



جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز  
ABU DHABI AWARD FOR EXCELLENCE  
IN GOVERNMENT PERFORMANCE

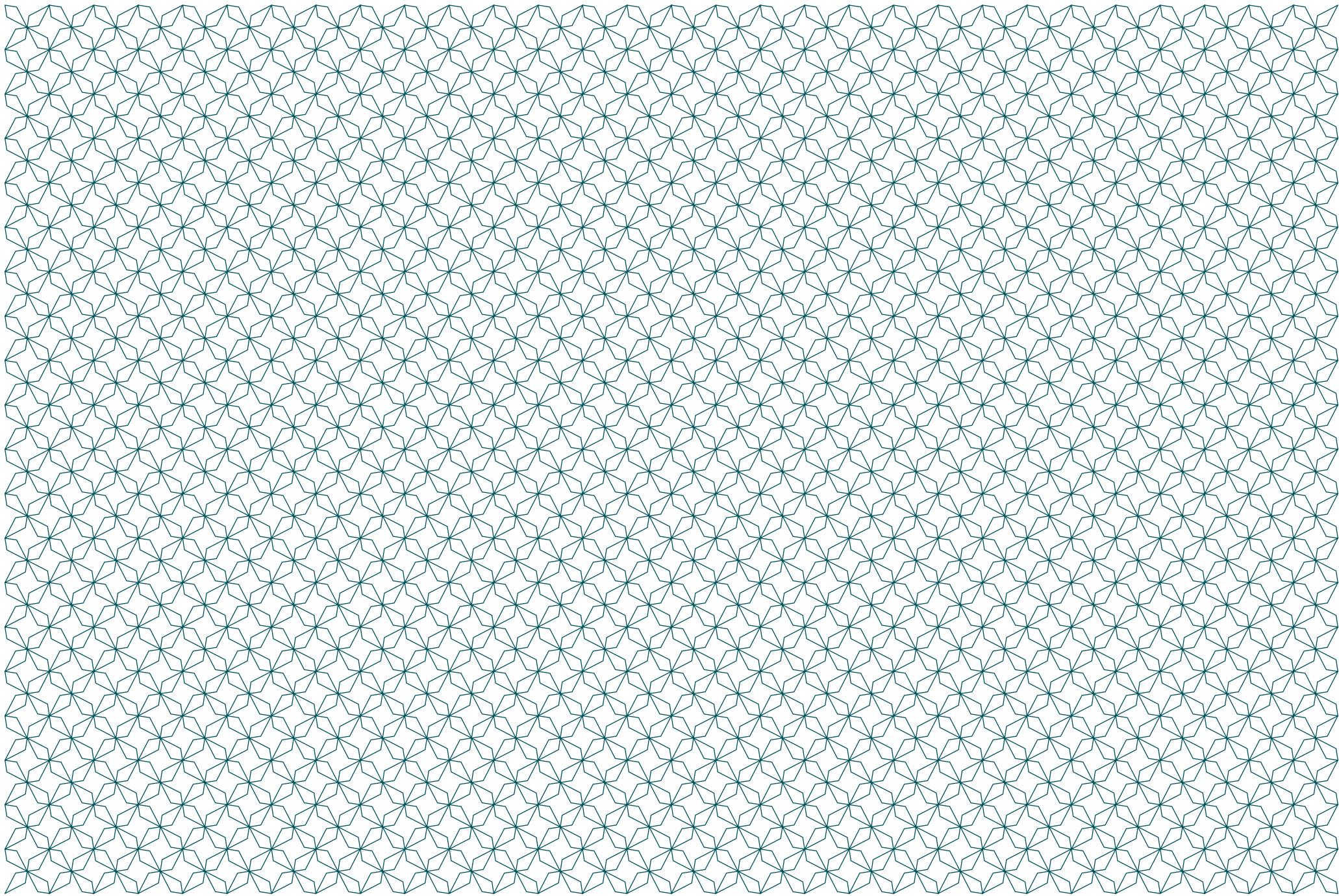


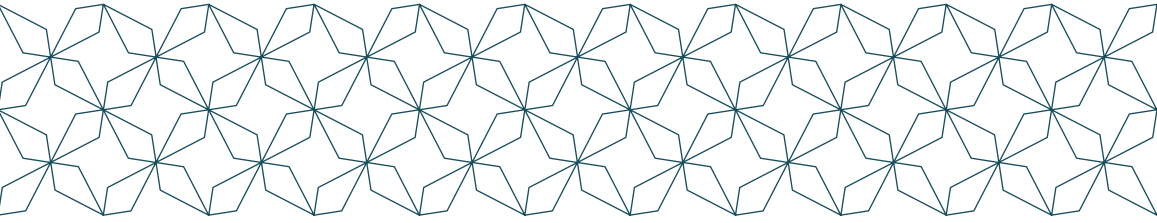
الأمانة العامة للمجلس التنفيذي  
GENERAL SECRETARIAT OF THE  
EXECUTIVE COUNCIL

## دليل

جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز  
الدورة الخامسة - الإصدار الثالث

مارس 2017





## حقوق الطبع والنشر محفوظة

لا يجوز استنساخ أي جزء من أجزاء هذا الدليل، بأي وسيلة من وسائل المتاحة سواء الإلكترونية، تصويرية، تسجيلية أو غير ذلك دون الحصول على موافقة مسبقة من مكتب برنامج أبوظبي للتميز التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي.

# خطاب صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان



إن ما وصلت إليه أبوظبي من تقدم وتطور في مختلف المجالات كان محصلة للعمل الجاد والدؤوب، ونتيجة للجهود المبذولة في مختلف المواقع والقطاعات، وانطلاقاً من طموحنا الذي لا حدود له وعزيمتنا التي لا تلين لمواصلة مسيرة التطوير والتنمية الشاملة فإنه لا بُدّ لنا جميعاً من العمل بروح المبادرة والإبداع، وأن يكون التميز نبراساً لكل فرد منا في كافة المواقع.

لقد أصبح من الضروري التركيز بشكل كبير على تكثيف الجهود وتعزيز القدرات للحفاظ على المنجزات والسير قدماً في طريق التنمية، لذا فقد تم وضع العديد من السياسات والإستراتيجيات والمبادرات التي تكفل تحقيق رؤية قيادتنا لمستقبل دولتنا، ومن