


دليل
جائزة مصر للتميز الحكومي
Egypt Government Excellence Award

تحت رعاية السيد رئيس الجمهورية
الرئيس / عبدالفتاح السيسي

الدليل شامل معايير وتفصيل جائزة المؤسسة المتميزة للفئات التالية فقط:

المراكز
الأحياء
الكليات

المحافظات
المدن
القرى



لتحقيق التنمية المستدامة رؤية "مصر 2030" يتم
إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي"
لتحسين جودة الحياة
من مستوى معيشة وخدمات مقدمة للمواطنين



تُطلق الجائزة لتشجيع التنافس الفردي والمؤسسي، في إطار الجهود التي تبذل لتحقيق
ونشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة في تقديم الخدمات



في ضوء خطة التنمية المستدامة " رؤية مصر 2030 " ، وإيماناً بدور الحكومة المصرية في تحقيق أهداف التوجه الإصلاحي الذي تتبناه الدولة للارتقاء بمصرنا الحبيبة حرصت وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري على إحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي عن طريق " جائزة مصر للتميز الحكومي " وذلك لمواكبة التطورات وتنمية القدرات البشرية

محتويات الدليل

6	مقدمة
7	الرؤية
7	الرسالة
7	الأهداف
8	نبذة عن منظومة التميز الحكومي
9	مفاهيم منظومة التميز الحكومي
12	محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي
14	شروط المشاركة في "جائزة مصر للتميز الحكومي"
15	جائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة"
35	أسلوب التقييم
36	أداة التقييم للقدرات
38	أداة التقييم للنتائج
39	إرشادات لكيفية التقدم لجائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة"
40	التعاريف والمصطلحات

مقدمة

تجسيدا لتوجيهات الرئيس عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين للعبور بمصر إلى مصاف الدول المتقدمة.

الهدف الرئيسى لهذه الجائزة السنوية هو تحفيز روح التنافس والتميز على مستوى الموظفين من جهة، وعلى مستوى المؤسسات الحكومية من جهة أخرى، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويحفز الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز.

وقد تم تصميم منظومة التميز الحكومي وإعداد معاييرها واستخدامها كأساس للتقييم بحيث تشمل ثلاثة محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار، والممكنات، وتستهدف تلك المحاور تحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه تلك الجهات في رحلتها نحو الريادة، وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعدها في تحقيق أهدافها الطموحة، واستكشاف الجديد في أسلوب تفكير وطريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة، وتأتي تلك الجائزة في إطار الشراكة الإستراتيجية بين مصر ودولة الإمارات العربية المتحدة والتي تطمح إلى تحقيق التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصرية بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

الرؤية

- تكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية المستدامة بما يتوافق مع "رؤية مصر 2030" للعبور بمصر إلى مصاف الدول المتقدمة.

الرسالة

- نشر ثقافة التميز والجودة داخل الجهاز الإداري لتحقيق رضا المتعاملين، وتطوير جودة الخدمات الحكومية، وتحسين جودة الحياة، ودعم التنافسية المؤسسية، والعمل بروح الفريق لإحداث نقلة في الأداء المؤسسي وتطوير وتنمية القدرات البشرية.

الأهداف

- تشجيع المنافسة بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والإقليمي.
- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين.
- نشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات الحكومية.

نبذة عن منظومة التميز الحكومي



تعكس منظومة التميز الحكومي فلسفة التميز المؤسسي والعقلية القيادية التي تؤمن بأهمية جودة العمل والتميز المؤسسي في تحقيق الريادة وتمكين الحكومات المؤثرة والإيجابية في صناعة المستقبل عن طريق رفع معايير الأداء وتحسين العمليات وتقديم القيمة النوعية لبناء الثقة لدى المواطنين في قدرات الحكومة على تشكيل وبناء المستقبل. تركز منظومة التميز الحكومي في تحليل مستوى الريادة في التفكير الإداري على الغاية الرئيسة للحكومات المتمثلة بتحقيق السعادة وتعزيز جودة الحياة في المجتمع. وتتخذ في رؤيتها لعمل الجهات الحكومية نظرة شمولية، وتتعامل معها كنظام متكامل له أنشطة ديناميكية مترابطة

تدعمها أنظمة إدارية ذات صلة ذكية تتجاوز "الحدود المغلقة" للإدارة التقليدية وذلك للمساعدة على بناء نماذج الأعمال المتعددة في العمل الحكومي، والتي يُمكنها تعزيز بيئة العمل الإيجابية.

وتتجه المنظومة التفكير المتجدد والابتكاري الجذري واستشراف المستقبل لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات، وتركز المنظومة على الاستفادة من القدرات المتميزة في المجالات المطلوبة، وتعزيز الشراكة الموسعة، وعلى المرونة والقابلية للتكيف مع المتغيرات.

تُدعم محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي تطوير برامج العمل الحكومية وآليات قيادة التميز المؤسسي في القطاع الحكومي لإعداد الأنظمة الداخلية وتمكين المؤسسات من فهم ومواكبة التطورات في عصر المتغيرات المتسارعة عالمياً. وتركز منظومة التميز الحكومي على فلسفة التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة تفوق وتتجاوز توقعات جميع المعنيين لتكون المؤسسات ضمن أفضل الممارسات العالمية في التطبيقات الابتكارية. وتتخذ فلسفة المنظومة في ترسيخ مفاهيم التميز الحديثة أساساً قائماً على رؤية مستقبلية وطموحة وحكومات مرنة وسباقه تواكب التفكير التحويلي وقدرات متميزة ومتكاملة مبنية على التعلم والتطوير وقيادة الابتكار وتقديم قيمة نوعية للمجتمع وتحقيق نتائج ريادية مستدامة لتكون المنظومة المحرك الرئيس في تحقيق التميز المؤسسي ورفع مستويات الأداء العام والأداء التنافسي على الصعيد الدولي.

مفاهيم منظومة التميز الحكومي

الرؤية المستقبلية

يكمّن دور منظومة التميز الحكومي في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال تأسيس هيكل حكومي متكامل يقوم على أسس المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها. وتكون الحكومة ملتزمة بتحقيق رؤيتها الطموحة، والتي تتضمن وضع الدولة في مصاف أكثر دول العالم تطوراً. ولتحقيق ذلك، تضع الحكومة أولويات معينة تركز فيها على بناء دولة قوية تتميز بقدرتها على الاستمرار والبقاء، وتطوير رأس مالها البشري لتأسيس اقتصاد يتسم بالقوة والمرونة، وخلق مجتمع متلاحم يعتز بترائه الوطني ويتمتع كل فرد من أفرادها بمستوى معيشي راق، والحفاظ على مستقبل الدولة بتوجيهه وتعزيز قدرته على التغيير في ظل الشعور بالمسؤولية المشتركة، بهدف تحقيق مستقبل مشرق ومزدهر للمجتمع في بيئة آمنة ومستدامة، وفي سبيل تحقيق السعادة وجودة الحياة للمجتمع.

الأهداف الشاملة

تعمل منظومة التميز الحكومي على الخروج من الأسلوب التقليدي في التفكير من خلال الاطلاع على الفرص وإعطاء لكلمة "الطموح" معناها الحقيقي. ولذلك فإن المنظومة لا تنظر إلى القيود والتحديات على أنها عذر يسمح بالمساومة على المعايير، بل تسعى إلى إيجاد الحلول لهذه التحديات من خلال بناء قدرات جديدة، أو تبني الممكّنات الإبداعية الذكية، أو بناء شبكات مترابطة تستفيد منها. وللمنظومة تأثير واسع يتخطى كل الحدود ويتعامل مع القيود بأسلوب إبداعي ويوظف التفكير الجذري ويحث على انتقال الحكومة إلى مرحلة جديدة يتم فيها بناء بيئة عصرية داعمة للابتكار الجذري. إن المنظومة تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل مستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو الاكتفاء بتفويضها بما يضمن تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل.

