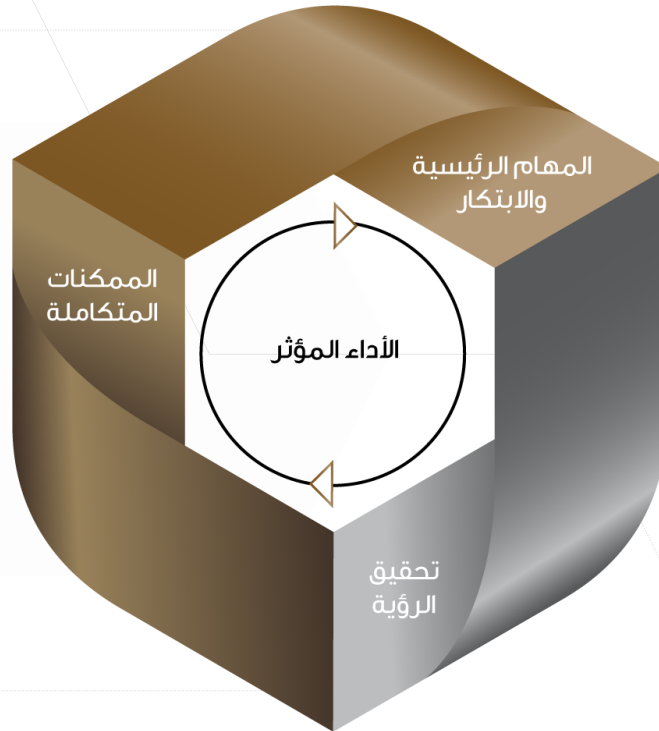
■ أفضل وزارة عربية

تستهدف هذه الفئة الوزارات في الدول العربية.

■ أفضل هيئة أو مؤسسة حكومية عربية

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

نموذج التميز الحكومي العربي



معايير الجائزة الرئيسية

تتضمن الجائزة الرئيسية ثلاثة معايير رئيسية لتكون بمثابة منظومة حكومية متكاملة تمثل الدعائم الأساسية للريادة مبنية على أفضل الممارسات العالمية في مجال العمل الحكومي لتحفيز الجهات الحكومية في الوطن العربي على تبني التميز والسعي المستمر في التعلم والتطوير لتحقيق أهدافها وأهداف الحكومة ككل لتحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع، وفيما يلي شرح مفصل لتلك المعايير.

المعيار الأول: تحقيق الرؤية

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتحقيق الرؤية الطموحة المتوافقة مع رؤية الدولة وتطوير وإعداد الاستراتيجيات والخطط ضمن إطار مهامها الرئيسية والتطبيق الفعّال للأهداف المنشودة والخطط 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 بألية 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.

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:

- نتائج الأهداف الاستراتيجية التي حققها الجهة وانعكاسها على جميع المعنيين.
- الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققها الجهة من خططها ومشاريعها/ مبادراتها خاصة في المجتمع وللمواطنين، وكذلك تلك الإنجازات والنتائج التي حققها مع الشركاء.
- نتائج فاعلية السياسات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية، وتأثيرها الإيجابي على المجتمع..
- نتائج رضا/ سعادة جميع المعنيين (مثل: المتعاملين، الشركاء وغيرهم).

المعيار الثاني: المهام الرئيسية والابتكار

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتبني الابتكار والتطوير المستمر في عملها وتنفيذ مهامها وتقديم خدمات متميزة بأساليب مبتكرة واستخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة، 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، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم الخدمات الإلكترونية/ الذكية وقنوات تقديمها.
- إدارة المعلومات وإعداد التحليل الاستشرافي 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: الممكّنات المتكاملة

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بإدارة مواردها (البشرية، المالية، الممتلكات وغيرها) من خلال الإدارة الفعّالة والكفؤة والاستغلال الأمثل لهذه الموارد، والعمل ضمن إطار حوكمة واضح لضمان الإنجاز الفعّال 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 المتعقل وإدارة الموارد لتحسين الإنتاجية في العمل الحكومي.
- تطوير الأنظمة والآليات المستخدمة لضمان الحوكمة وإدارة المخاطر بفاعلية 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).

أسلوب تقييم الجائزة الرئيسية

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 (تعتمد نموذج التميز الحكومي العربي على منظومة التميز الحكومي الإماراتية ويمكن الرجوع للتفاصيل على الموقع الإلكتروني www.skgep.gov.ae). وينقسم التقييم إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات وله الوزن المعيارى من 40% والآخر خاص بتقييم نتائج الأداء المؤثر وله الوزن المعيارى 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 بناءً على البنود التالية

تقييم القدرات (40%)

■ تحقيق الرؤية

- الرؤية طموحة وذات توجه مستقبلي
- الأهداف والاستراتيجيات
- خطط العمل للمشاريع/ المبادرات

■ المهام الرئيسية والابتكار

- الهيكل التنظيمي للجهة والأنظمة المستخدمة
- المهام الرئيسية
- إدارة جميع العمليات والأنشطة
- تصميم وتطوير الخدمات
- الابتكارات في الجهة
- إدارة المعلومات

■ الممكّنات المتكاملة

- إدارة ومشاركة رأس المال البشري
- أنشطة إدارة الموارد والاستغلال الأمثل لها
- الحوكمة وإدارة المخاطر

تقييم النتائج (60%)

يتم تقييم إنجازات ونتائج كل معيار من معايير الجائزة وبشكل مستقل بناءً على أداة تقييم النتائج، ويتم الاطلاع على الإنجازات ضمن كل معيار وتحديد مدى التميز فيها حسب مستوى النتائج الإيجابية المتحققة والمؤثرة في على المجتمع ومدى استدامتها وبالمقارنة بمعايير الريادة العالمية ومستوى الإنجازات الممتدة على الصعيد المحلي والعربي والعالمي.

الأوزان المعيارية وآلية الاحتساب

الأوزان المعيارية لمعايير النموذج

تتضمن فئة الجائزة الرئيسية المتميزة ثلاثة معايير رئيسية 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: المكنات المتكاملة	%30	%30
إجمالي الأوزان	%100	%100

آلية الاحتساب

يكون تحديد الدرجات لكل معيار من خلال الاطلاع على مستوى نضج التميز في مصفوفة التقييم الخاصة لكل من هذه المعايير بحيث يتم منح الدرجة بالرجوع لهذه المصفوفات ولكن مع الأخذ بعين الاعتبار بالمعايير التالية عند التقييم ضمن الأسئلة التالية، بحيث يتم:

- تقييم القدرات ضمن معيارين تشمل فاعلية التنفيذ، والتعلم وتطوير القدرات.
- فاعلية التنفيذ، هل القدرات المتوفرة لتلي احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق الاستراتيجية؟
- التعلم وتطوير القدرات، هل يتم تطوير القدرات بطرق مبتكرة مبنية على التعلم والاستفادة من نتائج الأداء وأفضل الممارسات؟
- تقييم النتائج ضمن معيارين تشمل تحقيق النتائج المؤثرة، مدى التطور في الأداء.
- تحقيق النتائج المؤثرة، هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة، هل تم تحقيق المستهدفات؟
- مدى التطور في الأداء، هل التطور والنمو في النتائج فعالة في الجهة وتعزز الاستدامة فيها؟

لاحتساب النتيجة الكلية للقدرات يجب اتباع الخطوات التالية:

1. يتم تقييم كل معيار من معايير أداة التقييم الرئيسية من 100 درجة لكل من القدرات.

2. يتم احتساب النتيجة النسبية للمعيار الرئيسي من خلال احتساب متوسط نتيجة البنود الفرعية من 100 درجة ومن ثم يتم ضرب نتيجة المتوسط الحسابي الناتج في الوزن المعياري المحدد حسب الجدول أعلاه.

لاحتساب النتيجة الكلية للنتائج يجب اتباع الخطوات التالية:

1. يتم تقييم معيار نتائج الأداء المؤثر من 100 درجة لكل معيار من معايير نموذج الجائزة على حده.
2. يتم احتساب النتيجة النسبية للمعيار من خلال ضرب النتيجة في الوزن المعياري المحدد حسب الجدول أعلاه.

لاحتساب النتيجة النهائية يجب اتباع الخطوات التالية:

- النتيجة الكلية لكل معيار من المعايير الرئيسية يتم احتسابها من خلال جمع النتيجة الكلية للقدرات ونتيجة الكلية للنتائج.
- يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع النتيجة الكلية للمعايير الرئيسية الثلاثة لنموذج الجائزة وهي (تحقيق الرؤية) و (المهام الرئيسية والابتكار) و (الممكنات المتكاملة).

جدول تحديد الدرجات

المعيار	نتيجة القدرات (40%)	نتيجة الأداء المؤثر (60%)	النتيجة
المعيار الأول: تحقيق الرؤية (40%)			
المعيار الثاني: المهام الرئيسية والابتكار (30%)			
المعيار الثالث: الممكنات المتكاملة (30%)			
		النتيجة النهائية	

أداة التقييم

قدرات تحقيق الرؤية

معايير التقييم	%25	%50	%75	%100
	25-5	50-30	75-55	100-80
الرؤية طموحة وذات توجه مستقبلي	لا يوجد رؤية محددة أو هناك رؤية ولكن لا ترتبط بدور الجهة أو تعزز الطموحات المستقبلية.	رؤية محددة ولكن ليست طموحة أو فيها تحدي أو تحديد لتوجه نحو المستقبل ويتم مشاركة المعنيين في إعدادها والتعميم عليها.	رؤية طموحة وهي محددة ومرتبطة بطبيعة عمل الجهة مبنية على أساس التحليل والتنبؤ وذات توجه محدد نحو المستقبل ويتم مشاركة المعنيين في إعدادها والتعميم عليها.	رؤية طموحة، ملهمة للجميع، مبنية على أساس التحليل والتنبؤ وذات توجه محدد نحو المستقبل فيما تحدي لتحقيق الريادة وتعزز تحقق طموحات وتطلعات جميع المعنيين.
الأهداف والاستراتيجيات	لا يوجد أهداف محددة/ يتم تحديد الإنجازات ضمن المهام الثابتة والموكلة للجهة الحكومية.	أهداف محددة تندرج تحت مسؤولية ومراجعة فريق معين ويتم إلزام المعنيين بتطبيقها تتضمن رغبات المتعاملين ويوجد بعض المؤشرات والمستهدفات ويتم تعميمها على المستويات الإدارية المعنية بتنفيذها.	أهداف محددة تنبثق عن التخطيط الاستراتيجي ويشارك أهم المعنيين بإعدادها وتتسلسل على معظم المستويات الإدارية ويتم مراجعتها بما ينسجم مع تحقيق رؤية الجهة وتحقيق توقعات المعنيين وتتضمن المؤشرات والمستهدفات المطلوب لتحقيقها على مستوى الجهة والدولة.	أهداف محددة تنبثق عن التخطيط الاستراتيجي ويشارك جميع المعنيين بإعدادها وتتسلسل على جميع المستويات الإدارية ويتم مراجعتها بشكل نظامي بما ينسجم مع تحقيق رؤية الجهة والتغيرات المحيطة وتتضمن المؤشرات والمستهدفات الطموحة لتحقيقها على مستوى الجهة والدولة والعالم
خطط العمل للمشاريع/ المبادرات	يوجد بعض برامج العمل التي تعتمد فقط على تنفيذ مهام ومتطلبات العمل اليومية والممارسات الروتينية.	خطط عمل مبنية على أساس الهيكل التنظيمي وتعتمد على تنفيذ مهام ومتطلبات العمل ضمن التسلسل الوظيفي والتوجهات الإدارية ويتم مراجعة الخطط ضمن فرق العمل المعنية.	خطط عمل محددة لمعظم مشاريع ومبادرات الجهة مرتبطة مع الأهداف الاستراتيجية تتضمن المهام والمخرجات المتوقعة ومؤشرات متابعة الإنجاز ويتم مراجعتها بشكل دوري بين فرق العمل المشتركة.	خطط عمل محددة لجميع مشاريع ومبادرات الجهة مرتبطة مع الأهداف الاستراتيجية تتضمن المهام والمخرجات المتوقعة مرتبطة مع مؤشرات تحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع ويتم متابعة الإنجاز داخلياً ومع الشركاء المعنيين ويتم مراجعتها بشكل دوري بين فرق العمل المشتركة.