هنا جاءت جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز لتُجذّر ثقافة التميز وتطور الفكر الإداري على الصعيدين الإجرائي والعملي، لإضفاء هوية واحدة على مختلف المؤسسات والجهات العاملة في حكومة أبوظبي عنوانها الكفاءة والتميز.

وإننا نسعى في حكومة أبوظبي من خلال هذه الجائزة إلى إحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي عبر العمل على تنمية قدرات الموظفين وتأهيلهم وتدريبهم، والاستفادة من أفضل الممارسات المحلية والإقليمية والعالمية. فقد أثبتت التجارب الدولية أن وجود جوائز وطنية للتميز تحفز الجهود وتشجع جوا من التنافس الإيجابي بين المؤسسات الوطنية، الأمر الذي ينعكس على تقدم وتطور الأداء بشكل عام، وعليه فإن برنامج جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز سيشكل أداة لقياس مدى الالتزام بمعايير ومتطلبات التميز في كافة أوجه العمل، ومن هذا المنطلق فأنتني أدعو كافة المسؤولين للمشاركة الفعالة في مختلف فعاليات جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز، والاستفادة من البرامج والمرجعيات الإرشادية التي توفرها، والعمل على تطبيقها في جميع أوجه العمل، بحيث تنعكس على جودة وتميز الخدمات المقدمة للجمهور وبما يخدم المصلحة العليا لوطننا العزيز.

ختاماً أود التأكيد على أن التفاني والإخلاص في العمل لا بُدّ وأن يقترن بتطبيق أحدث ممارسات ومعايير التميز العالمية، لتبقى دولة الإمارات العربية المتحدة كما تصبوا إليها قيادتنا الرشيدة واحة للازدهار والتقدم والرخاء.