الفكر التغييري

توفر منظومة التميز الحكومي مفاهيم وتغيرات جديدة ليس فقط في المعنى الجديد للتميز بل تتخطى ذلك إلى التأثير على الترابط والتفاعل الداخلي للمؤسسات/ الجهات الطموحة. حيث تركز المنظومة على الحدّثة ليس لأنها عنصر بالغ الأهمية في عملية التطوير فحسب، بل لأنها أيضاً تدفع التغيير والتحول والتجديد في الجهة في جميع الجوانب التي تؤثر على قدرتها في البقاء والاستمرار وتلهم توجهاتها المستقبلية. كما تركز على التفكير الريادي في مختلف الجوانب باستخدام أساليب مستحدّثة، مما يعيد رسم مستقبل التميز في صميم عملية خلق القيمة النوعية. وتعتمد المنظومة على تغيير فلسفة العمل الحكومي لنتحول إلى حكومة إلكترونية وذكية ورقمية، لبناء نموذج مؤسسي جديد يخلق القيمة النوعية وممارسات قيادية جديدة وخبرات متخصصة تلبي الاحتياجات وقادرة في الوقت ذاته على ترك أثر إيجابي على مستوى السعادة وجودة الحياة لدى المتعاملين والمواطنين.

القيادة الرشيدة

تمثل منظومة التميز الحكومي بأكملها فلسفة تركز على القيادة وتجعلها على صلة وثيقة بمجريات العصر الحديث الذي يسوده التغيرات المتسارعة وتؤثر عليه التطورات التكنولوجية الإبداعية. والرؤية الجديدة للقيادة ليست للتركيز على الالتزام بما تم بناؤه والحفاظ عليه، بل التركيز على المستقبل واكتشافاته دون المساس بالسياق الحاضر للمؤسسات/ الجهات. لذا تركز منظومة التميز الحكومي على خلق فكر قيادي إيجابي جديد في الجهات مبني على التجديد والتطوير من خلال استغلال جميع الإمكانيات المستقبلية المتاحة والعمل على تجربة نماذج الأعمال والأطر المؤسسية والمرونة في تبني النماذج الناجحة في العمل الحكومي لتحقيق النتائج المرجوة في سعادة وجود حياة المجتمع بما يساهم في خلق بيئة تنافسية مبنية على الشراكات بين جميع الجهات. كما تعتمد منظومة التميز الحكومي على فلسفة التركيز على القيادة ومدى التزامها في قيادة الجهة من خلال الابتكار الجذري والتفكير الريادي بما يحقق قيادة واستدامة الدولة في المجتمعات الدولية.

المواءمة المتكاملة

تتمتع قوة منظومة التميز الحكومي في قدرتها على توجيهه وتسخير وتوظيف الطاقات ذات العلاقة برؤية الدولة. فهي توفر أساساً متيناً لتحقيق الأولويات الوطنية وخلق الفرص أمام المشاركة والالتزام الواسع بها من خلال توفير المساهمات القيمة والضرورية لهذه الغاية. وهي أيضاً تركز على ضرورة وأهمية المواءمة الكاملة في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً متيناً لتحقيق الأولويات الوطنية أساسها السعادة وجودة الحياة في المجتمع.

القيمة النوعية

الميزة الرئيسية لمنظومة التميز الحكومي هي حرصها على المتعاملين والمواطنين والمستفيدين الرئيسيين من أنشطة وعمل المؤسسة. ولأن خلق القيمة التي تلبي وتفوق توقعات المعنيين الرئيسيين هو الجانب المهم، فنجد أن منظومة التميز الحكومي تركز على هذا الجانب في كافة معاييرها. وفي سياق تقييم القدرات التي تقود عملية خلق القيمة النوعية، فإن نقطة البداية دائماً ما تكمن في تحديد المعنيين، والتعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتطوير القدرات وتوظيفها، والتي تدعم بدورها خلق القيمة النوعية بشكل مباشر أو غير مباشر. ويأتي كل ذلك من خلال التركيز على المتعامل والمعنيين في إدارة المهام والأنشطة الرئيسية للمؤسسة/ الجهة، بالإضافة إلى إعادة صياغة معايير تقديم الخدمات بمفهوم مبتكر وإطار متكامل وبمبدأ السبع النجوم لرفع كفاءتها إلى أفضل المعايير العالمية وبما يحقق تجربة استثنائية للمتعاملين عبر جميع واجهات وقنوات تقديم الخدمة بما في ذلك المراكز النموذجية لتقديم الخدمات للمتعاملين، ومراكز الاتصال، والمواقع الإلكترونية، والتطبيقات الذكية.

التركيز على النتائج

تعتبر تأثيرات ونتائج تطبيق إدارة الجودة وتطوير التميز المؤسسي من أكثر النتائج استدامة في المؤسسات/ الجهات. إن قياس المخرجات هو شأن داخلي للجهة وليس لمتعاملها، كما أن هذه المخرجات تمثل مجموعة فرعية من عملية خلق

القيمة وجزءاً من دورة يجب أن تستمر حتى يتحقق الأثر والنتيجة المطلوبة. ولذلك تركز منظومة التميز الحكومي تركيزاً كبيراً على قياس القيمة النوعية، وهو الأمر الذي يتوقعه المعنيون الرئيسيون، من خلال تعزيز الكفاءة والفاعلية في القدرات ومجالات العمل الرئيسية باستخدام أساليب التفكير الابتكاري، والتركيز على النتائج ذات الأثر طويل المدى وتجاوز الأهداف التي تدفع باتجاه المراكز الريادية والالتزام بتحقيقها وتوفير الإمكانيات لاستدامتها وقياس أثر جميع أعمال الجهة على رؤية 2030، وبما يخلق ميزة تنافسية متقدمة من الريادة في مؤشرات التنافسية العالمية للجهة والدولة.

الأساليب الرائدة

إن منظومة التميز الحكومي تميل إلى النظر إلى المستقبل بأساليب جديدة، وتراه بعمق أكبر، وتنتظر إليه بالاستناد على التحليلات، وبالعمل على استكشاف كافة الاحتمالات. وعلى هذا فإن استشراف المستقبل هو من بين أكثر الأمور أهمية عند تقييم دور القادة في هذا العصر الرقمي. وتعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير الجهة لقدراتها المستقبلية من خلال توفير كافة أدوات استشراف المستقبل للتعرف على المتغيرات المستمرة والتي من شأنها أن تساعد على تحليل ودراسة التغيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل من خلال التجربة والاختبار المستمر، وإعادة بناء وصياغة جميع أطر ونماذج العمل المدعومة بالتكنولوجيا الحديثة والمتقدمة بما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازاتها خارج حدود قدراتها الحالية.

التعلم والتطوير

قدمت منظومة التميز الحكومي معنىً جديداً للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز. ففي عصر التغير المستمر والذي تسوده التحولات المستمرة الهادفة لخلق قيمة حقيقية، وفي ظل القدرة المطلوبة للجهات على التكيف حتى تضمن بقاءها، فقد تحول كل شيء إلى سلعة بسبب تقلص مدة صلاحيته ونقص ارتباطه بالواقع. ولذلك لا يعتمد التعلم والتطوير بعد الآن على مبدأ "تعلم لتعمل" وإنما على مبدأ "تعلم من خلال العمل". فالتجربة تقدم لنا فرصة لاستكشاف المجالات المختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات، وتطوير الأساليب المناسبة لتلائم المتطلبات. وهذه هي الرؤية الجديدة للتعلم في البيئة المتغيرة.

الحكومة الرائدة

تكمن قوة منظومة التميز الحكومي في إعداد الجهات الحكومية لتصبح قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة بعد أن تتجح في ضمان مكانة عالية في الأنشطة الرئيسية التي تضطلع بها. ففي بداية الطريق لبناء الأساس، تعمل المنظومة على تقديم الدعم لبناء الجودة والكفاءة والثقافة المرنة والتي تسعى لتحسين العمليات. وفي المستوى الأعلى، تعمل المنظومة على دعم بناء القدرات المتميزة لدفع عملية خلق القيمة بتوظيف التفكير الإبداعي والتمكين الرقمي والذكي والذي يساعد في خلق الفرص للشركات وتوطيد العلاقات والارتقاء بها. وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري لتوليد الدافع لتسريع وإبراز المقارنات المعيارية الجديدة. إن المنظومة بطبيعتها تتميز بالتغير الدائم، وتضمن التعلم والتطوير المستمر لتحديث المؤسسة والحفاظ على استمراريته واستدامتها وصلتها بواقعها المحيط بها.

محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي



تتوافق منظومة التميز الحكومي بدولة جمهورية مصر العربية - مع منظومة التميز الحكومي المطبقة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك في إطار الشراكة الإستراتيجية بين الدولتين.

فئات جائزة مصر للتميز الحكومي

أولاً: جوائز التميز المؤسسي

1) جائزة المؤسسة الحكومية المتميزة:

الوحدات المحلية وتضم:

- المحافظات.
- المراكز.
- المدن.
- الأحياء.
- القرى.

المؤسسات التعليمية وتضم:

- الكليات الحكومية.

2) جائزة الوحدة المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية:

منافذ تقديم الخدمات وتضم:

- مكاتب البريد.
- مكاتب الشهر العقاري والتوثيق.
- المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء والمدن.
- مكاتب التأهيل الإجتماعي ومراكز التأهيل الشامل لخدمة ذوي الإحتياجات الخاصة.

3) جائزة المؤسسة المتميزة في تقديم الخدمات الذكية:

- الجهات ذات المواقع الإلكترونية التفاعلية/التطبيقية.

ثانياً: جوائز التميز الفردي

1) جائزة القيادات المتميزة:

تخصص الجائزة للمتميزين بالمراكز القيادية الآتية:

- رئيس قطاع.
- رئيس إدارة مركزية.
- مدير عام.
- مدير إدارة.

2) جائزة الابتكار والإبداع:

- بحث تطبيقي أو فكرة إصلاحية.

شروط المشاركة في "جائزة مصر للتميز الحكومي"

جائزة المؤسسة الحكومية المتميزة:

- أن تكون مؤسسة حكومية مصرية.
- أن تكون ضمن الفئات المحددة للمشاركة بالجائزة.

جائزة الوحدة المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية:

- أن تكون الوحدة منوطة بتقديم خدمة حكومية.
- أن تكون الوحدة ضمن الفئات المحددة للمشاركة بالجائزة.
- ألا يقل عدد العاملين بالوحدة عن ثلاثة أفراد (للتمكن من تكوين فريق عمل للتقدم للجائزة وتطبيق المعايير).

جائزة المؤسسة المتميزة في تقديم الخدمات الذكية:

- أن تكون الجهة حكومية.
- أن يكون تطبيق ذكي، أو موقع على نطاق www.....gov.eg
- اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للتطبيق/ الموقع.

جائزة القيادات المتميزة:

- رئيس قطاع (أو ما يعادله) - رئيس إدارة مركزية يكون المتقدم معين في الوظيفة (القيادية/الإشرافية) وقد أمضى عاماً على الأقل في الوظيفة.
- مدير عام - مدير إدارة (بتكليف/قرار داخلي) يشترط شغل هذه الوظيفة لمدة عامين على الأقل.
- حصول (رئيس قطاع - رئيس إدارة مركزية) على ستة دورات، و (مدير عام - مدير إدارة) على أربعة دورات تدريبية على الأقل من البرامج التدريبية الآتية أو ما يماثلها من برامج تدريبية:
 - إدارة الجودة - الإدارة الاستراتيجية - قيادة التغيير - صنع القرار - إدارة المشروعات
 - القيادة الفعالة - بناء فرق العمل - تقييم الأداء - مهارات التواصل - الحوكمة ومدونة السلوك
- يجب ألا يقل عدد المرشحين من رئيس قطاع - رئيس إدارة مركزية عن 4 (2من كل فئة) مرشحين بحد أدنى.
- يجب ألا يقل عدد المرشحين من مدير عام - مدير إدارة عن 8 (4 من كل فئة) مرشحين بحد أدنى.

جائزة الابتكار والإبداع:

- أن يكون المتقدم من جهة حكومية.
- أن تكون اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للبحث.
- البحث أو الفكرة تم تطبيقها بالفعل.
- أدت إلى حل مشكلة أو تخفيض وتبسيط في مراحل الإجراءات أو تخفيض في التكلفة.

جائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة"

تستند معايير جائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة" على محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي كالتالي:

المحور الأول: تحقيق الرؤية (60%)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي: رؤية مصر 2030، المهام الرئيسية، خدمات سبع نجوم، والحكومة الإلكترونية/ الذكية، حيث تمثل مرتكزات العمل الحكومي الأساسية والتي من خلالها تعمل الجهات الحكومية في تحقيق رؤية الحكومة والهدف الأسمى لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع، ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية والمهام المنوطة بها في قانون التأسيس (أو المسندة لها رسمياً) من حيث كونها جهة خدمية و/أو جهة تنظيمية/رقابية أو من جهات الدعم الحكومي ومدى مساهمة الجهة في تحقيق أهداف ومؤشرات رؤية مصر 2030.

المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر "2030"

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في رؤية مصر 2030 من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين في المجتمع. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء المدرجة في رؤية مصر 2030 من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

1-1 تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر "2030"

أ) قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر 2030

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر 2030 بشكل شامل متضمناً: نطاق قياس المؤشرات، وآليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، المقارنات المعيارية الملائمة.
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر 2030 وضمان التنسيق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لتحقيق هذه الرؤية.
- تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر 2030 والتركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة والفعالية واستدامة النتائج، والتنسيق مع الجهات المساهمة في تنفيذ المشترك منها، والعمل على توعية وإشراك المجتمع في تحقيق هذه الرؤية بما يعزز إيجاد البيئة الإيجابية وجودة الحياة، ويمكن أن تشمل آليات التنفيذ تلك التي يتم إطلاقها للتسريع من تحقيق نتائج مرحلية من هذه المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات حسب النطاق المحدد لكل منها.

▪ المراجعة الدورية المنتظمة لمشاريع ومبادرات وبرامج ومؤشرات رؤية مصر 2030 والسياسات المرتبطة بها للتأكد من ملاءمتها وحدائتها وفعاليتها.

▪ توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر 2030 بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر 2030

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر 2030

▪ نتائج مؤشرات رؤية مصر 2030 والتي تُعدُّ الجهة هي المنسق الرئيسي لها أو جهة مساهمة في تحقيقها.

▪ نتائج تنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج المساهمة في تحقيق رؤية مصر 2030.

▪ نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة برؤية مصر 2030 مثل أثرها على رضا المجتمع وجودة الحياة.

▪ نتائج تنفيذ الجهات المساهمة لأدوارها في المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المشتركة.

ب2) مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر 2030

يمكن أن تشمل هذه المقاييس (الانطباع العام، والالتزام ببنود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها، وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات، والشفافية في التعامل، وتقييم قنوات التواصل).

المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الجهة الحكومية لخطتها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خططها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفعالية، مع التزام الجهة على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً لطبيعة عملها ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبما يحقق جودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة. كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للجهة شاملاً نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

1-2 تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجهة الحكومية بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وتوافقها للمهام المدرجة في قانون التأسيس وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- تطبيق آلية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية وضمان مواءمة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الجهة للأهداف الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة.
- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف منها في تحقيق هذه الأهداف شاملاً مساهمتهم في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- تطبيق نظام لإدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحلها، وسلسلة ومواءمة المؤشرات الوطنية والاستراتيجية والتنافسية والتشغيلية بجميع المستويات داخل الجهة (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً إلى مستوى الأفراد).
- متابعة أداء الجهة في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية وتحديثها بناءً على نتائج الأداء.
- تطبيق آلية للتدقيق داخلياً على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق الاستراتيجية

- نتائج المؤشرات الاستراتيجية والتي يتم تحديدها بناءً على المهام الرئيسية للجهة الحكومية والأهداف الاستراتيجية.
- نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية مثل أثرها على رضا المجتمع وجودة الحياة.

ب2) مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الاستراتيجية

يمكن أن تشمل هذه المقاييس (الانطباع العام، والالتزام ببند وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها، وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات، والشفافية في التعامل، وتقييم قنوات التواصل).