نتائج الأداء المؤثر المرتبطة بتحقيق الرؤية

100%	75%	50%	25%	معايير التقييم
100-80	75-55	50-30	25-5	
تمكنت الجهة الحكومية من تحقيق العديد من النتائج المتفوقة للثلاث سنوات الأخيرة على الأقل وعلى المستوى الداخلي من نتائج متميزة للقدرات ونتائج الخدمات والعمليات التي تعزز من تحقيق الأداء المتفوق والنتائج المؤثرة في رضا المجتمع والمخرجات والإنجازات المؤثرة التي توضح مستوى التفوق التنافسي والمتميز على المستوى المحلي والعربي والعالمي.	حققت الجهة الحكومية النتائج والإنجازات المؤثرة في معظم المجالات على المستوى الداخلي والخارجي والنتائج التشغيلية والاستراتيجية التي مكنتها من تحقيق النتائج المؤثرة على رضا المتعاملين والموظفين وتحقيق العديد من النتائج الاستراتيجية المتفوقة على المستوى المحلي والعربي.	هناك نتائج وإنجازات متفرقة في العديد من المجالات والمستويات التشغيلية والاستراتيجية استطاعت فيها تحقيق بعض النتائج المؤثرة على جودة الخدمات ورضا المتعاملين والنتائج الاستراتيجية على المستوى المحلي.	هناك نتائج متفرقة وعدد محدود من الإنجازات على مختلف المستويات التنظيمية لدى الجهة.	الإنجازات والنتائج

قدرات المهام الرئيسية والابتكار

معايير التقييم	%25	%50	%75	%100
25-5	50-30	75-55	100-80	
الهيكل التنظيمي للجهة والأنظمة المستخدمة	هيكل تنظيمي وأنظمة إدارية صممت على أساس الإدارات والوحدات التنظيمية الثابتة حسب نظام التأسيس الخاص بالجهة الحكومية.	هيكل تنظيمي وأنظمة إدارية يتم مراجعتها بناءً على المستجدات من المهام والعمليات والخدمات وإجراءات العمل المتغيرة حسب متطلبات العمل واحتياجات المتعاملين.	هيكل تنظيمي وأنظمة إدارية يتم مراجعتها بشكل دوري بالتزامن مع التخطيط الاستراتيجي ودراسة المتغيرات المحيطة في بيئة العمل الداخلية والخارجية اللازمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتوقعات ورغبات المتعاملين والموظفين.	هيكل تنظيمي وأنظمة إدارية يتم مراجعتها مع التحليل والتنبؤ الدوري للمتغيرات المحيطة في بيئة العمل الداخلية والخارجية والاستجابة المرنّة لها لتكون منسجمة مع متطلبات وتوقعات جميع المعنيين ولتحقيق الأهداف الاستراتيجية وإجراء التعديلات اللازمة المنسجمة مع رؤية الجهة الحكومية لتحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.
المهام الرئيسية	مهام رئيسية حسب ما هو محدد في قانون/ النظام الإداري ومنذ تأسيس الجهة الحكومية.	مهام رئيسية محددة في قانون/ نظام تأسيس الجهة يتم تقييمها ومراجعتها بما يتمشى مع تحقيق أهداف الجهة الحكومية الاستراتيجية.	مهام رئيسية محددة في قانون/ نظام تأسيس الجهة يتم تقييمها ومراجعتها بشكل دوري بالتزامن مع التخطيط الاستراتيجي وإجراء التعديلات بما يتمشى مع تحقيق أهداف الجهة الحكومية الاستراتيجية ومتطلبات المتعاملين.	مهام رئيسية محددة في قانون/ نظام تأسيس الجهة يتم تقييمها ومراجعتها مع التحليل والتنبؤ الدوري للمتغيرات المحيطة في بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل دوري وإجراء التعديلات بما يتمشى مع تحقيق رؤية الجهة الحكومية وأهدافها الاستراتيجية لتحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.
إدارة جميع العمليات والأنشطة	لدى الجهة ممارسات وأنشطة عمل لتنفيذ الأعمال اليومية ولكن ليست مدمجة بشكل واضح مع عمليات الجهة.	لدى الجهة إطار للعمليات الداخلية تتضمن أنشطة العمل المطلوب تنفيذها ويتم مراجعة العمليات وإدخال التحسينات عليها بناءً على التغذية الراجعة من الموظفين والمتعاملين.	إطار عام لجميع العمليات والأنشطة الداخلية تتضمن تعريف محدد للمسؤوليات ومؤشرات قياس أدائها ويتم مراجعتها والإطلاع على أفضل الممارسات وإدخال التحسينات اللازمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية.	إطار عام وشمولي لجميع العمليات والأنشطة الداخلية والخارجية تتضمن تعريف محدد للمسؤوليات ومؤشرات قياس أدائها ويتم مراجعتها بشكل مستمر للتحقق من كفاءة وفاعلية نتائجها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والإطلاع على أفضل الممارسات وإدخال التحسينات اللازمة لتحقيق أفضل مستويات المؤثوقية والاعتمادية في الأداء الكلي للجهة الحكومية.

تصميم وتطوير الخدمات	توفر الجهة الحكومية الخدمات المطلوبة ضمن نظام تأسيس الجهة.	توفر الجهة الحكومية الخدمات المطلوبة ويتم مراجعة تصميمها بناءً على التغذية الراجعة من المتعاملين وتحسين جودة الخدمة وقنوات تقديمها.	تقوم الجهة الحكومية بتصميم الخدمات المطلوبة ضمن إطار العام للعمليات تتضمن وصف الخدمات وخطوات تنفيذها ويتم مراجعة أداء وجودة الخدمات ضمن مؤشرات محددة ويتم مراجعة تصميمها بناءً على التغذية الراجعة من المتعاملين والموظفين لتحسين وتطوير جودة الخدمة وقنوات تقديمها لتحقيق القيمة النوعية للمتعاملين.	تقوم الجهة الحكومية بدراسة وتحليل الاحتياجات من الخدمات وتصميم خريطة الخدمات المطلوبة ضمن إطار العام للعمليات وإعداد أدلة لوصف الخدمات وخطوات تنفيذها وقنوات تقديمها منسجمة مع مهامها الرئيسية وأهدافها الاستراتيجية ويتم مراجعة أداء وجودة الخدمات للتطوير المستمر ضمن مؤشرات محددة بناءً على إشراك جميع المعنيين الداخليين والخارجيين والاستفادة من تجربة/ رحلة المتعاملين لتحقيق القيمة النوعية والفريدة في تقديم الخدمات.
الابتكارات في الجهة	تقوم الجهة الحكومية بدراسة الأفكار والاقتراحات لتحسين العمل وتطبيق الأفكار ضمن الإمكانيات المالية والموارد المتوفرة.	تقوم الجهة الحكومية بإدارة عملية تقديم الأفكار والاقتراحات من الموظفين والمتعاملين وتحديد الأفكار المجدية وتطبيقها ضمن الإمكانيات المالية والموارد المتوفرة وأولويات العمل.	تقوم الجهة الحكومية بإدارة الابتكار من خلال تعزيز ثقافة التحسين والتطوير وتقديم الأفكار والاقتراحات من الأطراف المعنية وعلى مختلف المستويات الاستراتيجية والتشغيلية وتحديد الأفكار المجدية والاطلاع على أفضل الممارسات في تطبيقها وبما ينسجم مع الأهداف الاستراتيجية والاستجابة لمتطلبات المعنيين.	تقوم الجهة الحكومية بإدارة عملية الابتكار ودعم ثقافة التحسين المستمر والفكر التحولي كنهج داخلي من خلال تشكيل فرق العمل والتعاون مع جميع الأطراف المعنية داخلياً وخارجياً لدراسة الحلول الابتكارية والاستفادة من أفضل الممارسات والتقنيات المتقدمة في تطوير مهامها، وعملياتها وخدماتها وإيجاد القيمة النوعية المتميزة للمعنيين ومتابعة النتائج الفعلية الداعمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وبما يدعم تحقيق رؤيتها الطموحة.
إدارة المعلومات	تقوم الجهة الحكومية باتخاذ القرارات بناءً على المعلومات المتاحة والتي قد تتوفر بطرق عشوائية أو عند الحاجة.	تقوم الجهة الحكومية بجمع المعلومات الهامة فقط وخاصة الإدارية من البشرية والمالية منها وإجراء التحليلات واتخاذ القرارات بناءً على التقارير الصادرة عن بعض الجهات الداخلية أو الجهات الخارجية.	لدى الجهة الحكومية آليات لجمع المعلومات والتحليل والتنبؤ بالنتائج المحتملة والاستفادة من التقارير الدورية الصادرة عن الجهات الداخلية أو الجهات الخارجية في دعم عملية اتخاذ القرارات وبما يعزز تحقيق الأهداف الاستراتيجية.	لدى الجهة الحكومية أنظمة لجمع المعلومات لدى جميع الجهات الداخلية أو الجهات الخارجية وتوفير التقارير الدورية والاستفادة منها في إجراء التحليل الاستشاري والتنبؤ بالسيناريوهات المتعددة لدعم عملية اتخاذ القرارات الفعالة/ المستقبلية اللازمة لتحقيق توقعات جميع المعنيين والنجاح في إنجاز الأهداف الاستراتيجية.

نتائج الأداء المؤثر المرتبطة بالمهام الرئيسية والابتكار

100%	75%	50%	25%	معايير التقييم
100-80	75-55	50-30	25-5	الإنجازات والنتائج
تمكنت الجهة الحكومية من تحقيق العديد من النتائج المتفوقة للثلاث سنوات الأخيرة على الأقل وعلى المستوى الداخلي من نتائج متميزة للقدرات ونتائج الخدمات والعمليات التي تعزز من تحقيق الأداء المتفوق والنتائج المؤثرة في رضا المجتمع والمخرجات والإنجازات المؤثرة التي توضح مستوى التفوق التنافسي والمتميز على المستوى المحلي والعربي والعالمي.	حققت الجهة الحكومية النتائج والإنجازات المؤثرة في معظم المجالات على المستوى الداخلي والخارجي والنتائج التشغيلية والاستراتيجية التي مكنتها من تحقيق النتائج المؤثرة على رضا المتعاملين والموظفين وتحقيق العديد من النتائج الاستراتيجية المتفوقة على المستوى المحلي والعربي.	هناك نتائج وإنجازات متفرقة في العديد من المجالات والمستويات التشغيلية والاستراتيجية استطاعت فيها تحقيق بعض النتائج المؤثرة على جودة الخدمات ورضا المتعاملين والنتائج الاستراتيجية على المستوى المحلي.	هناك نتائج متفرقة وعدد محدود من الإنجازات على مختلف المستويات التنظيمية لدى الجهة.	

قدرات الممكنات المتكاملة

معايير التقييم	%25	%50	%75	%100
	25-5	50-30	75-55	100-80
إدارة ومشاركة رأس المال البشري	أنظمة وسياسات داخلية لإدارة الموارد البشرية ودعم المكافآت والتدريب والتقييم وإنجاز متطلبات العمل اليومية.	تقوم الجهة الحكومية بتطوير أنظمة وسياسات لإدارة الموارد البشرية وتخطيط الاحتياجات وبناء ثقافة العمل المشترك وتقييم الأداء وإعداد برامج التدريب وتحسين الكفاءات والمهارات.	تقوم الجهة الحكومية بتطوير أنظمة وسياسات لإدارة الموارد البشرية وتخطيط الاحتياجات من الرأس المال البشري بناءً على الكفاءات والمهارات المطلوبة وتطوير برامج بناء القدرات والتدرج الوظيفي ضمن آليات تقييم الأداء وبناء ثقافة مؤسسية ودعم توجيه الموظفين وتحقيق أهدافهم الشخصية وبما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية.	تقوم الجهة الحكومية بتطوير أنظمة وسياسات لدعم إدارة الموارد البشرية وبناء ثقافة تمكن مشاركة رأس المال البشري في تحسين وتطوير الأداء لتعزيز جودة الخدمات والتركيز على رضا المتعاملين والمبادرة في تطبيق الابتكارات التحولية على المستوى المؤسسي ضمن آليات ومبادرات تهدف للتطوير المستمر لقدرات رأس المال البشري وتقييم أدائهم المتوائم مع أداء الجهة وأهدافها الاستراتيجية.
أنشطة إدارة الموارد والاستغلال الأمثل لها	يتم تحديد الاحتياجات من الموارد المادية والمالية ضمن الموازنة واحتياجاتها السنوية المتكررة والمعتمدة لتنفيذ المهام والأعمال الروتينية المنوطة بها.	يتم دراسة الاحتياجات من الموارد المالية والمادية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية ضمن الإمكانيات المتوفرة من الموارد المالية ومتابعة عملية إدارة الموارد من حيث كيفية التصرف والاقتصاد والحد من الإنفاق في استخدام الموارد المتاحة.	لدى الجهة الأنظمة الإدارية لدراسة الاحتياجات من الموارد المالية والمادية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتركيز على موازنة الاستخدام الكفاء والاقتصادي للموارد بما يدعم جودة وفعالية النتائج المحققة ومتابعة الأداء من خلال مراجعة المؤشرات لتحسين الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.	لدى الجهة أنظمة لإدارة عمليات التخطيط المالي لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ودراسة والتحليل والتخطيط للاحتياجات من الموارد المالية والمادية ومتابعة الأداء ضمن مؤشرات محددة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستغلال الأمثل للموارد المالية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال تبني أساسيات العمل لتحقيق كفاءة وفعالية الموارد لتحقيق الأكثر من الأقل وتطبيق سياسات اختيار الأقل وليس الأكثر.
الحوكمة وإدارة المخاطر	أنظمة إدارية لضمان الالتزام بالضوابط واللوائح الداخلية والتحكم بآليات الموافقات والقرارات والاعتماد الرسمي الداخلي أهمها المخاطر المالية.	آليات عمل لتحديد المخاطر المالية والإدارية التي تؤثر على مسار العمل ويتم إجراء بعض المراجعات لتحقيق من كفاءة الموارد واتخاذ الإجراءات عند حدوث المخاطر وإعداد التدابير الممكنة لتفاديها مستقبلاً.	آليات لتحديد المخاطر ومعايير محددة للمجالات المالية والبشرية والإدارية والتشغيلية والاستراتيجية وإعداد برامج وخطط لمواجهة المخاطر والتدابير الاحترازية من الأنظمة والآليات ضمن لاستراتيجية.	لدى الجهة الحكومية إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر والحوكمة وآليات عمل لكيفية التعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث على جميع مستويات ومجالات العمل المختلفة منها الإدارة المؤسسية، والموارد البشرية، المالية، المعلومات، المشاريع، الموارد والممتلكات يتم فيها التوعية وإشراك جميع المعنيين لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية واستمرارية الأعمال.