وفقكم الله وسدد على طريق الخير خطاكم،

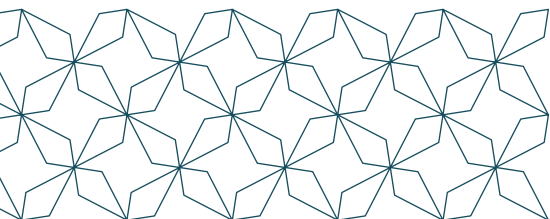
صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان

ولي عهد أبوظبي

نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة

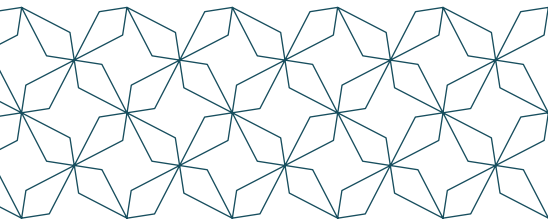
رئيس المجلس التنفيذي

# محتويات الدليل



|                                                           |                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------|
| <a href="#">المقدمة</a>                                   | <a href="#">7</a>   |
| <a href="#">نبذه عن منظومة التميز الحكومي- أبوظبي</a>     | <a href="#">8</a>   |
| <a href="#">فئات جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز</a>  | <a href="#">13</a>  |
| <a href="#">معايير منظومة التميز الحكومي- أبوظبي</a>      | <a href="#">17</a>  |
| <a href="#">آلية تقييم منظومة التميز الحكومي - أبوظبي</a> | <a href="#">69</a>  |
| <a href="#">إرشادات وشروط المشاركة في الجوائز</a>         | <a href="#">78</a>  |
| <a href="#">أفضل خدمة حكومية</a>                          | <a href="#">86</a>  |
| <a href="#">أوسمة رئيس المجلس التنفيذي</a>                | <a href="#">105</a> |
| <a href="#">التعاريف والمصطلحات</a>                       | <a href="#">126</a> |
| <a href="#">الأسئلة الأكثر تكراراً</a>                    | <a href="#">133</a> |

# تعديلات المرحلة الحالية في الدليل



|                     |                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|
| <a href="#">28</a>  | معيار تقديم الخدمات- إضافة القدرات رقم 12-13-14              |
| <a href="#">59</a>  | معيار إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال- تعديل في التعريف     |
| <a href="#">83</a>  | القدرات- إضافة عدد القدرات والمؤشرات المسموح بها             |
| <a href="#">86</a>  | معايير أفضل خدمة حكومية- تعديل في آلية التقديم               |
| <a href="#">120</a> | وسام رئيس المجلس التنفيذي - عدد الكلمات و الأدلة المسموح بها |
| <a href="#">122</a> | وسام رئيس المجلس التنفيذي - مسطرة تقييم الأفراد              |
| <a href="#">115</a> | وسام رئيس المجلس التنفيذي- معايير الأداء و الانجاز           |
| <a href="#">118</a> | أوزان تقييم - وسام رئيس المجلس التنفيذي                      |
| <a href="#">133</a> | الأسئلة الأكثر تكراراً - اضافة أسئلة                         |

# المقدمة

تحت رعاية الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، تم إطلاق جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز في سنة 2006 لتقدير و تحفيز الأداء المتميز وتشجيع التنافس الإيجابي لتحقيق استدامة فى منظومة الإدارة الحكومية بفعالية وذلك دعماً لرؤية حكومة أبوظبي.

يتم إدارة جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز من خلال مكتب برنامج أبوظبي للتميز التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي في إمارة أبوظبي.

يهدف هذا الدليل إلى تزويد كافة المعنيين بالمعلومات الأساسية اللازمة عن منظومة التمييز الحكومي - أبوظبي والتي تتوافق مع منظومة التمييز الحكومي "الجيل الرابع" المعمول به في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة ، مع الأخذ بالاعتبار متطلبات حكومة أبوظبي.