2-2 إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج (الخطط التشغيلية)

أ) قدرات إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد أهداف ومجال عمل المشروع/المبادرة/البرنامج والمخرجات المتوقعة، ومدى الارتباط باستراتيجية الجهة الحكومية وبما يحقق الرضا والإيجابية في المجتمع في المجالات ذات العلاقة بعمل الجهة.
- إعداد خطة عمل زمنية لإدارة المشروع/المبادرة/البرنامج تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم والمراجعة وكيفية اختيار أعضاء فريق عمل المشروع/ المبادرة / البرنامج وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم.
- إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع/المبادرة/البرنامج وتحليل كيفية تأثيرهم لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها.
- التخطيط المالي للمشروع/المبادرة/البرنامج وتحليل الفوائد والتكاليف وبما يحقق الكفاءة والفعالية في التنفيذ.
- إدارة وتحليل التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع/المبادرة/البرنامج ووضع الآليات الملائمة لتجاوزها وأسباب اعتمادها أو استبعادها.
- المراجعة الدورية لنتائج المشروع/المبادرة/البرنامج وعرضها على متخذي القرار لاتخاذ الاجراءات التصحيحية المباشرة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققها المشروع/المبادرة/البرنامج والقيمة المضافة لها وانعكاساتها المادية وغير المادية.
- مدى مساهمة نتائج وإنجازات المشروع/المبادرة/البرنامج في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية/الجهات المساهمة.
- مدى الالتزام بتطبيق خطة العمل الزمنية للمشروع/المبادرة/البرنامج ضمن الميزانية المعتمدة.
- النتائج المرتبطة بالمخاطر وتأثيراتها.

3-2 إدارة العمليات

أ) قدرات إدارة العمليات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم في استحداث وإدارة وتطوير العمليات الرئيسية.
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية للجهة.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الجهة لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- مراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالعمليات

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- مؤشرات الأداء التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية (مثل: الوقت اللازم لتنفيذ العملية) وعلاقتها بالنتائج على المستوى الاستراتيجي.
- الإنتاجية/حجم العمليات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف (مثل: عدد المنشآت التي تم تفتيشها، وعدد القوانين التي تمت مراجعتها).
- كفاءة تنفيذ العمليات (مثل: نسبة الخفض في تكلفة العملية، ونسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات).
- نتائج تطوير العمليات المادية وغير المادية (مثل: نسبة العمليات التي تم تحسينها، ونسبة التحسين في العملية المطورة).
- نتائج التعامل مع الأخطاء/الملاحظات على العمليات (مثل: نسبة الأخطاء المتكررة، الوقت اللازم لمعالجة الأخطاء).

4-2 الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

أ) قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد مدى مراعاة إستراتيجية وسياسات الجهة الحكومية في تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وجودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة حسب مهام واختصاصات الجهة وبما يتوافق ويساهم في تحقيق رؤية مصر وتعزيز تنافسية الدولة وترسيخ ثقافة السعادة والإيجابية كأسلوب حياة في الدولة.
- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بناءً على مهامها واختصاصاتها وفي ضوء الاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة في الدولة/الحكومة.
- تصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية من المؤسسات الحكومية والمجتمعية والخاصة في تعزيز المهام المشتركة وتكاملها لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الجهة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- مؤشرات الأداء الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- مؤشرات الأداء التشغيلية المرتبطة بالمشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة الحكومية بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها وبشكل مبتكر وذلك لإرضاء المتعاملين من الأفراد (Government to Citizen) ومؤسسات الأعمال (Government to Business) والخدمات الحكومية التي تقدم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى (Government to Government) - بشكل مباشر أو غير مباشر - بغرض توفير قيمة مضافة لهم لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة. كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المقدمة لإرضاء المتعاملين من أفراد ومؤسسات أعمال وجهات حكومية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

3-1 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

أ1) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الجهة.

- تصميم وتوفير وتطوير خدمات لتكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إرضائهم من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية.
- تحديد المسؤولين عن الخدمات/العمليات المرتبطة بها وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات.
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء الخدمات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الجهة الحكومية لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعامل.
- إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية.

أ2) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات المشتركة والعمليات المرتبطة بها

- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة (بما في ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص)، واتباع سياسات وإجراءات مبتكرة لإدارة العلاقة معهم وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين والمجتمع.
- التنسيق مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية وذلك لتحديد الأدوار والمسؤوليات وضمان عدم التداخل والازدواجية.
- العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية لتطوير آليات وقنوات مبتكرة لتقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين، بحيث يتم النظر للجهاز الحكومي من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم.
- إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها لإرضاء المتعاملين مع جهات حكومية أو غير حكومية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

- نتائج تقييم مراكز/وحدات تقديم الخدمة التابعة للجهة الحكومية.
- نتائج المتسوق السري لمراكز/وحدات تقديم الخدمة التابعة للجهة الحكومية.
- مؤشرات توفر الخدمة (مثل: نسبة الخدمات المتوفرة في نطاق جغرافي محدد).

- مؤشرات سهولة الوصول للخدمة (مثل: الزمن اللازم للحصول على موعد، عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة، المدة اللازمة للوصول إلى مركز تقديم الخدمة).
- الإنتاجية (مثل: حجم المعاملات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف).
- فاعلية تقديم الخدمات (مثل: مدى تحقيق الخدمة للأهداف المرجوة منها).
- كفاءة تقديم الخدمات (مثل: نسبة الخفض في تكلفة الخدمة، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات، نسبة تقليل تكلفة تطوير الخدمة).
- مؤشرات تقديم الخدمات (مثل: المدة اللازمة لإنجاز الخدمة، ومدة الانتظار داخل مراكز تقديم الخدمة، وعدد خطوات العمل اللازمة لإنجاز الخدمة، نسبة تقليص وقت إنجاز الخدمة).
- نتائج الجودة في تقديم الخدمات (مثل: نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد، ومعدل انخفاض شكاوى المتعاملين، نسبة الشكاوى المستلمة على الخدمة مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمة، ومعدل الأخطاء في المعاملات/الخدمة).
- نتائج تطوير الخدمات المادية وغير المادية (مثل: نسبة التحسين في الخدمة المطورة، ونتائج التجارب العملية على الخدمة، عدد الخطوات التي تم تقليصها للحصول على الخدمة، عدد المستندات المطلوبة التي تم تقليصها للحصول على الخدمة).
- النتائج المتعلقة بالشركاء والاتفاقيات المرتبطة بتقديم الخدمات (مثل: نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب اتفاقية مستوى تقديم الخدمة).

ب2) مقاييس رأي المتعاملين في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) (الانطباعات)

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بخدمات الجهة الحكومية (G2C, G2B, G2G) - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات ومسوحات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نتائج رضا المتعاملين التي يتم إجرائها من قبل الحكومة/الجهة الحكومية داخلياً (كالمسوحات).
- نتائج رضا المتعاملين عن الخدمات المشتركة/المتكاملة التي يتم إجرائها من قبل الحكومة/الجهة الحكومية داخلياً.

ب3) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية في تقديم الخدمات المشتركة والالتزام بينود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات ومسوحات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نتائج رضا الشركاء .

المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الإلكترونية/الذكية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الإلكتروني/الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية بما يحقق إستراتيجية الجهة وإستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي وبيئة العمل الإيجابية.

1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الذكي

أ) قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الذكي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد احتياجات الجهة الحكومية إلكترونياً لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة وتطوير الخطط الداعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها.
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية/الذكية بالشراكة مع المتعاملين بما يعزز تفهم احتياجاتهم وإرضائهم.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني/التطبيقات الذكية وتواجد الجهة على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الجهة الحكومية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها.
- إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الجهة والتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الجهة إلكترونياً بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ولغايات إقامة بنية تحتية متقدمة ومبتكرة.
- مشاركة الجهة للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونياً مع الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة.
- شمولية وتكامل الخدمات والأنظمة الإلكترونية/الذكية في الجهة مع خدمات وأنظمة الجهات الحكومية الأخرى الإلكترونية/الذكية المشتركة، وتحديد الشراكات في هذه المجالات بما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك التعهد والتعاقد مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية أو تنفيذ العمليات، مع قيام الجهة بإدارة العلاقة مع شركائها وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين.
- استخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة والمبتكرة (مثل: التعاملات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم خدمات الجهة الإلكترونية/الذكية وقنوات تقديمها وبشكل يتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى.
- الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية/الذكية الرئيسية أو المشتركة بين الجهات الحكومية (مثل: نظام لإدارة الأداء، ونظام الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام الدفع الإلكتروني الموحد، ونظام إدارة المشاريع، ونظام الرقم القومي، والتوقيع/التصديق الرقمي، ونظام إدارة العلاقة بالمتعاملين الوطني وغيرها).