نتائج الأداء المؤثر المرتبطة بالممكنات المتكاملة

100%	75%	50%	25%	معايير التقييم
100-80	75-55	50-30	25-5	الإنجازات والنتائج
تمكنت الجهة الحكومية من تحقيق العديد من النتائج المتفوقة للثلاث سنوات الأخيرة على الأقل وعلى المستوى الداخلي من نتائج متميزة للقدرة ونتائج الخدمات والعمليات التي تعزز من تحقيق الأداء المتفوق والنتائج المؤثرة في رضا المجتمع والمخرجات والإنجازات المؤثرة التي توضح مستوى التفوق التنافسي والمتميز على المستوى المحلي والعربي والعالمي.	حققت الجهة الحكومية النتائج والإنجازات المؤثرة في معظم المجالات على المستوى الداخلي والخارجي والنتائج التشغيلية والاستراتيجية التي مكنتها من تحقيق النتائج المؤثرة على رضا المتعاملين والموظفين وتحقيق العديد من النتائج الاستراتيجية المتفوقة على المستوى المحلي والعربي.	هناك نتائج وإنجازات متفرقة في العديد من المجالات والمستويات التشغيلية والاستراتيجية استطاعت فيها تحقيق بعض النتائج المؤثرة على جودة الخدمات ورضا المتعاملين والنتائج الاستراتيجية على المستوى المحلي.	هناك نتائج متفرقة وعدد محدود من الإنجازات على مختلف المستويات التنظيمية لدى الجهة.	

فئات الجائزة الفرعية

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 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 لتمكين الشباب

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

■ 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 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 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.

■ أفضل مشروع حكومي عربي لتنمية المجتمع

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

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.

معايير الجائزة الفرعية

يتم تقييم المبادرة أو التجربة أو المشروع (ما عدا فئة أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي) بناءً على أربعة معايير رئيسية ويتضمن كل معيار عدد من البنود التي تشكل متطلبات هذا المعيار. وتكون المشاركة في فئات الجائزة من خلال تقديم طلب الترشيح مع ضرورة مراعاة طبيعة المشروع عند الإجابة عن متطلبات المعيار وذلك حسب فئة الجائزة المعنية التي سيتم المشاركة فيها.

- المعيار الأول: فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع
- المعيار الثاني: التخطيط والابتكار في المبادرة/ التجربة/ المشروع
- المعيار الثالث: فاعلية التطبيق
- المعيار الرابع: النتائج المؤثرة

المعيار الأول: فكرة المبادرة/ 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 المبادرة/ 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: فاعلية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع

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 للمبادرة/ التجربة/ المشروع

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.

الأوزان المعيارية وآلية الاحتساب

الأوزان المعيارية لمعايير النموذج

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

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

آلية الاحتساب

لاحتساب النتيجة النهائية يجب اتباع الخطوات التالية:

- يتم تقييم كل معيار من معايير أداة التقييم الرئيسية من 100 درجة.
- ثم يتم ضرب الناتج في الوزن المعياري المحدد حسب الجدول أعلاه.
- يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع النتيجة الكلية للمعايير الرئيسية.

أداة التقييم

%100					%75					%50					%25					عناصر التقييم
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5	
شرح مفصل وواسع مع وجود بيانات دقيقة في الموضوع، يحلل مقارنات متعددة ويدعم بشكل جيد ويوضح مفاهيم وعلاقات كيفية بلورة الفكرة وبما يتجاوز المستوى المتوقع.					شرح مناسب يغطي الموضوع بفاعلية؛ تم تطويره بشكل جيد مع بلورة الفكرة بشكل واضح؛ يستكشف الموضوع إلى جانب الحقائق والتفاصيل؛ يوضح المقارنة والتناقضات.					محتوى مناسب مع معلومات بسيطة وأساسية ولكن قليل من العمق أو التفصيل في بلورة الفكرة محدود؛ معلومات متفرقة.					شرح بسيط والمعلومات غير كافية أو غير ذات صلة ويحتاج إلى مزيد من المعلومات أو معلومات أكثر دقة.					طبيعة ونوعية المتطلبات والمعطيات الأولية الداعية للتطوير من مراحل بلورة الفكرة وكيفية الوصول إليها
فهم واضح وكامل للوضع الحالي والهدف من التصميم وتحديد القيود التي تحول من نجاح وربطها مع العوامل الدافعة للنجاح.					فهم سليم للمشكلة والوضع الحالي وتحديد القيود عموماً، يوضح بشكل كبير الحلول وعوامل النجاح المطلوبة.					بعض الفهم للمشكلة أو الوضع الحالي، وتحديد بعض أوجه القصور الرئيسية التي سوف تؤثر على نوعية الحل وعوامل النجاح.					فهم قليل للمشكلة والوضع الحالي. غير قادر على تقديم عوامل أو حلول ناجحة.					تحليل الوضع الحالي وتحديد الفجوة وعوامل النجاح
الغايات والمخرجات وجميع أهداف العمل المقترح محددة بوضوح؛ يتم تحديد الخطوات الواجب اتباعها لحل المشكلة المحددة بوضوح.					تحديد واضح للغايات والمبررات الجيدة للأهداف؛ يتم تحديد المنهجية الواجب اتباعها ولكن لم يتم التفصيل في تحقيق جميع الأهداف المعتمدة.					تحديد الغايات مع التبرير غير الكامل للأهداف المقترحة؛ الخطوات المذكورة غير واضحة.					فقط بعض أهداف العمل المقترح محدودة جيداً؛ لم يتم تحديد الخطوات الواجب اتباعها لحل المشكلة المحددة بشكل صحيح.					وضوح الغايات وتحديد المخرجات المتوقعة مدى المساهمة في دعم تحقيق الأهداف المعتمدة
يتم تحديد الجهات المشاركة في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط والأطراف المتأثرة ومع التوسع في فهم التأثيرات على أطراف أخرى.					يتم تحديد الجهات المشاركة في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط وتحديد الأطراف المتأثرة.					هناك تحديد غير دقيق للجهات المشاركة مع تحديد الأطراف المتأثرة.					لم يتم تحديد الجهات المشاركة ولا الأطراف المتأثرة.					تحديد الجهات المعنية المشاركة والمتأثرة وتحليل كيفية تأثرهم
شرح مفصل وواسع للممارسات المتوفرة وللأنظمة وتحديد القيود فيها وكيفية الاستفادة في تحليل وبلورة الفكرة.					يجمع قدرًا كبيرًا من المعلومات ودراسة جيدة للممارسات المتوفرة وللأنظمة الحالية.					دراسة معتدلة للممارسات المتوفرة وللأنظمة القائمة؛ يجمع بعض المعلومات الأساسية.					لا يوجد دراسة للممارسات المتوفرة أو للأنظمة القائمة؛ هناك بعض المعلومات المحدودة.					دراسة الممارسات المثلى المتوفرة
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5	الإجمالي الخاص بفكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع

%100					%75					%50					%25					عناصر التقييم	
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5		
لا توجد عناصر ابتكارية أو ريادة.					يوجد بعض من عناصر ابتكارية المستوحاة من ابتكارات سابقة.					يوجد العديد من العناصر الابتكارية والمنفردة وتتمتع بالعديد من الأفكار الجديدة.					تتمتع بالعناصر الابتكارية المتعددة والتي تتميز وتنفرد بها بشكل استباقي مما يجعلها نموذج يحتذى به.					ماهية عناصر الابتكار والتميز في الفكرة	
لا يوجد تحديد للموارد المطلوبة أو تحديد للقدرات والمهارات اللازمة.					تحديد لبعض الموارد المطلوبة ومن القدرات والمهارات المطلوبة لضمان تحقيق البشرية.					تحديد واضح لما يلزم الموارد ومن القدرات والمهارات المطلوبة لضمان تحقيق المتطلبات.					تحديد واضح وشمولي لجميع الموارد اللازمة والمهارات والقدرات من الموارد البشرية وربطها مع الأهداف المطلوب تحقيقها.					تحديد الموارد اللازمة والمهارات والقدرات البشرية	
لا يوجد خطة أو مهام تفصيلية ولا إطار الزمني محدد بشكل صحيح.					يوجد إطار الزمني المحدد بشكل صحيح، ولكن لا يجري إتباعها ضمن خطة ومهام تفصيلية.					يوجد خطة عمل ومهام مفصلة والإطار الزمني المحدد بشكل صحيح ولكن يجري متابعة الخطة جزئياً عند التنفيذ.					يوجد خطة تفصيلية ومهام واضحة ومفصلة مع الإطار الزمني المحدد بشكل صحيح ويجري متابعتها عند التنفيذ.					تطوير خطة العمل والمهام المفصلة للتنفيذ	
معرفة محدودة بأساليب التخطيط والتنظيم ونادراً ما يتمكن من استخدامها في الاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعزيز العائد منها.					معرفة متوسطة بأساليب التخطيط والتنظيم وأحياناً يقوم باستخدامها في الاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعزيز العائد منها.					معرفة واسعة بأساليب التخطيط والتنظيم ويقوم باستخدامها بشكل متكرر في الاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعزيز العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة.					معرفة واسعة ومتنوعة جداً بأساليب التخطيط والتنظيم ويقوم بشكل مستمر باستخدامها في الاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعزيز العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة.					كفاءة التخطيط المالي والإمكانات المتوفرة وتحليل الفوائد والتكاليف	
لا يوجد تحديد للمخاطر الخاصة بالمشروع.					يتم تحديد المخاطر والجوانب الداعية للفشل دون وجود خطط أو حلول للتغلب عليها.					يتم تحديد المخاطر المحتملة الخاصة بخطط التطبيق ووضع الحلول اللازمة للتغلب عليها.					يتم تحديد المخاطر المحتملة الخاصة بخطط التطبيق وتحقيق الأهداف ومدى احتمالية حدوثها مع وضع التدابير أو الخطط التنفيذية للتغلب عليها.					القيام بتحليل المخاطر المحتملة والمرتبطة بالتطبيق وكيفية التغلب عليها	
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5	الإجمالي الخاص بالتخطيط والابتكار	

عناصر التقييم																			
%100					%75					%50					%25				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
آلية وخطوات التنفيذ والمتابعة والمراجعة					لا يوجد آلية لمتابعة التنفيذ.					يتم متابعة التنفيذ من خلال مراجعة خطة العمل والاعتماد على الإطار الزمني في التنفيذ.					يتم متابعة خطة التنفيذ من خلال متابعة خطوات العمل والاعتماد على مستويات إنجاز الإطار الزمني في التنفيذ وتقديم التقارير الدورية.				
استخدام الأساليب الإدارية والعلمية أو التقنيات الحديثة في التطبيق					استخدام محدود للممارسات الإدارية والاستفادة منها في بناء التطبيق.					استخدام محدود من الممارسات الإدارية والعلمية والتقنيات الحديثة والاستفادة منها في التطبيق.					استخدام واضح من الممارسات الإدارية والعلمية وبذل الجهود في التعرف على الممارسات المثلّي والتقنيات الحديثة والاستفادة منها في التطبيق.				
توفير الدعم اللازم والموارد المطلوبة من الأطراف المعنية					لا يوجد تحديد للمتطلبات اللازمة من الأطراف المعنية.					يوجد تحديد للدعم المطلوب والموارد والمادية وبشكل عام من الأطراف المعنية.					يوجد تحديد للدعم المطلوب والموارد والمادية وبشكل محدد من الأطراف المعنية مع توضيح الأسباب الداعية لها.				
تهيئة الظروف التنظيمية والعمل المشترك لضمان استمرارية التطبيق					لا يوجد إعداد مسبق وتنظيمي للعمل المشترك مع المعنيين.					يتم تنظيم العمل وتحديد دور الأطراف المعنية للعمل المشترك والجماعي مع التواصل مع الأطراف لمتابعة الإنجاز.					يتم تنظيم العمل وتحديد دور الأطراف المعنية والمضافة لكل أعضاء الفريق لضمان العمل المشترك والجماعي بشكل منظم وبإعتماد على خطط العمل مع وجود آلية للتواصل مع أعضاء الفرق المعنية بشكل يضمن تحقيق أهداف المشروع.				
الإجمالي الخاص بفاعلية التطبيق					100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30

المعيار الثالث: فاعلية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع

%100					%75					%50					%25					عناصر التقييم	
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5		
يوجد مؤشرات محددة لجميع الأهداف ويتم استخدام أساليب محددة وآلية موثقة للقياس ويتم توفير تقارير تفصيلية بها الاستفادة منها في تحسين الأداء وتطوير العمل.					يوجد مؤشرات لقياس الأداء لمعظم الأهداف ويتم متابعة وتقييم الأداء بأساليب محددة وتقديم التقارير.					هناك بعض المؤشرات المستخدمة لقياس الأداء.					لا توجد مؤشرات لقياس الأداء.					تحديد مؤشرات قياس الأداء والأسلوب المستخدم في تقييم النتائج	
تتوفر نتائج موثقة متميزة وإيجابية للمؤشرات التي يتم قياسها بوضوح مستوى الإنجازات ومدى التأثير الفعلي من التطبيق مع وضوح مدى استدامة هذه النتائج.					يتوفر العديد من النتائج وضح مدى الإنجازات والتأثيرات الإيجابية على المعنيين وعلى مستوى أداء الجهة.					توجد بعض النتائج المحققة توضح مدى الإنجازات المتفرقة دون وضوح التأثيرات الإيجابية على المعنيين.					لا توجد نتائج توضح مدى التأثير.					توضيح النتائج المحققة ومدى التأثيرات الإيجابية على جميع المعنيين وعلى مستوى الأداء في الجهة الحكومية ومدى استدامتها	
توجد نتائج عن استطلاعات رأي المعنيين من الأطراف المشاركة ومن الأطراف المتأثرة عن مدى رضاهم من النتائج المتحققة ودراسة وتحليل النتائج الاستفادة منها في تحسين الأداء وتطوير العمل.					توجد نتائج عن استطلاعات رأي المعنيين من الأطراف المشاركة ومن الأطراف المتأثرة عن مدى رضاهم من النتائج المتحققة وتعميمها على جميع الأطراف المعنية.					يتم استطلاع رأي المشاركين والمتأثرين وتعميمها على المعنيين.					لا يوجد قياس لاستطلاع رأي المعنيين.					مدى التعرف على رأي المشاركين والمتأثرين من النتائج المحققة	
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5	الإجمالي الخاص بالنتائج المؤثرة	

المعيار الرابع: النتائج المؤثرة للمبادرة/ التجربة/ المشروع

وبالنسبة لفئة أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي فإنها تعتمد على ثلاثة معايير رئيسية، ويتضمن كل معيار عدد من البنود التي تشكل متطلبات هذا المعيار. وتكون المشاركة في هذه الفئة من خلال تقديم طلب الترشيح والإجابة عن متطلبات المعايير التالية:

- المعيار الأول: الكفاءة والفاعلية
- المعيار الثاني: سهولة الاستخدام
- المعيار الثالث: الإبداع

المعيار الأول: كفاءة وفاعلية التطبيق الحكومي الذكي

يركز هذا المعيار على مدى جودة وفاعلية تقديم الخدمات عبر التطبيق وتأثيرها على المستخدمين على سبيل المثال لا الحصر:

- تقليص الزمن/ تكلفة الخدمة
- أهمية الخدمة للمستخدم
- تعدد الخدمات
- التأثير على عدد المستخدمين
- انطباع المقيم على الكفاءة والفاعلية

المعيار الثاني: سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذكي

يركز هذا المعيار على خصائص ووظائف التطبيق من منظور المستخدم على سبيل المثال لا الحصر:

- الانطباع الأول
- التصفح السلس
- البساطة في التصميم
- تعدد اللغات
- تعدد منصات التشغيل
- التكامل والدعم الفني
- انطباع المقيم على سهولة الاستخدام

المعيار الثالث: الإبداع في التطبيق الحكومي الذكي

يركز هذا المعيار على عامل "الإيهار"، أي الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا و/أو طريقة تقديم الخدمة بحيث تكون خارج النهج المعمود للجمع بين الأفكار بطريقة ابتكارية وتعاونية ووضع حلول فريدة وجديدة من نوعها بحيث تركز على الخدمات التي تؤثر على التجربة الكلية للمتعاملين.

- التميز والانفرادية
- الاحتمالية لتكرار التجربة في جهات الأخرى
- انطباع المقيم على الإبداع

الأوزان المعيارية وآلية الاحتساب

الأوزان المعيارية لمعايير النموذج

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

المعايير	الأوزان المعيارية
المعيار الأول: كفاءة وفاعلية التطبيق الحكومي الذكي	%40
المعيار الثاني: سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذكي	%40
المعيار الثالث: الإبداع في التطبيق الحكومي الذكي	%20
إجمالي الأوزان	%100

آلية الاحتساب

لاحتساب النتيجة النهائية يجب اتباع الخطوات التالية:

- يتم تقييم كل معيار من معايير أداة التقييم الرئيسية من 100 درجة.
- ثم يتم ضرب الناتج في الوزن المعياري المحدد حسب الجدول أعلاه.
- يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع النتيجة الكلية للمعايير الرئيسية.

أداة التقييم

عناصر التقييم																			
%100				%80				%60				%40				%20			
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
الحصول على معلومات حول الخدمة.				القدرة على تقديم الطلب عبر الأجهزة المحمولة/ الموبايل.				القدرة على إجراء عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول / الموبايل.				إنجاز الخدمة للجهة من البداية وحتى النهاية بما في ذلك إنجاز خدمات لجهة أخرى.				إنجاز الخدمة للجهة من البداية وحتى النهاية بما في ذلك إنجاز خدمات لجهة أخرى.			
معلومات أساسية.				معلومات أكثر عن أساسية - (التأثير على مهنة، ونمط الحياة).				تحسين الخدمات الحكومية القائمة والمعاملات.				الوقع/ تأثيرات الرفاهية على الأفراد أو المجموعات.				إنقاذ الحياة (الأمن).			
عدد الخدمات (1).				عدد الخدمات (2).				عدد الخدمات (3).				عدد الخدمات (4).				عدد الخدمات (5) أو أكثر.			
قليل جداً.				متوسط.				عالي.				عالي جداً.							
الانطباع العام سيء جداً.				الانطباع العام ليس سيء.				الانطباع العام جيد.				الانطباع العام جيد جداً.				الانطباع العام ممتاز.			
الإجمالي الخاص بالكفاءة وفاعلية																			

المعيار الأول: كفاءة وفاعلية التطبيق الحكومي الذي

عناصر التقييم	%20				%40				%60				%80				%100							
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
الانطباع الأول	التطبيق غير مفهوم.				التطبيق معقد والتسجيل طويل.				التطبيق بسيط ولكن التسجيل طويل.				التطبيق بسيط والتسجيل بسيط.				التطبيق بسيط ولا يحتاج إلى تسجيل.							
التصفح السلس	أكثر من 4 خطوات مع ملئ الحقل.				3-4 خطوات مع ملئ الحقل.				1-2 خطوات مع ملئ الحقل.				3-4 خطوات دون ملئ حقول.				1-2 خطوات دون ملئ حقول.							
البساطة في التصميم	ضعف/ في الواجهة البيانية للمستخدم (مثل القدرة على التكيف مع حجم الشاشة) الدقة والجودة.				واجهة جيدة ولكن عدم تطابق اللون لضعيف وحجم الخط وغيرها.				المظهر والتصميم عادي.				تصميم متميز مثال استخدام واجهات بصرية (مثل الرموز والأيقونات).				تصميم متميز جداً ومتناسق (مثال: صفحات التطبيقات تكون متناسقة وفريدة من نوعها).							
تعدد اللغات	لغة واحدة.				لغتين 2.				ثلاثة لغات 3.				أربعة لغات 4.				5 خمسة لغات أو أكثر.							
تعدد منصات التشغيل	منصة واحدة للتشغيل- أو الرسائل القصيرة أو الموقع الإلكتروني عبر الهاتف المتحرك.				منصتين للتشغيل أو أكثر.				مزيج من الوسائل والمنصات التالية: منصة واحدة أو تعدد منصات التشغيل مع/ أو خدمة الرسائل القصيرة SMS أو عن طريق استخدام المواقع عبر الهاتف المتحرك.				منصتين 2 أو تعدد منصات التشغيل مع/ أو خدمة الرسائل القصيرة SMS أو عن طريق استخدام المواقع عبر الهاتف المتحرك.				منصتين 2 أو تعدد منصات التشغيل مع/ أو خدمة الرسائل القصيرة SMS أو عن طريق استخدام المواقع عبر الهاتف المتحرك.							
التكامل والدعم الفني	عدم تواجد ميزة لتكامل النظام.				تواجد ميزة واحدة 1 لتكامل النظام.				تواجد ميزتين 2 لتكامل النظام.				تواجد 3 مميزات لتكامل النظام.				تواجد 3 مميزات لتكامل النظام أو أكثر من ذلك.							
انطباع المقيم على سهولة الاستخدام	الانطباع العام سيء جداً.				الانطباع العام ليس سيء.				الانطباع العام جيد.				الانطباع العام جيد جداً.				الانطباع العام ممتاز.							
الإجمالي الخاص بسهولة الاستخدام	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				

المعيار الثاني: سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذي

المعيار الثاني: سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذي

عناصر التقييم																			
%100				%80				%60				%40				%20			
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
الخدمة الجديدة/ درجة عالية من الإبداع والابتكار.				خدمة فريدة من نوعها مع النهج الإبداعي.				خدمة فريدة من نوعها.				شائع مع النهج/ الأسلوب الإبداعي.				شائع.			
لديه القدرة على تشكيل مستقبل خدمات الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم.				ارتفاع متوسط، يمكن اعتمادها لتحسين الخدمات القائمة في عدد من البلدان والدول.				يمكن اعتمادها لتحسين الخدمات القائمة في بعض البلدان والدول.				ليست عالية وتقدم أفكاراً قليلة جداً مقارنة مع الخدمات المماثلة.				لا يوجد، لا تقدم أفكاراً مبتكرة مقارنة مع الخدمات المماثلة.			
الانطباع العام ممتاز.				الانطباع العام جيد جداً.				الانطباع العام هو جيد.				الانطباع العام ليس سيء.				الانطباع العام سيء جداً.			
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
الإجمالي الخاص بالإبداع																			

المعيار الثالث: الإبداع في التطبيق الحكومي الذي

التميز والانفرادية

الاحتمالية لتكرار التجربة في جهات الأخرى

انطباع المقيم على الإبداع

فئات الجائزة الفردية

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

■ 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.

■ أفضل محافظ عربي

خصصت هذه الفئة لتكريم أفضل محافظ عربي، وتتضمن كافة الوظائف في الجهاز الحكومي في درجة محافظ أو والي 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 مدير بلدية في المدن العربية

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 مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية

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.

■ أفضل موظف حكومي عربي/ أفضل موظفة حكومية عربية

خصصت 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.

معايير الجائزة الفردية

تشمل معايير التقييم للفئات القيادية: أفضل وزير عربي، وأفضل محافظ عربي، وأفضل مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية، وأفضل مدير بلدية عربي في المدن العربية على الإنجازات والنتائج القابلة للقياس التي حققها خلال توليه مهامه ضمن مجال عمله في الجهة الحكومية من النتائج الإيجابية المؤثرة على النطاق الاقتصادي و/أو الاجتماعي و/أو البيئي ومدى ارتباطها مع الإنجازات الوطنية لدولته والقيمة المضافة على الإنسان والمجتمع.

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.

الأوزان المعيارية وآلية الاحتساب

الأوزان المعيارية لمعايير النموذج

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

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

آلية الاحتساب

لاحتساب النتيجة النهائية يجب اتباع الخطوات التالية:

- يتم تقييم كل بند من بنود معايير أداة التقييم الرئيسية من 100 درجة.
- يتم حساب المتوسط الحسابي لدرجات البنود التابعة لكل معيار
- ثم يتم ضرب ناتج المتوسط الحسابي في الوزن المعياري المحدد حسب الجدول أعلاه.
- يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع النتيجة الكلية للمعايير الرئيسية.

المعايير	الأوزان المعيارية	البند 1	البند 2	البند 3	البند 4	المتوسط الحسابي	النتيجة النهائية
المعيار الأول: الأداء والإنجازات المؤثرة	40%	100	100			100	40
المعيار الثاني: القدوة الحسنة وبناء القيادات	30%	100	100	100		100	30
المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي	30%	100	100	100	100	100	30
المجموع النهائي							100

أداة التقييم

%100						%75					%50					%25					عناصر التقييم	
100	95	90	85	80		75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5		
هناك إنجازات تفوق المستهدف بكثير ومرتبطة بمجال العمل والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به كما وتتعدى المتوقع وتميز في إنجازها من خلال تخطي الصعوبات والمعوقات باستخدام أساليب إدارية ابتكارية ومبدعة، كما يوجد مؤشرات التي تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها مقارنة بالمخطط وأسهمت في تجاوز الجهة لمستهدفاتها وإبراز دورها الفعال.						هناك إنجازات تفوق المستهدف ومرتبطة بمجال العمل والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به كما وتتعدى المتوقع والتفوق في إنجازها، يوجد أدلة على تخطي الصعوبات والمعوقات أثناء تحقيق الإنجازات باستخدام أساليب إدارية فعالة، كما يوجد مؤشرات متعددة تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها مقارنة بالمخطط وأسهمت في تجاوز الجهة لمستهدفاتها.					هناك بعض الإنجازات المرتبطة بمجال العمل والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به والتفوق في إنجازها، وبعض الأدلة على تجاوز الصعوبات والمعوقات، كما يوجد بعض المؤشرات التي تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها مقارنة بالمخطط والتي أسهمت في تحقيق الجهة لمستهدفاتها.					هناك إنجازات محدودة مرتبطة بمجال العمل والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به والتفوق في إنجازها، ولا توجد أدلة على تجاوز الصعوبات والمعوقات أثناء تحقيقه لإنجازاته، فلا توجد مؤشرات تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها.					الأداء الفردي والإنجازات في نطاق عمله متخطياً التحديات والصعوبات لتحقيقها وأثر هذه الإنجازات على جهة عمله	
هناك العديد من الإنجازات التي حققها الجهة في فترة تولي العمل وتحقيق نتائج الخطة الاستراتيجية للجهة مع توفير أدلة على أبرز الإنجازات وأهم التوجهات التي تدل على حجم النتائج وأهميتها، وأسهمت في تحقيق الجهة الحكومية لمستهدفاتها وفي تحسين أداء الجهة على المستوى المحلي في خدمة الإنسان والمجتمع وتعتبر نموذج يمكن أن يحتذى به.						تتوفر أدلة على إنجازات الجهة الحكومية خلال فترة توليه العمل والمساهمة في تحقيق الخطة الاستراتيجية وتتوفر معظم المؤشرات التي تدل على حجم النتائج وأهميتها، وأسهمت في تحقيق الجهة الحكومية لمستهدفاتها وفي تحسين أداء الجهة على المستوى المحلي في خدمة الإنسان والمجتمع.					هناك بعض الإنجازات من خلال تحقيق الأهداف المحددة في الخطة الاستراتيجية للجهة مع توفير بعض أدلة على أبرز الإنجازات من خلال بعض المؤشرات التي تدل على حجم النتائج وأهميتها وأسهمت في تحقيق الجهة لمستهدفاتها.					مساهمة محدودة في تحقيق نتائج تخدم الجهة الحكومية وأدلة محدودة تبين دوره في تحقيق إنجازات للجهة خلال فتره توليه إدارة الجهة.					إنجازات الجهة الحكومية التي يشرف عليها خلال فترة عمله	
100	95	90	85	80		75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5	الإجمالي الخاص بالأداء والإنجازات المؤثرة	