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1 مؤشرات الأداء الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي

- نتائج التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية (مثل: نسبة تحول الخدمات إلكترونياً من إجمالي الخدمات).
- نتائج استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية (مثل: نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية من إجمالي المعاملات المنفذة).
- نتائج التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية.
- نتائج مستوى التوعية العامة/وعي المتعاملين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية.
- نتائج تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية مع الشركاء.
- نتائج التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية.

ب2 مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي (الانطباعات)

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الجهة الحكومية الإلكترونية/الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية وفي الموقع الإلكتروني للجهة - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال (استطلاعات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نتائج رضا المتعاملين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية.
- نتائج رضا جميع المعنيين عن قنوات الاتصال والتواصل المتاحة (الموقع الإلكتروني، ومركز خدمة المتعاملين، ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها).
- نتائج ثقة المتعاملين والمعنيين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية المقدمة من الجهة.
- نتائج التعامل مع شكاوى/مقترحات المتعاملين والمعنيين المرتبطة بالخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية والتطبيقات التقنية المبتكرة.
- نتائج سعادة الموارد البشرية ومستوى الثقة عن الخدمات والأنظمة الإلكترونية الداخلية ونتائج التعامل مع ملاحظاتهم ومقترحاتهم.
- نتائج رضا الشركاء عن مدى الالتزام بينود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها، ويمكن أن تشمل هذه النتائج: تقييم قنوات التواصل، وطبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء، والتعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات، والشفافية في التعامل ومعايير الاختيار.

المحور الثاني: الابتكار (20%)

يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين هما: استشرف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كل من المعيارين بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية من خلال استشرف المستقبل وتحديد أهم عناصر الغموض الكامنة في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها. كما يركز المحور على مدى تطبيق الجهة لاستراتيجية للابتكار وذلك لإعداد وتنفيذ المبادرات الريادية والمبتكرة في مجال عملها الرئيسي والعمليات والخدمات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات لإرضاء المتعاملين والمعنيين.

المعيار الرئيسي الخامس: استشرف المستقبل

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الجهة الحكومية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال النهوض في الرأس المال الفكري والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشرف المستقبل المتنوعة وذلك لتمكين الجهة من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لبناء الجاهزية للمستقبل ولكافة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة لها من خلال التجديد في طرق وأساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازات الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية. كما يركز المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1-5 التفكير المستقبلي

(أ) قدرات التفكير المستقبلي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشرف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الجهة.
- تطوير أدوات لاستشرف المستقبل تعزز من عمل الجهة الحكومية ومن مكانة الحكومة باستخدام أساليب نوعية وكافية لتوقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها)، وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وتحديد البدائل واختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل.
- تطوير إستراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية، ومدى شمولية استشرف المستقبل وتغطيته للجهاز الحكومي بكافة مجالاته.
- تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نتائج التوعية والتثقيف في مجال استشراف المستقبل (مثل: عدد ورش التوعية والتدريب في مجال استشراف المستقبل التي تم عقدها للموظفين في الجهة، نسبة الموظفين المتدربين في مجال استشراف المستقبل إلى إجمالي عدد الموظفين).
- نتائج الأدوات المستخدمة في استشراف المستقبل والتي تم التدريب عليها.
- تقييم جودة الدراسات المستقبلية التي تم بناء عليها وضع الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات.
- نتائج المبادرات والمشاريع التي تم تطويرها واستنتاجها من تحليل التوجهات العالمية المستقبلية.
- نتائج التغييرات والتطويرات المؤسسية بناءً على تطبيق أدوات استشراف المستقبل.
- نتائج البحوث والدراسات التي قامت الجهة بنشرها في مجال استشراف المستقبل.
- النتائج المتحققة من اقتناص الفرص نتيجة لسرعة ومرونة الجهة في اتخاذ القرارات المستقبلية.
- النتائج التي تم تحقيقها من أفكار/مبادرات استشراف المستقبل.
- النتائج التي مكنت الجهة من تحقيق الريادة نتيجة استشراف المستقبل.

المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

يركز هذا المعيار الرئيسي على أهمية دور الجهة الحكومية في تقديم الحلول والابتكارات الجذرية من خلال تحديد أهداف واضحة للابتكار في مجال عملها والاستثمار في الأبحاث والتجارب العملية ضمن مجالات عملها وإنتاج المعرفة وبناء ثقافة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين والجهات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص في تطبيق جهود الابتكار لتنفيذ أعمال ومهام الجهة الرئيسية وعملياتها الفنية بطرق ابتكارية وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة لتحقيق قيمة نوعية لإرضاء جميع المعنيين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

6-1 تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات/أنظمة/استراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية وطبيعة عمل وخدمات الجهة

واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق مع إستراتيجية الابتكار في الحكومة وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الجهة ورؤية مصر 2030.

- توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الجهة وبما يتوافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الحكومة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار في مجال طبيعة الجهة.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجامعات/المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي والمعنيين في القطاع الحكومي والخاص لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة للابتكار والاستثمار في الأبحاث والتجارب العملية.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نتائج ثقافة الابتكار في الجهة (مثل: عدد الورش والفعاليات التي تنظمها الجهة في مجال الابتكار، نسبة الموظفين المتدربين في مجال الابتكار إلى إجمالي عدد الموظفين، عدد الخدمات الجديدة/المطورة الناتجة عن أفكار ابتكارية، عدد العمليات المعاد تصميمها الناتجة عن أفكار ابتكارية).
- النتائج المادية وغير المادية التي تم تحقيقها في الجهة نتيجة لتطبيق الابتكارات في مجال عملها من إستراتيجيات وعمليات وخدمات مبتكرة (منها الاقتراحات/الأفكار الابتكارية المجدية والمطبقة من الموظفين والمتعاملين والشركاء).
- نتائج المشاريع/المبادرات/البرامج الابتكارية المنفذة مع الشركاء من المؤسسات الحكومية والخاصة.
- نتائج نماذج وتطبيقات العمل الرائدة/المبتكرة التي تم استحداثها وتطبيقها.
- الابتكارات الحاصلة على براءات اختراع/حقوق الملكية الفكرية.

المحور الثالث: الممكنات (20%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية هي: رأس المال البشري، والممتلكات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، حيث يتم تطبيق هذه المعايير في الجهة الحكومية حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممتلكات التي تستخدمها وآليات الاستفادة منها وإدارتها وتطويرها بطرق ابتكارية جذرية.

المعيار الرئيسي السابع: رأس المال البشري

يركز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس المال البشري واستدامته ورفع كفاءته وإنتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل إيجابية ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإرضاء الموظفين والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكملة. كما يشمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافأاتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات الوطنية والتخصصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1-7 تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

أ) قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المهارات والكفاءات والسلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجهة وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الجهة وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتنظيم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري، مع ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكملة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة والرضا وتكافؤ الفرص والشفافية والتوازن ما بين الجنسين.
- بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
- تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والكفاءات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف.
- تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة والابتكارات على جميع المستويات بالجهة الحكومية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.