المعيار الأول: الأداء والإنجازات المؤثرة

المعيار الثاني: القدوة الحسنة وبناء القيادات	عناصر التقييم	%25					%50					%75					%100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
تعزيز معايير العمل التي تمكن من التعاون الإيجابي والتفاهم المشترك	هناك معايير أساسية نادراً ما يدعم تطبيقها في المؤسسة.																				
	هناك معايير أساسية يدعمها في مواقف أو حالات محدودة في المؤسسة لتحفيز التعاون والتفاهم.																				
	هناك منظومة من المعايير الأساسية، وغالباً ما يحرص على تعميمها وهي بارزة في المواقف المتعددة والمتنوعة في المؤسسة لتحفيز وتعزيز الإيجابية والتفاهم المشترك.																				
تشجيع التعلم الذاتي وتمكين التطوير والتعلم المهني	نادراً ما يحرص على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة وتحفيز الموظفين على التعلم.																				
	يحرص أحياناً على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت ضمن اهتمامات محدودة لتطوير الأداء الفردي.																				
	يحرص على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة من خلال توفير أساليب التطوير الذاتي وتطوير المهارات الفردية والتعلم العلمي والمهني لبناء القيادات في المؤسسة.																				
تحفيز ومكافأة القيادات الفعالة والمؤثرة	نادراً ما يتم مكافأة العاملين على إنجازاتهم.																				
	يهتم بمكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم، والتحفيز القيادات الحريصة على تحقيق الأهداف.																				
	يحرص على مكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم، وتحفيز القيادات الحريصة على تحقيق الأهداف المنشودة.																				
الإجمالي الخاص بالأداء والإنجازات المؤثرة		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

عناصر التقييم		%100					%75					%50					%25				
		100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي	قابلية تطبيق خطط العمل والاستراتيجيات والمبادرات في دول ومناطق جغرافية أو مجتمعات أخرى	يتوافر نتائج وأثر تطبيق لكافة الخطط والمبادرات التي يظهر العديد منا ريادة والتي تؤدي إلى تحسين وتطوير العمل وأداء الجهة وتحقيق نتائج إيجابية مستدامة ويمكن أن تكون نموذجاً يحتذى به على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.					يتوافر نتائج وأثر تطبيق لمعظم الخطط والمبادرات وبعضها منها ريادة والتي تؤدي إلى تحسين وتطوير العمل وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى الجهة ويمكن أن تخدم بعض المجتمعات أو المناطق أو الدول.					تتوافر بعض النتائج وأثر تطبيق الخطط والمبادرات والتي تؤدي إلى تحسين العمل وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى الجهة.					هناك نتائج محدودة وأثر تطبيق الخطط والمبادرات التي تؤدي إلى تحسين العمل وتحقيق نتائج محدودة على مستوى الجهة.				
	مدى الاعتماد على الممارسات الإدارية والعلمية العصرية لخلق الأثر المرغوب فيه	هناك استخدام واضح من الممارسات الإدارية والعلمية وبذل الجهود في التعلم واكتساب المعرفة للممارسات المثلى والحديثة والاستفادة منها في بناء أفكار على مستوى عال من الحدائة وتوفير حلول ابتكارية جذرية لتحقيق النتائج المنشودة على مستوى الجهة.					هناك استخدام واضح من الممارسات الإدارية والعلمية وبذل الجهود في التعرف على الممارسات المثلى والاستفادة منها بناء الأفكار والحلول الجذرية لتحقيق النتائج على مستوى الجهة.					هناك استخدام محدود من الممارسات الإدارية والتقليدية والاستفادة منها في بناء الأفكار والحلول والخطط على مستوى الجهة.					هناك استخدام محدود للممارسات الإدارية والاستفادة منها في بناء الأفكار والمشاريع.				
	الريادة في المبادرات والبرامج التي أطلقها ومستوى حدائة الابتكارات واختلافها عن الحلول الموجودة	هناك مساهمات وبشكل مستمر في تقديم مبادرات ابتكارية جذرية وحديثة وريادية تتسم بالإبداع والحدائة (أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع) وتمكن من البرامج المطبقة من تحسين الكفاءة والفاعلية في العمل وتمكين الجهة من تطوير الأداء وتحقيق النتائج بشكل مستمر.					هناك مساهمات متنوعة في تقديم مبادرات ابتكارية جذرية أو ريادة (أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع) وتمكنت البرامج المطبقة من تحسين العمل وتطوير الأداء وتحقيق النتائج.					هناك بعض المساهمات من المبادرات الابتكارية الجذرية أو الريادية (أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع).					هناك مساهمات محدودة من حيث تقديم مبادرات ابتكارية أو ريادة.				
	الإنجازات المستقبلية التي يخطط لها وتخدم جهة العمل مستقبلاً	يتم العمل على التخطيط المستقبلي والطويل المدى للجهة من خلال استخدام أدوات استشراف المستقبل ووضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الجهة الحكومية وموظفيها وربطها برؤية الحكومة، وقياس أثر التخطيط على الأداء الفردي والمؤسسي والريادي.					يتم العمل على التخطيط المستقبلي المتوسط والطويل المدى للجهة من خلال استخدام أدوات استشراف المستقبل ووضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الجهة الحكومية وموظفيها.					هناك بعض المساهمات في العمل على التخطيط المستقبلي قصير المدى للجهة ووضع خطة تشغيلية تجمع بين أهداف الجهة الحكومية وموظفيها.					هناك مساهمات محدودة على التخطيط للجهة من خلال وضع خطة تشغيلية قصيرة المدى لتحقيق أهداف الجهة الحكومية.				
الإجمالي الخاص بالأداء والإنجازات المؤثرة		100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5

وبالنسبة لفئة أفضل موظف حكومي عربي وأفضل موظفة حكومية عربية فإنها تعتمد على خمسة معايير رئيسية، وتشمل ما يلي:

- المعيار الأول: الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة
- المعيار الثاني: صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه
- المعيار الثالث: المبادرة والابتكار
- المعيار الرابع: القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي
- المعيار الخامس: التعلم المستمر

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 ريادية 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.

الأوزان المعيارية وآلية الاحتساب الأوزان المعيارية لمعايير النموذج

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

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

آلية الاحتساب

لاحتساب النتيجة النهائية يجب اتباع الخطوات التالية:

- يتم تقييم كل بند من بنود معايير أداة التقييم الرئيسية من 100 درجة.
- يتم حساب المتوسط الحسابي لدرجات البنود التابعة لكل معيار
- ثم يتم ضرب ناتج المتوسط الحسابي في الوزن المعياري المحدد حسب الجدول أعلاه.
- يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع النتيجة الكلية للمعايير الرئيسية.

المعايير	الأوزان المعيارية	البند 1	البند 2	البند 3	البند 4	البند 5	المتوسط الحسابي	النتيجة النهائية
المعيار الأول: الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة	%40	100	100	100	100	100	100	40
المعيار الثاني: صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه	%20	100	100	100			100	20
المعيار الثالث: المبادرة والابتكار	%15	100	100	100	100	100	100	15
المعيار الرابع: القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي	%10	100	100	100	100	100	100	10
المعيار الخامس: التعلم المستمر	%15	100	100	100			100	15
المجموع النهائي								100

أداة التقييم

عناصر التقييم		%25					%50					%75					%100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
المعيار الأول: الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة	ماذا قدم الموظف من الإنجازات التي تزيد عن المتوقع وتتعدى مهام عمله الوظيفي	نادرا ما يقدم إنجازات مرتبطة بمجال عمله والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به والتفوق في إنجازها، كما لم يقدم أي مؤشرات تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها من حيث الدقة والسرعة مقارنة بالمخطط.					لدى الموظف بعض الإنجازات المرتبطة بمجال عمله والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به والتفوق في إنجازها، كما قدم بعض المؤشرات التي تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها من حيث الدقة والسرعة مقارنة بالمخطط وأسهمت في تحقيق الوحدة التنظيمية لمستهدفاتها.					لدى الموظف إنجازات تفوق المستهدف ومرتبطة بمجال عمله والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به كما وتتعدى المتوقع والتفوق في إنجازها، كما قدم مؤشرات متعددة تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها من حيث الدقة والسرعة مقارنة بالمخطط وأسهمت في تجاوز الوحدة التنظيمية لمستهدفاتها على المستوى المؤسسي والعالمي.					لدى الموظف إنجازات تفوق المستهدف ومرتبطة بمجال عمله والمهام والأعمال الرئيسية المنوطة به كما وتتعدى المتوقع والتفوق في إنجازها، كما قدم مؤشرات متعددة تدل على حجم النتائج وأهميتها وخصائصها من حيث الدقة والسرعة مقارنة بالمخطط وأسهمت في تجاوز الوحدة التنظيمية لمستهدفاتها على المستوى المؤسسي والعالمي.				
	الجهود المتفوقة التي بذلها الموظف لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه	نادرا ما يقدم الموظف أدلة على جهود متفوقة بذلها لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه.					لدى الموظف بعض الأدلة على جهود متفوقة بذلها لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه.					لدى الموظف أدلة على جهود متفوقة بذلها لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه.					لدى الموظف أدلة متعددة ومتنوعة تبين على وجود جهود متفوقة بذلها لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه.				
	قدرة الموظف على تحقيق الإنجازات وطبيعة المعوقات والصعوبات التي تخطاها إن وجدت	لا يوجد أدلة على صعوبات ومعوقات واجهت الموظف أثناء تحقيقه لإنجازاته.					يوجد بعض الأدلة على صعوبات ومعوقات اعتيادية أثناء تحقيق الإنجازات مثل قلة الموارد وعدم تعاون الأطراف المعنية تم تخطيها من خلال الرعاية الخارجية لتوفير الدعم واستخدام وسائل التفاوض والإقناع.					يوجد أدلة على صعوبات ومعوقات أثناء تحقيق الإنجازات مثل قلة الموارد ومقاومة التغيير ووجود محددات قانونية تم تخطيها من خلال استخدام أساليب إدارة التغيير.					يوجد أدلة على صعوبات ومعوقات كبيرة أثناء تحقيق الإنجازات مثل قلة الموارد ومحدودية الوقت ومقاومة التغيير ووجود محددات قانونية وفنية تم تخطيها من خلال استخدام أساليب إدارة التغيير والإبداع وإدارة المشاريع.				
	الجهد الشخصي للموظف في تحقيق الإنجازات المؤسسية للجهة الحكومية	الأدلة قليلة على الجهود الشخصية للموظف في الإنجازات التي تم تحقيقها مقارنة بإسهامات الزملاء/ فريق العمل في هذه الإنجازات.					يوجد بعض الأدلة على الجهود الشخصية للموظف في الإنجازات التي تم تحقيقها مقارنة بإسهامات الزملاء/فريق العمل في هذه الإنجازات.					يوجد أدلة على الجهود الشخصية للموظف في الإنجازات التي تم تحقيقها مقارنة بإسهامات الزملاء/فريق العمل في هذه الإنجازات.					يوجد أدلة متعددة ومتنوعة على الجهود الشخصية للموظف في الإنجازات التي تم تحقيقها مقارنة بإسهامات الزملاء/ فريق العمل في هذه الإنجازات.				

مدى استخدام الموظف المهارات وأساليب إدارية وعلمية حديثة أو متطورة في تحقيق إنجازاته																			
نادرًا ما يعمل الموظف على تطوير واستخدام منهجيات وأساليب حديثة في تخطيط وتنظيم العمل.					يعمل الموظف أحياناً على تطوير واستخدام منهجيات وأساليب حديثة في تخطيط وتنظيم العمل.					يعمل الموظف غالباً على تطوير واستخدام منهجيات وأساليب حديثة في تخطيط وتنظيم العمل.					يعمل الموظف بشكل دائم مستمر على تطوير واستخدام منهجيات وأساليب حديثة في تخطيط وتنظيم العمل.				
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

عناصر التقييم																			
%100					%75					%50					%25				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
يشارك الموظف بشكل دائم ومستمر بالأعمال التطوعية كافة ويتبنى ويشجع ثقافة المشاركة والانتماء في عمله.					يشارك الموظف غالباً بمعظم الأعمال التطوعية ويشجع على ثقافة المشاركة والانتماء.					يشارك الموظف أحياناً ببعض الأعمال التطوعية ويشجع ثقافة المشاركة.					نادراً ما يشارك الموظف في الأعمال التطوعية وما يشجع ثقافة المشاركة والانتماء في عمله.				
يشارك الموظف دائماً بالنشاطات الرسمية كافة وبفاعلية وكفاءة عاليتين.					يشارك الموظف غالباً بمعظم النشاطات الرسمية بفاعلية.					يشارك الموظف أحياناً ببعض النشاطات الرسمية.					نادراً ما يشارك الموظف بالنشاطات الرسمية.				
يتحمل الموظف بمسؤولية عالية جداً لضغوط العمل ومتطلباته وبما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية.					يتحمل الموظف بمسؤولية عالية لضغوط العمل ومتطلباته وبما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية.					يتحمل الموظف بمسؤولية متوسطة لضغوط العمل ومتطلباته وبما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية.					نادراً ما يتحمل الموظف المسؤولية ضغوط العمل ومتطلباته وبما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية.				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
الإجمالي الخاص بالمشاركة وتحمل المسؤولية																			

المعيار الثاني: صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه

المعيار الثاني: صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه

عناصر التقييم																			
%100					%75					%50					%25				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
يبادر الموظف بشكل مستمر في تقديم الاقتراحات والبناءة الجديدة ويقنع الإدارة بمدى قابليتها للتطبيق مما يؤدي لتحسين العمل وتخفيض النفقات.					يقوم الموظف بتقديم الاقتراحات البناءة الجديدة ويقنع الإدارة بمدى قابليتها للتطبيق مما يؤدي لتحسين العمل.					يقوم الموظف أحياناً بتقديم الاقتراحات البناءة الجديدة.					نادراً ما يقوم الموظف بتقديم الاقتراحات البناءة الجديدة.				
كافة الأفكار وأساليب العمل والمشاريع التي قدمها الموظف تتسم بالابتكار والحدثة.					معظم الأفكار وأساليب العمل والمشاريع التي قدمها الموظف تتسم بالابتكار والحدثة.					قدم الموظف بعض الأفكار وأساليب العمل والمشاريع الابتكارية والجديدة.					الأفكار والمبادرات التي يقدمها الموظف نادراً ما يكون فيها أي جديد أو مبدع.				
يبادر الموظف ببذل جهود تتضمن (توفير البيئة المناسبة، والمتابعة المستمرة) لكافة المبادرات التي قدمها وابتكاراته.					يقوم الموظف ببذل جهود تتضمن (توفير البيئة المناسبة، والمتابعة المستمرة) لمعظم المبادرات التي قدمها وابتكاراته.					يقوم الموظف ببذل جهود تتضمن (توفير البيئة المناسبة، والمتابعة المستمرة) لبعض المبادرات التي قدمها وابتكاراته.					نادراً ما يقوم الموظف ببذل الجهود لتطبيق مبادراته وابتكاراته.				
يبادر الموظف بتطبيق كافة ما قدمه من أفكار ومبادرات ابتكارية.					يقوم الموظف بتطبيق معظم ما قدمه من أفكار ومبادرات ابتكارية.					يقوم الموظف بتطبيق بعض ما قدمه من أفكار ومبادرات ابتكارية.					نادراً ما يقوم الموظف بتطبيق ما قدمه من أفكار ومبادرات ابتكارية.				
يتوافر قياس لكافة النتائج وأثر تطبيق المبادرات الابتكارية التي تؤدي إلى تحسين تطوير العمل وتحقيق نتائج إيجابية تمكن الموظف من توثيق النتائج ونشرها.					يتوافر قياس لمعظم النتائج وأثر تطبيق المبادرات الابتكارية التي تؤدي إلى تحسين تطوير العمل وتحقيق نتائج إيجابية تمكن الموظف من توثيق النتائج ونشرها.					يتوافر قياس لبعض النتائج وأثر تطبيق المبادرات الابتكارية التي تؤدي إلى تحسين تطوير العمل وخفض النفقات.					نادراً ما يتوافر قياس للنتائج وأثر تطبيق المبادرات الابتكارية التي تؤدي إلى تحسين تطوير العمل وخفض النفقات.				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5

الإجمالي الخاص بالمبادرة والابتكار

المعيار الثالث: المبادرة والابتكار

درجة التحفيز الذاتي لدى الموظف للمبادرة والابتكار

طبيعة ومدى تفرد ما قدمه الموظف من مبادرات ابتكارية أو ريادية

الأسلوب المستخدم في تقديم الأفكار/المبادرات والجهود التي بذلها الموظف لتطبيق مبادراته وابتكارية وتخطي الصعوبات والمعوقات

مدى تطبيق ما قدمه الموظف من أفكار ومبادرات ابتكارية

النتائج والتأثيرات المترتبة على المبادرات الابتكارية للموظف والدروس المستفادة منها ومدى حرص الموظف على نشرها وتعميمها ومشاركة الآخرين بها

عناصر التقييم																			
%100					%75					%50					%25				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
يتعاون الموظف بشكل دائم مع زملائه والمتعاملين معه بأسلوب مميز.					يتعاون الموظف غالباً مع زملائه والمتعاملين معه بأسلوب جيد.					يتعاون الموظف أحياناً مع زملائه والمتعاملين معه بأسلوب عادي.					نادراً ما يتعامل الموظف مع زملائه والمتعاملين معه بأسلوب مقبول.				
لدى الموظف دائماً الاستعداد في بذل جهود إضافية متميزة في خدمة الخدمة من يتعامل معهم والاهتمام بمطالبهم بشكل مستمر واستثنائي.					لدى الموظف غالباً الاستعداد في بذل الموظف جهود إضافية لخدمة من يتعامل معهم والاهتمام بمطالبهم.					لدى الموظف أحياناً الاستعداد لبذل جهود إضافية لخدمة من يتعامل معهم والاهتمام بمطالبهم.					نادراً ما يبذل الموظف جهود إضافية لخدمة من يتعامل معهم والاهتمام بمطالبهم.				
لدى الموظف قدرة عالية جداً ومتميزة للعمل من خلال فرق العمل لدعم وتحفيز العمل الجماعي وروح الفريق ويشجع عليه.					لدى الموظف قدرة عالية على العمل بفاعلية من خلال فرق العمل وتحفيز العمل الجماعي.					لدى الموظف قدرة متوسطة على العمل من خلال فرق العمل.					نادراً ما يظهر الموظف قدرة على العمل من خلال فرق العمل.				
لدى الموظف قدرة عالية جداً ومتميزة للعمل من خلال فرق العمل لدعم وتحفيز العمل الجماعي وروح الفريق ويشجع عليه.					لدى الموظف قدرة عالية على العمل بفاعلية من خلال فرق العمل وتحفيز العمل الجماعي.					لدى الموظف قدرة متوسطة على العمل من خلال فرق العمل.					نادراً ما يظهر الموظف قدرة على العمل من خلال فرق العمل.				
يقوم الموظف بالتفانٍ في سبيل تحقيق أهداف ورؤى الجهة، كما يوجد أدلة/أمثلة متعددة تدل على منحه الأولوية دائماً لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية.					يقوم الموظف دائماً بالعمل على تحقيق أهداف ورؤى الجهة، كما يوجد أدلة/أمثلة متعددة تدل على منحه الأولوية لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية.					يقوم الموظف بالعمل على تحقيق أهداف ورؤى الجهة، كما يوجد بعض الأدلة/الأمثلة التي تدل على منحه الأولوية لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية.					نادراً ما يقوم الموظف بالعمل على تحقيق أهداف ورؤى الجهة، كما لا يوجد أدلة/أمثلة واضحة تدل على منحه الأولوية لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية.				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
الإجمالي الخاص بالتعاون الإيجابي والالتزام الوظيفي																			

المعيار الرابع: القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي

درجة التعاون الإيجابي وأسلوب تعامل الموظف مع الزملاء والمتعاملين

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 الاتحادية 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 الرابع: القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي

الإجمالي الخاص بالتعاون الإيجابي والالتزام الوظيفي

عناصر التقييم																			
%100					%75					%50					%25				
100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
يبدى الموظف دائماً وبشكل مستمر رغبة وحرص ومبادرة على التعلم والاستفادة خاصة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة.					يبدى الموظف غالباً رغبة وحرص ومبادرة على التعلم والاستفادة خاصة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة.					يبدى الموظف أحياناً رغبة وحرص ومبادرة على التعلم والاستفادة خاصة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة.					نادراً ما يبدى الموظف رغبة وحرص ومبادرة على التعلم والاستفادة خاصة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة.				
يبدى الموظف دائماً الحرص والسرية على اكتساب خبرات ومهارات العملية من خلال الحصول على عدد من الشهادات المتعلقة بمهام عمله تظهر نتائج تلك المهارات على أدائه ومؤسسته بشكل متميز.					يبدى الموظف غالباً الحرص والسرية على اكتساب خبرات ومهارات العملية من خلال الحصول على عدد من الشهادات المتعلقة بمهام عمله تظهر نتائج تلك المهارات على أدائه ومؤسسته.					يبدى الموظف أحياناً الحرص على اكتساب خبرات ومهارات العملية المتعلقة بمهام عمله.					نادراً ما يحرص الموظف على اكتساب خبرات ومهارات العملية المتعلقة بمهام عمله.				
يبدل الموظف جهود مستمرة في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي وفي مجال التنمية الذاتية للمعارف والمهارات من خلال استكمال الدراسات الأكاديمية العليا (ماجستير ودكتوراه) والمشاركة النشطة في مجال نشر الأبحاث وأوراق العمل والمقالات.					يبدل الموظف جهود واضحة في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي وفي مجال التنمية الذاتية للمعارف والمهارات واستكمال الدراسات الأكاديمية العليا (ماجستير ودكتوراه).					يبدل الموظف بعض الجهود في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي وفي مجال التنمية الذاتية للمعارف والمهارات من خلال حضور دورات ومؤتمرات متخصصة والقراءة الذاتية.					نادراً ما يبدل الموظف الجهود في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي وفي مجال التنمية الذاتية للمعارف والمهارات.				

نطاق المشاركة

كافة الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين في الدول العربية ممن تنطبق عليهم شروط المشاركة والقدرة على استيفاء متطلبات معايير التميز الخاصة بالجائزة ويمكنهم التقدم لفئات الجائزة المختلفة حيث تكون المشاركة من خلال التقديم على الموقع الإلكتروني لجائزة التميز الحكومي العربي www.ageaward.com.

شروط المشاركة

تكون المشاركة من خلال التقديم على الموقع الإلكتروني لجائزة التميز الحكومي العربي www.ageaward.com وتوضح النقاط التالية الشروط الرئيسية للمشاركة:

شروط عامة

- يكون تقديم طلبات المشاركة عبر الموقع الإلكتروني للجائزة فقط وذلك خلال موعد التسليم المحدد.
- يتم قبول الطلبات المستوفية لجميع المعلومات والشروط المطلوبة لجميع المعايير.
- اعتماد طلب الترشح من الجهة المعنية في الحكومة.
- تحتفظ الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين المشاركون بجميع حقوق الملكية الفكرية والطبع والنشر، ويقوم فريق الجائزة بأخذ الموافقة من المشاركين لاستخدام الأعمال المشاركة لغايات النشر أو العرض في وسائل الإعلام والترويج للجائزة، واستخدامها على سبيل المثال وليس الحصر في الإنتاج الإعلامي والدراسات والبحوث.
- لا توجد رسوم للمشاركة في الجائزة.

شروط المشاركة في الجوائز المؤسسية

- يحق لكل دولة عربية ترشيح 3 ترشيحات في كل فئة من فئات الجائزة المؤسسية (الرئيسية والفرعية).
- في كل دورة للجائزة، يلزم تقديم مشاركات جديدة في فئات الجائزة المختلفة.
- من المتوقع أن يكون قد مضى على تأسيس الجهة أو تطبيق التجربة/ المبادرة/ المشروع ثلاثة سنوات على الأقل مع عرض التأثير والنتائج المحققة.

شروط المشاركة في الجوائز الفردية

- أن يكون الموظف معيناً على الكادر الوظيفي للحكومة.
- يحق لكل دولة عربية ترشيح 3 ترشيحات في كل فئة من فئات الجائزة الفردية.
- من المتوقع أن يكون قد مضى على انضمام الموظف أو انتدابه للجهة التي يتقدم من خلالها ثلاثة سنوات على الأقل في نفس المنصب والجهة.
- يتم احتساب مدة عمل الموظف في الجهة من تاريخ التحاقه الفعلي بالعمل وحتى آخر يوم لتسليم طلبات المشاركة في الفئة (ويتضمن ذلك فترة التجربة).

إعداد طلب الترشح

توضح النقاط التالية إرشادات تعبئة طلب الترشح، حيث يتوجب على الجهات والموظفين المشاركين تعبئة جميع حقول طلب الترشيح إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني للجائزة. وتعتبر هذه الإرشادات ذات أهمية في قبول واستثناء الجهات والموظفين من المشاركة في عملية التقييم.

- صياغة طلب الترشح باللغة العربية.
- ضرورة الالتزام بتعبئة جميع حقول طلب الترشح.
- لكل فئة من فئات الجائزة يجب تقديم طلب ترشح منفصل.
- يجب أن يتضمن الطلب أبرز الإنجازات والنتائج المحققة للجهات والموظفين المشاركين بناءً على معايير الجائزة ضمن الثلاث سنوات الأخيرة على الأقل.
- يجب أن ترتبط الإنجازات المعروضة مع نتائج الجهة الحكومية المشاركة ويمكن عرض نتائج جهات حكومية أخرى ذات العلاقة بها شريطة أخذ الموافقة منها.
- ترفق جميع الأدلة والوثائق مع طلب المشاركة مع الالتزام بالحد الأقصى المسموح لتلك المرفقات وذلك حسب شروط طلب الترشح لكل فئة.
- تتوفر تفاصيل إضافية ضمن نموذج طلب الترشح لكل فئة والمتوفر على الموقع الإلكتروني للجائزة.

خطوات التقديم

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

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

الخيار الأول:

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

الخيار الثاني:

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

نموذج طلب الترشح والتقييم

نموذج طلب الترشيح والتقييم (1)

(الجائزة المؤسسية الرئيسية)

- أفضل وزارة عربية
- أفضل هيئة أو مؤسسة حكومية عربية

نموذج طلب الترشح

شعار الجهة الحكومية

اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

☐ أفضل هيئة أو مؤسسة حكومية عربية

☐ أفضل وزارة عربية

معلومات عن الجهة الحكومية

	اسم الجهة الحكومية
	تاريخ تأسيس الجهة الحكومية
	عدد الموظفين بالجهة الحكومية
	عنوان المقر الرئيسي للجهة الحكومية
	عدد الفروع للجهة الحكومية (إن وجدت)
	عدد مراكز الخدمة للجهة الحكومية (إن وجدت)
	البريد الإلكتروني للجهة الحكومية
	الهاتف الرئيسي للجهة الحكومية

المواقع الإلكترونية للجهة الحكومية (إن وجدت)

الرابط الإلكتروني

مواقع التواصل الاجتماعي للجهة الحكومية (إن وجدت)

النوع	الرابط الإلكتروني
إنستجرام	
تويتر	
أخرى	

نبذة عن الجهة الحكومية وتطورها منذ تأسيسها (200 كلمة)

نبذة عامة عن الجهة الحكومية وأهم المراحل الرئيسية التي مرت بها منذ تأسيسها وأهم الجوائز والشهادات التقديرية التي حصدها على مر هذه السنوات.