- توفير بيئة عمل سعيدة وإيجابية وصحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة، وقاعة رياضية، ومناطق استراحة، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل: توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة برأس المال البشري

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء المتعلقة برأس المال البشري

- نتائج مؤشرات تنمية الموارد البشرية (مثل: الإنتاجية، والكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة، ومعدل الساعات التدريبية لكل موظف، ونسبة المتدربين، ونتائج تقييم أثر التدريب).
- نتائج مؤشرات التحفيز والمشاركة (مثل: معدل الاقتراحات المقدمة سنوياً، ونسبة الاقتراحات المطبقة إلى الاقتراحات المقدمة).
- نتائج مؤشرات الرضا والإيجابية (مثل: متوسط عدد أيام الغياب لكل موظف، ومعدل الإجازات المرضية لكل موظف، ومتوسط عدد إصابات العمل، وعدد الملاحظات والتظلمات من قبل الموظفين ونسبة معالجتها، ونسبة ترك العمل مثل إجازة بدون راتب أو الاستقالة).
- نتائج الخدمات المقدمة للموارد البشرية (مثل: كفاءة تقديم الخدمات كالوقت اللازم لتقديم الخدمات، ونسبة الخفض في تكلفة الخدمة، ونسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات، ونسبة الأخطاء).

ب2) مقاييس الرأي المتعلقة برأس المال البشري

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموارد البشرية بسياسات وخطط ومبادرات وبرامج ومشاريع وأنظمة وأدلة العمل المتعلقة بالموارد البشرية وبمدى توفر بيئة العمل السعيدة والإيجابية – بشكل مباشر أو غير مباشر – (من خلال استطلاعات ومسوحات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، ويمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نتائج الرضا الوظيفي.
- نتائج الإيجابية في بيئة العمل.
- نتائج الولاء الوظيفي.
- نتائج الصحة المهنية والسلامة.

المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الجهة الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بشكل يتجاوز احتياجات ويفوق توقعات ومصالح المتعاملين وبما يلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1-8 تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

(أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات من مباني ومرافق ومعدات وأجهزة تدعم سياسات وإستراتيجية الجهة الحكومية وبما يتوافق مع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).
- تطبيق المواصفات والمعايير البيئية في عمليات الجهة الحكومية (مثل عمليات الشراء) واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- الإدارة المثلى للمستودعات والمخزون.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- كفاءة الاستعمال.
- كفاءة وفاعلية عمليات الصيانة.
- نتائج خفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات.
- نتائج خفض في استهلاك الكهرباء والمياه.
- حجم المواد التي تم إعادة استخدامها/تدويرها.
- نتائج خفض في استهلاك المواد (الأوراق، والوقود، والمواد الكيميائية وغيرها).
- نتائج خفض في انبعاثات الغازات الدفيئة والملوثات البيئية.
- نتائج استخدام المواد الصديقة للبيئة من المواد القابلة للاستبدال والمستخدمة في الجهة.
- نتائج استخدام التقنيات الصديقة للبيئة في العمليات/الخدمات.

2-8 إدارة العلاقة مع الموردين

(أ) قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- رسم إطار وحدود العلاقة طويلة المدى (الشراكة) مع الموردين بما يحقق المنفعة المتبادلة ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الجهة الحكومية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعقل.
- الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهم وتقييم أدائهم (مثل: حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقييم أداء وتصنيف الموردين، وإجراءات إحالة العطاءات وغيرها).

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

(ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

- نتائج تقييم الموردين.
- نتائج خفض في النفقات المرتبطة بالمشتريات.
- نتائج التعامل مع الملاحظات الخاصة بالموردين.
- نتائج المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية.

(ب2) مقاييس رأي الموردين

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية والالتزام ببند وشروط التعاقد ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات ومسوحات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نتائج رضا الموردين.

3-8 إدارة الموارد المالية

(أ) قدرات إدارة الموارد المالية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية.

- تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.
- تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- دقة التخطيط المالي للإيرادات.
- دقة التخطيط المالي للمصروفات.
- دقة إعداد الميزانية.
- نتائج الزيادة في الإيرادات الناتجة عن برامج تنمية الإيرادات.
- نتائج الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
- نتائج الخفض في تكاليف الخدمات والعمليات.

المعيار الرئيسي التاسع: الحوكمة

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية الإطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

9-1 تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

(أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية (مثل: الإدارة المؤسسية، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة المالية، وإدارة المعلومات، وإدارة المشاريع، وإدارة الموارد والممتلكات).
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الجهة الحكومية.
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.

- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة

- نتائج تصنيف الجهاز المركزي للمحاسبات، هيئة الرقابة الإدارية، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.
- نتائج الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق والتقييم مصنفة حسب الأهمية (مثل: عدد القضايا المقامة على الجهة).
- نتائج معالجة الملاحظات الواردة في تقارير التقييم والتدقيق (مثل: نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد).

ب2) مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة

- تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحوكمة - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات ومسوحات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس المجالات التالية:
- نتائج الشفافية والنزاهة في معايير التعامل مع المتعاملين.
 - نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في معايير التعامل مع الموارد البشرية.
 - نتائج الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في التعامل ومعايير اختيار الموردين.

المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الجهات الحكومية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال، وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوقعة، إضافة إلى ضمان الإستمرارية في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأي حدث طارئ أو أزمة، وبما يساهم في بناء وتعزيز ثقة جميع المعنيين في الجهة الحكومية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

10-1 تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر لتحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة (مثل: المخاطر الاستراتيجية، والمخاطر الخاصة باستمرارية أعمال المؤسسة، والمخاطر المالية والبيئية، ومخاطر أمن المعلومات، والمخاطر التشغيلية، وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، والتي يمكن تؤثر على الخدمات، أو رضا المتعاملين) وتحديد احتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها على الجهة.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها السلبية والإيجابية واحتمالية وقوعها وتقييمها حسب أولوياتها.
- إعداد خطط لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة والسيناريوهات والخطط البديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نتائج نجاح خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث.
- نتائج نجاح خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر (في حال حدوثها).
- نتائج الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الجهة (مثل: عدد إصابات العمل).
- النتائج/الإحصاءات الناتجة من المخاطر والأزمات والكوارث (مثل: نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها إلى إجمالي العمليات، نسبة المخاطر التي تم وضع إجراءات تصحيحية لها إلى إجمالي المخاطر المرصودة، نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة، نسبة رضا المعنيين عن نتائج الإجراءات التصحيحية للتعامل مع المخاطر).

أسلوب التقييم

يتم تقييم جائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة" باستخدام أسلوب التقييم الخاص بمنظومة التميز الحكومي كالتالي:

تنقسم عملية التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخر خاص بتقييم النتائج، حيث يتم تقييم القدرات من خلال ثلاثة معايير رئيسية وهي:

- الفاعلية.
- الكفاءة.
- التعلم والتطوير.

بينما يتم تقييم النتائج من خلال أربعة معايير رئيسية وهي:

- الشمولية والقابلية للاستخدام.
- تحقيق النتائج.
- التطور في الأداء.
- الموقع الريادي.

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من هذه المعايير:

معايير تقييم القدرات

▪ الفاعلية

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتصميم وتطبيق سياسات وخطط وأنظمة وبرامج عمل وعمليات وخدمات ومشاريع ومبادرات وغيرها (قدرات) تلبي متطلبات واحتياجات جميع المعنيين وبمشاركة فاعلة منهم - بما يتناسب مع طبيعة عمل الجهة ودورها الرئيسي وبما يتوافق مع أفضل الممارسات - ويؤدي تطبيقها إلى تحقيق نتائج إيجابية تساهم بشكل فعال في تحقيق إستراتيجية الجهة وإستراتيجية الحكومة/رؤية الدولة ككل وتضيف قيمة لجميع المعنيين.

▪ الكفاءة

تراعي الجهة الحكومية المتميزة تطبيق السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة (البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعلق الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

▪ التعلم والتطوير

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بالتطوير على السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بشكل مستمر باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء المؤسسي وأفضل الممارسات ومن خلال مشاركة فاعلة من جميع المعنيين.