المهام الرئيسية للجهة الحكومية (100 كلمة)

يرجى توضيح المهام الرئيسية للجهة الحكومية وبشكل نقاط عامة.

أهم الخدمات للجهة الحكومية (100 كلمة)

يرجى توضيح أهم خدمات الجهة الحكومية وبشكل نقاط عامة.

الفئات المعنية (المتعاملون والشركاء للجهة الحكومية) (100 كلمة)

يرجى تحديد أهم فئات المتعاملين و/ أو الجهات الحكومية و/ أو المؤسسات الخاصة التي تخدمها الجهة الحكومية.



الوثيقة الاستراتيجية للجهة الحكومية

الرؤية

الرسالة

الأهداف الاستراتيجية



المعيار الأول: تحقيق الرؤية (200 كلمة)

الأداء المؤثر والنتائج المرتبطة بتحقيق الرؤية (200 كلمة)

المرفقات المرتبطة بتحقيق الرؤية (إجمالي 20 مرفق)

يمكن أن تشمل المرفقات رسومات بيانية وجداول عن النتائج وأهم الإنجازات ذات العلاقة بالمعيار، أهم القرارات، أهم الخطط والاستراتيجيات، أهم المشاريع وغيرها.



المعيار الثاني:

المهام الرئيسية والابتكار (200 كلمة)

الأداء المؤثر والنتائج المرتبطة بالمهام الرئيسية والابتكار (200 كلمة)

المرفقات المرتبطة بالمهام الرئيسية والابتكار (إجمالي 20 مرفق)

يمكن أن تشمل المرفقات رسومات بيانية وجداول عن النتائج وأهم الإنجازات ذات العلاقة بالمعيار، أهم الابتكارات، أهم الحلول الذكية، التقنيات والتطبيقات الحديثة والمبتكرة في الجهة الحكومية، الخدمات والمهام المطورة بناءً على الابتكارات وغيرها.

المعيار الثالث:

الممكنات المتكاملة (عدد الكلمات 200)

الأداء المؤثر والنتائج المرتبطة بالممكنات المتكاملة (200 كلمة)

المرفقات المرتبطة بالممكنات المتكاملة (إجمالي 20 مرفق)

يمكن أن تشمل المرفقات رسومات بيانية وجداول عن النتائج وأهم الإنجازات ذات العلاقة بالمعيار، الجهود المبذولة في مجال إدارة الموارد البشرية والمالية، وثائق عن حوكمة إجراءات الجهة الحكومية، معالجة التحديات والمخاطر وغيرها.

المؤشرات الرئيسية (إجمالي عدد 20 مؤشر)

يرجى توفير أهم المؤشرات الرئيسية للجهة الحكومية المرتبطة بالمعايير أعلاه.

م	2018		2017		2016		المؤشر الرئيسي
	المحقق	المستهدف	المحقق	المستهدف	المحقق	المستهدف	
Achieved	Target	Achieved	Target	Achieved	Target		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

نموذج التقييم

شعار الجهة الحكومية

اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

☐ أفضل هيئة أو مؤسسة حكومية عربية

☐ أفضل وزارة عربية

أعضاء فريق التقييم

م	الاسم
1	 - رئيس فريق التقييم
2	 - عضو فريق التقييم
3	 - عضو فريق التقييم

نتائج التقييم

النتيجة	المعيار
	المعيار الأول: تحقيق الرؤية
	المعيار الثاني: المهام الرئيسية والابتكار
	المعيار الثالث: الممكّنات المتكاملة
	النتيجة النهائية

نموذج التقييم

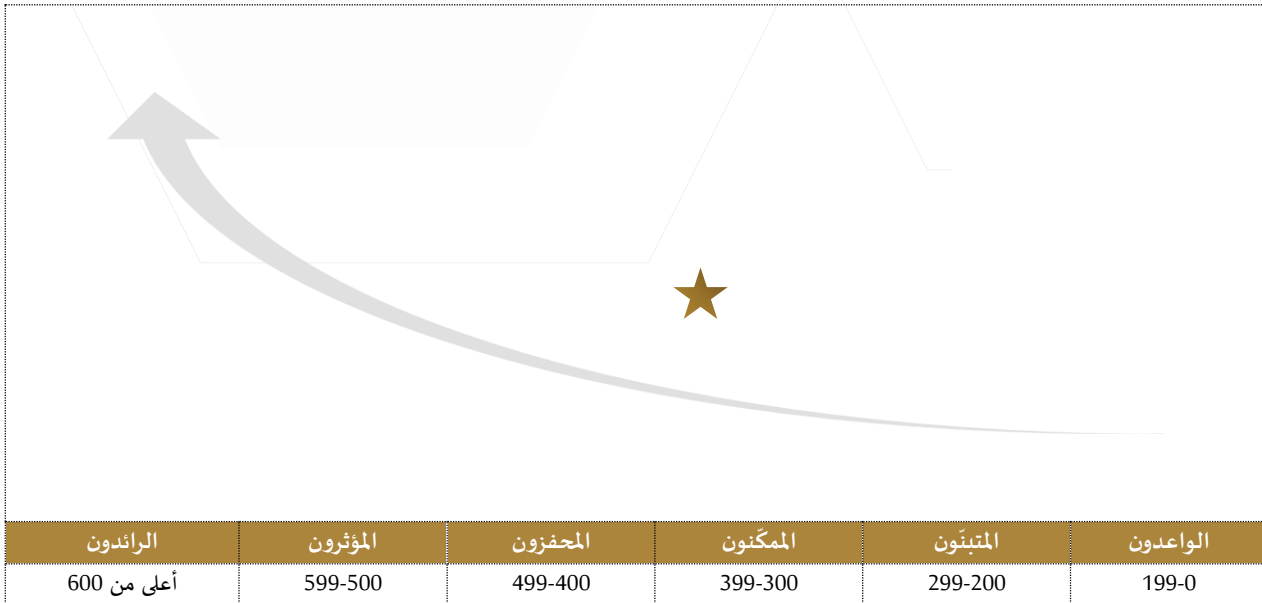
الدرجة	معايير التقييم
من 100	إجمالي عدد الكلمات المسموح به = 900 كلمة بما في ذلك الملخص
	الملخص التنفيذي (300 كلمة)
	- إبراز أهم المؤشرات التي حققها الجهة خلال آخر سنتين مقارنة بالجهات الأخرى - إبراز أهم المبادرات أو المشاريع التي أثرة على (المتعاملين، الشركاء والمجتمع) - إبراز أهم الابتكارات في مجال عمل الجهة الحكومية ونتائجها المؤثرة - إبراز أهم النقاط التي تميز الجهة عن باقي المنافسين
	تحقيق الرؤية (200 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	الأداء المؤثر
	وصف عام للمؤشرات الرئيسية فقط والنتائج المحققة بحد أقصى عشر مؤشرات.
	المهام الرئيسية والابتكار (200 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	الأداء المؤثر
	وصف عام للمؤشرات الرئيسية فقط والنتائج المحققة بحد أقصى عشر مؤشرات.
	الممكنات المتكاملة (200 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	الأداء المؤثر
	وصف عام للمؤشرات الرئيسية فقط والنتائج المحققة بحد أقصى عشر مؤشرات.

النتائج النهائية

المعيار	نتيجة القدرات	نتيجة الأداء المؤثر	النتيجة
المعيار الأول: تحقيق الرؤية			
المعيار الثاني: المهام الرئيسية والابتكار			
المعيار الثالث: الممكّنات المتكاملة			
النتيجة النهائية			

مستوى الأداء	الرمز	النتيجة
الرائدون	أ	أعلى من 600
المؤثرون	ب	599 - 500
المساندون	ج	499 - 400
الممكنون	د	399 - 300
المتبّنون	هـ	299 - 200
الواعدون	و	199 - 0

مستوى التميز الريادي



نموذج طلب الترشيح والتقييم (2)

(الجائزة المؤسسية الفرعية)

- أفضل مبادرة / تجربة تطويرية حكومية
- أفضل مشروع حكومي عربي لتمكين الشباب
- أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير التعليم
- أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير القطاع الصحي
- أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير البنية التحتية
- أفضل مشروع حكومي عربي لتنمية المجتمع

نموذج طلب الترشح

شعار الجهة الحكومية

اسم المبادرة/ التجربة/ المشروع.....
اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتمكين الشباب

☐ أفضل مبادرة / تجربة تطويرية حكومية

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير القطاع الصحي

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير التعليم

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتنمية المجتمع

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير البنية التحتية

معلومات عن المبادرة/ التجربة/ المشروع

	اسم المبادرة/ التجربة/ المشروع
	اسم الجهة الحكومية المسؤولة عن المبادرة/ التجربة/ المشروع
	تاريخ البدء
	تاريخ الانتهاء/ مستمر
	الأطراف المشاركة في تنفيذ المبادرة/ التجربة/ المشروع

المواقع الإلكترونية المرتبطة بالمبادرة/ التجربة/ المشروع (إن وجدت)

الرابط الإلكتروني

مواقع التواصل الاجتماعي المرتبطة بالمبادرة/ التجربة/ المشروع (إن وجدت)

النوع	الرابط الإلكتروني
إنستجرام	
تويتر	
أخرى	



المعيار الأول:

فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع (إجمالي 4 مرفقات)

لمعيار الثاني:

التخطيط والابتكار في المبادرة/ التجربة/ المشروع (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم التخطيط والابتكار في المبادرة/ التجربة/ المشروع (إجمالي 4 مرفقات)

المعيار الثالث:

فاعلية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم فاعلية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع (إجمالي 4 مرفقات)

المعيار الرابع:

النتائج المؤثرة للمبادرة/ التجربة/ المشروع (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم النتائج المؤثرة للمبادرة/ التجربة/ المشروع (إجمالي 4 مرفقات)

نموذج التقييم

شعار الجهة الحكومية

اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتمكين الشباب

☐ أفضل مبادرة / تجربة تطويرية حكومية

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير القطاع الصحي

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير التعليم

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتنمية المجتمع

☐ أفضل مشروع حكومي عربي لتطوير البنية التحتية

أعضاء فريق التقييم

م	الاسم
1	 - رئيس فريق التقييم
2	 - عضو فريق التقييم
3	 - عضو فريق التقييم

نتائج التقييم النهائية

النتيجة	المعيار
	المعيار الأول: فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع
	المعيار الثاني: التخطيط والابتكار في المبادرة/ التجربة/ المشروع
	المعيار الثالث: فاعلية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع
	المعيار الرابع: النتائج المؤثرة للمبادرة/ التجربة/ المشروع
	النتيجة النهائية

نموذج التقييم

الدرجة	معايير التقييم
من 100	إجمالي عدد الكلمات المسموح به = 600 كلمة بما في ذلك الملخص
	الملخص التنفيذي (200 كلمة)
	نبذة عن المبادرة/ التجربة/ المشروع وتحديد مستوى التميز فيه ملخصاً لمعايير التقييم.
	فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	التخطيط والابتكار في المبادرة/ التجربة/ المشروع (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	فاعلية تطبيق المبادرة/ التجربة/ المشروع (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	النتائج المؤثرة للمبادرة/ التجربة/ المشروع (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.

نموذج طلب الترشح والتقييم (3)

(الجائزة المؤسسية الفرعية)

أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي

نموذج طلب الترشح

شعار الجهة الحكومية

اسم التطبيق الحكومي الذي.....
اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

□ أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي

معلومات عن التطبيق الحكومي الذكي

	اسم التطبيق الحكومي الذكي
	اسم الجهة الحكومية المسؤولة عن التطبيق الذكي
	تاريخ تنفيذ التطبيق الحكومي الذكي

المواقع الإلكترونية المرتبطة بالتطبيق الحكومي الذكي (إن وجدت)

الرابط

مواقع التواصل الاجتماعي المرتبطة بالتطبيق الحكومي الذكي (إن وجدت)

النوع	الرابط الإلكتروني
إنستجرام	
تويتر	
أخرى	

المتجر الذي يمكن من خلاله تحميل التطبيق الذكي

المتجر	اسم التطبيق الحكومي الذكي في المتجر/ الرابط الإلكتروني
أبل	
جوجل	



المعيار الأول:

كفاءة وفاعلية التطبيق الحكومي الذكي (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم كفاءة وفاعلية التطبيق الحكومي الذكي (إجمالي 4 مرفقات)



المعيار الثاني:

سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذكي (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذكي (إجمالي 4 مرفقات)

المعيار الثالث:

الإبداع في التطبيق الحكومي الذكي (200 كلمة)



المرفقات التي تدعم الإبداع في التطبيق الحكومي الذكي (إجمالي 4 مرفقات)

نموذج التقييم

شعار الجهة الحكومية

اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

□ أفضل تطبيق حكومي عربي ذكي

أعضاء فريق التقييم

م	الاسم
1	 - رئيس فريق التقييم
2	 - عضو فريق التقييم
3	 - عضو فريق التقييم

نتائج التقييم النهائية

المعيار	النتيجة
المعيار الأول: كفاءة وفاعلية التطبيق الحكومي الذكي	
المعيار الثاني: سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذكي	
المعيار الثالث: الإبداع في التطبيق الحكومي الذكي	
النتيجة النهائية	

نموذج التقييم

الدرجة	معايير التقييم
100 من	إجمالي عدد الكلمات المسموح به = 600 كلمة بما في ذلك الملخص
	الملخص التنفيذي (200 كلمة)
	نبذة عن المبادرة/ التجربة/ المشروع وتحديد مستوى التميز فيه ملخصاً لمعايير التقييم.
	فكرة المبادرة/ التجربة/ المشروع (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	كفاءة وفعالية التطبيق الحكومي الذكي (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	سهولة استخدام التطبيق الحكومي الذكي (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.
	الإبداع في التطبيق الحكومي الذكي (100 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار.

نموذج طلب الترشح والتقييم (4)

(الجائزة الفردية)

- أفضل وزير عربي
- أفضل محافظ عربي
- أفضل مدير بلدية في المدن العربية
- أفضل مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية

نموذج طلب الترشح

شعار الجهة الحكومية

اسم المرشح.....
اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

☐ أفضل محافظ عربي

☐ أفضل وزير عربي

☐ أفضل مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية

☐ أفضل مدير بلدية في المدن العربية

البيانات الشخصية للمرشح

الصورة الشخصية

	الاسم
	المسمى الوظيفي
	الجهة العمل
	تاريخ التعيين
	رقم جواز السفر
	رقم الهوية
	رقم هاتف العمل
	رقم الهاتف المتحرك
	البريد الإلكتروني

	1.	المهام الوظيفية
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	



ARAB GOVERNMENT
EXCELLENCE AWARD

	.7	
	.8	
	.9	
	.10	



المعيار الأول:

الأداء والإنجازات المؤثرة (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم الأداء والإنجازات المؤثرة (إجمالي 12 مرفق)



المعيار الثاني:

القدوة الحسنة وبناء القيادات (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم القدوة الحسنة وبناء القيادات (إجمالي 12 مرفق)

المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم الفكر الاستراتيجي (إجمالي 12 مرفق)

نموذج التقييم

شعار الجهة الحكومية

اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

☐ أفضل محافظ عربي

☐ أفضل وزير عربي

☐ أفضل مدير عام لهيئة أو مؤسسة عربية

☐ أفضل مدير بلدية في المدن العربية

أعضاء فريق التقييم

م	الاسم
1	 - رئيس فريق التقييم
2	 - عضو فريق التقييم
3	 - عضو فريق التقييم

نتائج التقييم النهائية

المعيار	النتيجة
المعيار الأول: الأداء والإنجازات المؤثرة	
المعيار الثاني: القدوة الحسنة وبناء القيادات	
المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي	
النتيجة النهائية	

نموذج التقييم

الدرجة	معايير التقييم
من 100	إجمالي عدد الكلمات المسموح به = 1,100 كلمة بما في ذلك الملخص
	الملخص التنفيذي (350 كلمة)
	الأداء والإنجازات المؤثرة (250 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار
	القدوة الحسنة وبناء القيادات (250 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار
	الفكر الاستراتيجي (250 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار

نموذج طلب الترشيح والتقييم (5)

(الجائزة الفردية)

- أفضل موظف حكومي عربي
- أفضل موظفة حكومية عربية

نموذج طلب الترشح

شعار الجهة الحكومية

اسم المرشح.....
اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

الفئة المرشح لها:

☐ أفضل موظفة حكومية عربية

☐ أفضل موظف حكومي عربي

البيانات الشخصية للمرشح

الصورة الشخصية

	الاسم
	المسمى الوظيفي
	جهة العمل
	تاريخ التعيين
	رقم جواز السفر
	رقم الهوية
	رقم هاتف العمل
	رقم الهاتف المتحرك
	البريد الإلكتروني

	1.	المهام الوظيفية
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	



ARAB GOVERNMENT
EXCELLENCE AWARD

	.7	
	.8	
	.9	
	.10	



المعيار الأول:

الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة (إجمالي 8 مرفقات)

المعيار الثاني:

صاحب أثر استثنائي في مجال عمله ومجتمعه (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم أثره استثنائي في مجال عمله ومجتمعه (إجمالي 8 مرفقات)



المعيار الثالث:

المبادرة والابتكار (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم المبادرة والابتكار (إجمالي 8 مرفقات)

المعيار الرابع:

القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي (إجمالي 8 مرفقات)



المعيار الخامس: التعلم المستمر (200 كلمة)

المرفقات التي تدعم التعلم المستمر (إجمالي 8 مرفقات)

نموذج التقييم

شعار الجهة الحكومية

اسم الجهة الحكومية.....
الدولة.....

□ أفضل موظفة حكومية عربية

□ أفضل موظف حكومي عربي

أعضاء فريق التقييم

م	الاسم
1	 - رئيس فريق التقييم
2	 - عضو فريق التقييم
3	 - عضو فريق التقييم

نتائج التقييم النهائية

المعيار	النتيجة
المعيار الأول: الأداء والإنجازات المؤثرة	
المعيار الثاني: القدوة الحسنة وبناء القيادات	
المعيار الثالث: الفكر الاستراتيجي	
النتيجة النهائية	

نموذج التقييم

الدرجة	معايير التقييم
من 100	إجمالي عدد الكلمات المسموح به = 1000 كلمة بما في ذلك الملخص
	الملخص التنفيذي (250 كلمة)
	الأداء والإنجاز ضمن الوظيفة (150 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار
	صاحب أثار استثنائي في مجال عمله ومجتمعه (150 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار
	المبادرة والابتكار (150 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار
	القدوة الحسنة والنموذج الإيجابي (150 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار
	التعلم المستمر (150 كلمة)
	وصف عام لمدى تحقيق متطلبات عناصر المعيار

التعاريف والمصطلحات

الأداء

مجموعة الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل أو الوحدات التنظيمية أو الجهات الحكومية.

أنظمة العمل

مجموعة اللوائح والقوانين والقرارات والأوامر والتعليمات والسياسات الموثقة التي تسيّر وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق هدف محدد.

الابتكار

سعي الأفراد والمؤسسات والحكومات الحثيث للتقدم عبر توليد أفكار إبداعية والابتكارات الجذرية واستحداث منتجات وخدمات وعمليات جديدة لتحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.

الإنفاق المتعقل

تحديد أولويات الإنفاق في تحقيق الأهداف بما يلي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

التحليل

فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة، وهي تشمل دراسة العلاقات ومعرفة الأسباب.

التطوير المستمر

أسلوب إداري لتحقيق الريادة من خلال مواصلة إدخال تعديلات جزئية أو صغيرة أو جذرية لتطوير العمليات والخدمات وأنظمة العمل ومعايير الأداء للارتقاء بها إلى مستويات أفضل.

التفكير المتجدد

استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم.

التقنيات

التطبيقات العملية الناتجة عن البحوث في المجالات المختلفة وتتضمن الطرق والوسائل والأدوات والآليات والمعدات والتجهيزات المتطورة التي تساعد الجهة الحكومية على تحقيق الأهداف المطلوبة منها إنجاز مهامها وخدماتها بأسلوب فعال وكفؤ.

الجهات الحكومية

جهة ذات شخصية قانونية واعتبارية تنحصر بها بعض الاختصاصات أو الأنشطة ذات الطابع الخدمي أو الرقابي، مثل وزارة أو هيئة أو منطقة أو مركز، وتتبع لحكومة الدولة.

الجودة

مدى تحقيق متطلبات وتوقعات المتعاملين من الخدمات/المنتجات التي تؤثر على سعادتهم/رضاهم، ومدى المطابقة مع مواصفات الخدمة المنتج.

الخدمات الإلكترونية الذكية

تعبير مجازي يرمز إلى التزام الجهات الحكومية بتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنيات المتقدمة (أجهزة لوحية، أجهزة الهاتف الذكية، الإنترنت، الأكشاك، الروبوت، طائرات بدون طيار وغيرها) بما يكفل توفير الخدمات بشكل متواصل ودون الحاجة لزيارة المتعامل لمراكز تقديم الخدمة.

الحوكمة

نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل ويحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين بالجهات الحكومية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الجهة الحكومية من خلال مجموعة من السياسات والقوانين وأنظمة العمل وتصميم الهياكل التنظيمية.

الخدمة

سلسلة من العمليات أو الأنشطة أو الإجراءات التي توفرها جهة حكومية أو من ينوب عنها في تقديم الخدمة وتهدف إلى تلبية متطلبات المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعاملين ومقدم الخدمة.

خطط العمل

تحديد الأعمال/المشاريع/المبادرات/البرامج والأنشطة المحددة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية قصيرة وبعيدة المدى، وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ المشاريع/المبادرات/البرامج.

رأس المال البشري

جميع الأفراد العاملين في الجهات الحكومية الذين يمكن الانتفاع بأعمالهم وجهودهم في مشاريع الإنتاج والخدمات، ويشمل ذلك الأفراد المعيّنين وفقاً لنظام الخدمة المدنية أو وفقاً لنظام العقود أو نظام الأجور اليومية، سواء كانوا بدوام كامل أو جزئي أو بعقد عمل مؤقت ويشغلون موقعاً في الهيكل التنظيمي للجهة.

رؤية الجهة الحكومية

عبارة تمثل تصوراً للمستقبل يبين طموح الجهات الحكومية وما تسعى أن تكون عليه مستقبلاً.

الريادة

التفرد والتفوق في الأداء وتنفيذ الأعمال والخدمات المقدمة.

السياسات

تمثل القواعد الرئيسية والتوجه العام في الجهات الحكومية، وتحدد السياسات المسار العام الذي يوجه تفكير المسؤولين أثناء عملية اتخاذ القرارات في مختلف جوانب العمل في الجهات الحكومية.

الشراكة/الشراكات

تتضمن تطوير شبكة من العلاقات الداخلية أو الخارجية في الجهة الحكومية أو علاقة بين طرفين أو أكثر لتحقيق غايات مشتركة منها مؤشروطني، هدف استراتيجي، تقديم خدمة، تنفيذ برنامج مشروع، وذلك بالاستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء وتكاملها. ويمكن أن تشمل علاقات الشراكة: المتعاملين والموردين والجهات الحكومية الأخرى والسلطات التشريعية والقطاع الخاص والمؤسسات غير الربحية وفئات المجتمع المحلي ومراكز الأبحاث والجامعات وغيرهم ممن لهم علاقة مباشرة في عمل الجهة الحكومية.

الشفافية

منح جميع المعنيين الفرص الكافية للاطلاع والتعرف على المعلومات والقرارات ذات العلاقة متضمنة مبررات اتخاذها والجهات المسؤولة عنها والنتائج المترتبة عليه

العمليات

سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية، بشرية، معلوماتية... الخ) تضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين.

إدارة العمليات

الأسلوب المتبع في تصميم وتنفيذ والتحكم في العمليات المرتبطة بإنجاز مهام وأنشطة وخدمات الجهات الحكومية.

الفاعلية

درجة تقابل الإنجاز أو الأداء مع الأهداف الموضوعة خلال فترة زمنية محددة، وتقاس الفاعلية بمدى تحقيق هذه الأهداف.

القدرات

جميع الوسائل والطرق والآليات التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن أن تشمل² سياسات، خطط، أنظمة وبرامج العمل، عمليات، خدمات، مشاريع ومبادرات.

قنوات تقديم الخدمة

هي وسيلة لتقديم الخدمات للمتعاملين بهدف توفيرها من قنوات مختلفة.

القيمة

إدراك ما تستحقه الخدمة أو العملية من جهد مبذول أو رسوم مدفوعة.

الكفاءة

نسبة الموارد المخطط لاستخدامها إلى الموارد المستخدمة فعلياً في تحقيق الإنجاز أو الأداء خلال فترة زمنية معينة.

المتعاملون

جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الجهات الحكومية لتلقي خدمة أو منتج.

المستهدفات

هو القيمة المرتبطة بمؤشر أداء وتسعى الجهة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محدّدة.

المعرفة

المعلومات التي تقود إلى عمل أو إجراء معين.

المعلومات

البيانات التي تم تنظيمها ومعالجتها وتحليلها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو تفسيرها في إطار هيكلي معين بما يضمن فاعلية صنع القرارات.

المعنيون الفئات المعنية

كل من يستفيد من خدمات الجهات الحكومية أو يتأثر بمخرجات ونواتج أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج منها أو لتقديم خدمة أو منتج لها، وتشمل فئات المعنيين: الجهات الرقابية، القطاع الحكومي، القطاع الخاص، أعضاء مجلس الإدارة، المتعاملون، الموردون، الشركاء، المجتمع، مجتمع الأعمال، والموارد البشرية العاملة في الجهات الحكومية.

ممتلكات الجهة

جميع ما تملكه الجهة الحكومية من أموال منقولة وغير منقولة قد تشمل الأراضي والعقار والتقنيات والأجهزة والمعدات والآليات والمرافق العامة والمخزون والأصول بأنواعها المختلفة.

إدارة الموارد

الأسلوب المتبع في تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتأمين جميع الموارد المتاحة المالية والبشرية والممتلكات والمعلومات) بهدف بلوغ رؤية الجهات الحكومية وتحقيق أهدافها.

نتائج الأداء الاستراتيجية

الأثر والنتيجة النهائية المطلوب تحقيقها من الجهات الحكومية وتقيس مدى التقدم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

الوحدات التنظيمية

تشير إلى الإدارات أو الأقسام أو الشعب المبينة على الهيكل التنظيمي للجهات الحكومية.