أداة التقييم للقدرات

100	90	85	65	60	40	35	15	10	0	معايير التقييم		
تُلبي احتياجات جميع المعنيين الحاليين والمحتملين وتُفوق توقعاتهم وتُساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية والثقة باستخدامتها.		تُلبي احتياجات كل المعنيين الحاليين وتُساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.		تُلبي احتياجات معظم المعنيين وتُساهم بشكل كبير في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.		تُلبي بعض احتياجات المعنيين وتُساهم جزئياً في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.		لا تُلبي احتياجات المعنيين ولا تُساهم في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.		هل تُلبي القدرات احتياجات جميع المعنيين وتُساهم في تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية؟		الفاعلية (%60)
مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتُعتبر ممارسة فريدة يُقْتدى بها عالمياً.		مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتُعتبر من أفضل الممارسات العالمية الحديثة.		مناسبة بشكل كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع الممارسات العالمية.		مناسبة إلى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع بعض الممارسات التقليدية.		لا تتناسب طبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات.		هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات؟		
تُعتبر الجهة مثال يُقْتدى به عالمياً في مجال الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل.		يتم استغلال جميع الموارد بشكل مثالي وتراعي الجهة بشكل كامل الإنفاق المتعقل عند التطبيق.		تراعي الجهة بشكل كبير الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.		تراعي الجهة إلى حد ما الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.		لا تراعي الجهة الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.		هل تُطبق القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل؟		الكفاءة (%20)
تُعتبر الجهة مثال يُقْتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة.		يتم التطوير على القدرات بشكل مستمر وشامل باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على أفضل من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.		يتم التطوير على القدرات بشكل كبير باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.		يتم التطوير على القدرات إلى حد ما باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.		لا يتم تطوير القدرات أو التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.		هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات؟		التعلم والتطوير (%20)

معايير تقييم النتائج

■ الشمولية والقابلية للاستخدام

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتوفير معلومات شاملة للنطاق المطلوب ودقيقة وكافية لمتخذي القرار وجميع المعنيين بمستوياتهم المختلفة عن مدى التقدم في تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية وأداء القدرات (مثل: السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات) وبما يساعدهم على التنبؤ بأداء الجهة المستقبلي من خلال منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي والرضا/السعادة (النتائج والأثر والمخرجات) الملائمة لطبيعة عمل الجهة تغطي جميع المجالات التي تحتاج الجهة لقياسها وتركز على الأثر والنتائج النهائية.

■ تحقيق النتائج

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بوضع مستهدفات منطقية وطموحة للمؤشرات ومقاييس الرأي والرضا/السعادة (النتائج والأثر والمخرجات) تؤدي إلى إكسابها ميزة تنافسية، وتبث روح التحدي لدى العاملين، وتحفز الجهة للعمل على تحقيق هذه المستهدفات.

■ التطور في الأداء

تحقق الجهة الحكومية المتميزة تطوراً مستمراً في نتائج أدائها نتيجة لفاعلية عملية التعلم من أدائها السابق ومن أفضل الممارسات وفاعلية جهود التطوير والابتكار في الجهة.

■ الموقع الريادي

تحقق الجهة الحكومية المتميزة مواقع ريادية على مستوى العالم في مجال عملها بناء على النتائج المحققة، كما تساهم نتائجها في وضع الحكومة/الدولة في مواقع ريادية في التصنيفات والمؤشرات والتقارير العالمية.

أداة التقييم للنتائج

100	90	85	65	60	40	35	15	10	0	معايير التقييم	
يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم استشراف النتائج أغلبها توجيهية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية	يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم توقع النتائج المحتملة أغلبها تنبؤية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية	يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم التحليل أغلبها تشخيصية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية	يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم المراقبة أغلبها وصفية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية	لا يتم تحديد وقياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية	هل يتم تحديد وقياس المؤشرات المناسبة والشاملة والدقيقة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية	الشمولية والقابلية للاستخدام (50%)					
تم تحقيق جميع المستهدفات ويوجد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة	تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة	المستهدفات غير منطقية وغير طموحة أو لم يتم تحقيق أي منها	هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة، وهل تم تحقيق المستهدفات	تحقيق النتائج (20%)					
يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى 8 سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى 4 سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لأغلب النتائج على مدى 4 سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى 4 سنوات	لا يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد	هل عملية التعلم والتطوير فعالة في الجهة	التطور في الأداء (20%)					
حققت الجهة الأفضل لها/للدولة على مستوى العالم في جميع المجالات	حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في معظم المجالات	حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في العديد من المجالات	حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات	لم تحقق الجهة أي موقع ريادي لها/للدولة على مستوى العالم	هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة/الدولة في موقع ريادي على مستوى العالم	الموقع الريادي (10%)					

إرشادات لكيفية التقدم لجائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة"

تقوم المؤسسات الحكومية المتقدمة بإتباع الخطوات التالية للتقدم للجائزة:

- سحب استمارة التقدم من خلال الموقع الإلكتروني للجائزة واستيفاء المعلومات الواردة بها وإرسالها بالبريد الإلكتروني/الفاكس.
- تحميل دليل الجائزة والإطلاع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
- تكوين فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤول ومنسق لتطبيق المعايير.
- حضور البرامج التدريبية المجانية في معايير التقييم.
- البدء في تطبيق المعايير داخل الجهة.
- استيفاء طلب الترشيح (الإجابة على معايير التقييم من قدرات ونتائج).
- التقدم بملف التقدم للجائزة (طلب الترشيح) وفق التوقيتات الزمنية المحددة لذلك ويتم على مرحلتين:
 - تقدم أولى لمتابعة تقدم الجهة في تطبيق المعايير باستيفاء ما لا يقل عن 50% من طلب ترشيح.
 - تقدم نهائي بطلب الترشيح مكتمل بتطبيق المعايير.
- استمرار تطبيق المعايير حيث سيتم إجراء زيارات ميدانية للمؤسسة وتتم الزيارات الميدانية من خلال 3 فرق عمل:
 - زيارات من فريق البحث الميداني لإجراء استطلاعات عن رضا المتعاملين ورضا الموظفين بالجهة.
 - زيارات من المتسوق الخفي (المتسوق السري) لتقييم تجربة المتعامل أثناء تلقي الخدمة.
 - زيارة من فريق المحكمين لاستكمال عملية التقييم وللتحقق من النقاط الواردة بملف التقدم للجائزة.

شروط التأهل للفوز بجائزة "المؤسسة الحكومية المتميزة"

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

1. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
 2. أن تكون نتائج رضا الموظفين لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
 3. أن تكون نتائج رضا المتعاملين لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
 4. أن تكون نتائج الجهة في المخبر السري (المتسوق السري) لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
- وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي، يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط.

التعاريف والمصطلحات

<p>مجموعة الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل أو الوحدات التنظيمية أو الجهات الحكومية.</p>	الأداء
<p>مجموعة اللوائح والقوانين والقرارات والأوامر والتعليمات والسياسات الموثقة التي تسيّر وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق هدف محدد.</p>	أنظمة العمل
<p>سعي الأفراد والمؤسسات والحكومات الحثيث للتقدم عبر توليد أفكار إبداعية والابتكارات الجذرية واستحداث منتجات وخدمات وعمليات جديدة ترتقي بجودة الحياة.</p>	الابتكار
<p>توقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية وغيرها) وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة لبناء الجاهزية للمستقبل.</p>	استشراف المستقبل
<p>معدل/نسبة الإنجاز الذي تحققه الوحدة الواحدة من الموارد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.</p>	الإنتاجية
<p>دراسة وتحليل التأثيرات المالية المترتبة على تأسيس أو إطلاق مبادرات/مشاريع جديدة، وعادة ما توازن هذه الدراسة بين أكثر من بديل أو عرض مقدم.</p>	الانعكاسات المالية للمشاريع
<p>تحديد أولويات الإنفاق في تحقيق الأهداف بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.</p>	الإنفاق المتعلق
<p>المادة الأولية من الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تصف موضوعاً أو فكرة أو حالة.</p>	البيانات
<p>فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة، وهي تشمل دراسة العلاقات ومعرفة الأسباب.</p>	التحليل
<p>عملية تضمن تصور مستقبل منشود في الجهة الحكومية من خلال تحديد رؤية ورسالة واستراتيجيات وأهداف محددة وسبل تحقيقها انطلاقاً من الوضع الراهن.</p>	التخطيط الاستراتيجي
<p>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.</p>	التطوير المستمر
<p>شكاوى/ملاحظات يتقدم بها الموظف وتكون عادة بشأن الإجراءات المتخذة بحقه أو من جراء عدم إنصافه أو وقوع غبن عليه بسبب عدم تطبيق القوانين واللوائح المتبعة أو الممارسات المطبقة.</p>	التظلم الوظيفي
<p>ما يعرف بسلسلة الكتل والتي يتم فيها التكامل الفعال للتعاملات الإلكترونية مثل العملات الرقمية لضمان تسهيل وتسريع التعاملات الآمنة بدقة عالية بين الأطراف المعنية داخل أو خارج الجهات الحكومية.</p>	التعاملات الرقمية
<p>تحصيل المعلومات واكتساب المعرفة وتطبيق الممارسات المتعلقة بهذه المعلومات والمعارف التي تؤدي إلى التحسين أو التغيير نحو الأفضل. ويشمل ذلك التعلم المستمر والمقارنات المعيارية والمراجعة والتقييم الداخلي والخارجي ودراسات أفضل الممارسات والاطلاع على أفضل التجارب.</p>	التعلم المؤسسي

إدارة التغيير

التفكير التحويلي

التقنيات

عملية تنسيق وتنفيذ ومراقبة التغيير في الأنظمة والممارسات في الجهة الحكومية. استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم. 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.

التمكين

إعطاء الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات لاتخاذ القرارات المتعلقة بمهام عملهم وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة للقيام بعمل جيد. توفير مصادر دخل أو موارد مالية إضافية.

تنمية الإيرادات

الجهة الحكومية

جهة ذات شخصية قانونية واعتبارية تنحصر بها بعض الاختصاصات أو الأنشطة ذات الطابع الخدمي أو الرقابي، مثل وزارة أو هيئة أو مؤسسة أو مجلس أو معهد، وتتبع حكومة الدولة. مدى تحقيق متطلبات وتوقعات المتعاملين من الخدمات/المنتجات التي تؤثر على سعادتهم/رضاهم، ومدى المطابقة مع مواصفات الخدمة/المنتج.

الجودة

الحكومة الإلكترونية/الذكية

تعبير مجازي يرمز إلى التزام الجهات الحكومية بإنجاز أعمالها وإجراء اتصالاتها وتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنيات المتقدمة (أجهزة لوحية، أجهزة الهاتف الذكية، الإنترنت، الكيوسك، 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 بالجهة 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.

الدوران الوظيفي

مدى تغير الموظفين في الجهة الحكومية، ويمكن تحديده من خلال قسمة عدد الموظفين الذين يتركون الجهة الحكومية إلى عدد الموظفين الكلي خلال فترة زمنية محددة.

الذكاء الاصطناعي

التطوير النظري والتطبيقي للأنظمة الإلكترونية والحاسوبية وذلك لمحاكاة القدرات الذهنية البشرية وأنماط العمل، بهدف تحويل تنفيذ الأنشطة والمهام الذهنية أو البدنية باستخدام الأجهزة والآلات والتي عادة ما يقوم الإنسان بها.

رأس المال البشري

جميع الأفراد العاملين في الجهة الحكومية الذين يمكن الانتفاع بأعمالهم وجهودهم في مشاريع الإنتاج والخدمات، ويشمل ذلك الأفراد المعينين 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.

بيان تتم صياغته بحيث يشمل الغرض الأساسي الذي أنشأت الجهة الحكومية من أجل تحقيقه، وما تتوقعه منها جميع الفئات المعنية، وتصف الرسالة مجمل عمل الجهة الحكومية، ومن الملائم أن تكون قصيرة وواضحة وسهلة الحفظ.

عبارة تمثل تصوراً للمستقبل يبين طموح الجهة الحكومية وما تسعى أن تكون عليه مستقبلاً. التفرد والتفوق في الأداء وتنفيذ الأعمال والخدمات المقدمة.

تمثل القواعد الرئيسية والتوجه العام في الجهة الحكومية، وتحدد السياسات المسار العام الذي يوجه تفكير المسؤولين أثناء عملية اتخاذ القرارات في مختلف جوانب العمل في الجهة الحكومية. تتضمن تطوير شبكة من العلاقات الداخلية أو الخارجية في الجهة الحكومية أو علاقة بين طرفين أو أكثر لتحقيق غايات مشتركة منها مؤثر وطني، 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.

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

أي اتصال من المتعامل (كتابي أو شفهي) يعبر فيه عن عدم رضاه عن المنتج أو الخدمة المقدمة له أو عن نوعيتها أو طريقة تقديمها أو كل ما يتعلق بها.

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

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

العمليات التي يتم من خلالها إنجاز المهام والأنشطة والخدمات الأكثر أهمية وتأثيراً على نتائج وأعمال الجهة الحكومية.

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

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

هي وسيلة لتقديم الخدمات للمتعاملين بهدف توفرها من قنوات مختلفة.

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

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

جميع الأفراد و/أو المؤسسات التي تستفيد أو تتأثر بشكل غير مباشر من أنشطة وخدمات الجهة.

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

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

رسالة الجهة الحكومية

رؤية الجهة الحكومية

الريادة

السياسات

الشراكة/الشراكات

الشفافية

الشكاوى/الملاحظات

العمليات

إدارة العمليات

العمليات الرئيسية

الفعالية

القدرات

قنوات تقديم الخدمة

القيمة

الكفاءة

المتأثرون

المتعاملون

المستهدفات

<p>المعلومات التي تقود إلى عمل أو إجراء معين.</p> <p>البيانات التي تم تنظيمها ومعالجتها وتحليلها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو تفسيرها في إطار هيكل معين بما يضمن فعالية صنع القرارات.</p> <p>كل من يستفيد من خدمات الجهة 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 الجهة الحكومية.</p> <p>المقارنة مع مؤسسات متميزة في مجالات محددة للتعرف على أفضل الممارسات على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي في نفس نطاق العمل أو خارجه بهدف الاستفادة والتعلم منها.</p> <p>معلومات كمية أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجهة الحكومية.</p> <p>جميع ما تمتلكه الجهة الحكومية من أموال منقولة وغير منقولة قد تشمل الأراضي والعقار والتقنيات والأجهزة والمعدات والآليات والمرافق العامة والمخزون والأصول بأنواعها المختلفة.</p> <p>تناسق الخطط والعمليات والمعلومات والقرارات والموارد تحقيقاً لأهداف الجهة الحكومية، وتتطلب الموائمة فهماً عاماً ومشتركاً لأهداف الجهة الحكومية، واستخدام المقاييس الخاصة والمعلومات المتوفرة في التخطيط والمتابعة والتحليل ثم التطوير على مستوى الجهة الحكومية ووحداتها التنظيمية وعملياتها.</p> <p>الأسلوب المتبع في تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتأمين جميع الموارد المتاحة المالية والبشرية والممتلكات والمعلومات) بهدف بلوغ رؤية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها.</p> <p>مؤشرات تقيس الأثر والنتيجة النهائية المطلوب تحقيقها من الجهة الحكومية وتقيس مدى التقدم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.</p> <p>المؤشرات التي تقيس مدى تنفيذ الأنشطة بالشكل المطلوب (الإنجاز/الوقت/الجودة/التكلفة/المخرجات وغيرها).</p> <p>هي مؤشرات بعيدة المدى تقيس مدى تحقيق رؤية الدولة وجهود الحكومة في تحقيق الأولويات الوطنية.</p> <p>تشير إلى الإدارات أو الأقسام أو الشعب المبينة على الهيكل التنظيمي للجهة الحكومية.</p>	<p>المعرفة</p> <p>المعلومات</p> <p>المعنيون/الفئات المعنية</p> <p>المقارنة المعيارية</p> <p>مقاييس الأداء</p> <p>ممتلكات الجهة</p> <p>موائمة</p> <p>إدارة الموارد</p> <p>مؤشرات الأداء الاستراتيجية</p> <p>مؤشرات الأداء التشغيلية</p> <p>المؤشرات الوطنية</p> <p>الوحدات التنظيمية</p>
--	---

جائزة مصر للتميز الحكومي

هاتف: 26712539 - 26712523

26712519 - 26712529

فاكس: 26712614

البريد الإلكتروني: egea@nmi.gov.eg

الموقع الإلكتروني: www.egea.gov.eg

العنوان : المعهد القومي للإدارة - 41 شارع محى الدين عبد الحميد امتداد مكرم عبيد ، أو امتداد عباس العقاد - المنطقة الثامنة - مدينة نصر - القاهرة