يتضمن الدليل، نبذة عن مكتب برنامج أبوظبي للتمييز، ونبذة عن منظومة التمييز الحكومي - أبوظبي بالإضافة إلى الهدف من إطلاق منظومة التمييز الحكومي-أبوظبي و أهم مميزاتها ومحاورها إلى جانب قائمة الجوائز، و معايير ومفاهيم المنظومة بالإضافة إلى إرشادات وشروط عملية المشاركة وآلية التقييم.

سيتم توفير أي معلومات ذات علاقة بواسطة سفير التميز لدى الجهة، والذي بدوره سيتلقى جميع الاستفسارات حول هذا الموضوع.



العنوان: مكتب برنامج أبوظبي للتميز

الأمانة العامة للمجلس التنفيذي - أبوظبي

مبنى الخزنة 1/ الطابق الثالث

أبوظبى - الإمارات العربية المتحدة

ص.ب: 19

الهاتف:- 02 6688500

فاکس:- 02 6688501

البريد الإلكتروني: [adaep@ecouncil.ae](mailto:adaep@ecouncil.ae)

الموقع الإلكتروني: [www.adaep.ae](http://www.adaep.ae)



# نبذة عن منظومة التميز الحكومي \_ أبوظبي

نبذة عن المنظومة

الهدف من إطلاق المنظومة

أهم مميزات المنظومة

محاور المنظومة

الجوائز



# رؤية حكومة أبوظبي

“مواصلة العمل على إقامة مجتمع واثق وآمن وبناء اقتصاد مستدام ومنفتح عالمياً ويمتلك القدرة على المنافسة”

تترجم خطة أبوظبي رؤية إمارة أبوظبي إلى أهداف طويلة الأمد وبرامج مرحلية يتم تنفيذها من خلال مشاريع الجهات الحكومية في السنوات الخمس القادمة. كما تحدد خطة أبوظبي المؤشرات الرئيسية والمستهدفات لتحقيق تلك الأهداف.

## رسالة الأمانة العامة للمجلس التنفيذي

“دعم المجلس التنفيذي”

## نبذة عن مكتب برنامج أبوظبي للتميز

تم تأسيس مكتب برنامج أبوظبي للتميز لتنظيم كافة نواحي التميز الحكومي وتطويرها وإضافة تحسينات مستمرة لأداء الجهات الحكومية. وتندرج المهام الرئيسية للمكتب إلى إدارتين رئيسيتين وهما:

### التميز الحكومي:

تعمل الإدارة على استدامة التحسين في الجهات الحكومية من خلال تطوير وتنفيذ وتطبيق برامج ومبادرات مبتكرة، تطوير المبادئ والمعايير لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز وتحديد مجالات التحسين، وضمان ثقافة التميز من خلال الالتزام بمبادئها ومتطلباتها وتطبيق أفضل الممارسات.

### الخدمات الحكومية:

تعمل الإدارة على تطوير معايير تميز الخدمات الحكومية وتحديد مجالات التحسين لها ومتابعة ومراقبة مؤشر رضا المتعاملين وتقديم البحوث والدراسات وأفضل الممارسات ذات الصلة بتقديم وتميز الخدمات.

# نبذة عن منظومة التميز الحكومي - أبوظبي

جاءت منظومة التميز الحكومي أبوظبي تتوافق مع منظومة التميز الحكومي - "الجيل الرابع" المعمول بها في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، مع الأخذ بالاعتبار متطلبات حكومة أبوظبي. جاء تصميم منظومة التميز الحكومي بناءً على تجارب ناجحة التي قامت بتطبيقها حكومة دولة الإمارات وذلك من خلال المعايير التي تساعد الجهات الحكومية الوصول إلى الريادة من خلال التعرف على البرامج والمبادرات والاستراتيجيات التي يجب أن تقوم بتبنيها وتطبيقها والتي تم إدراجها ضمن ثلاث محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية، الابتكار والممكنات المؤسسية.

تم اعتماد المنظومة كأساس لتقييم الجهات الحكومية في المشاركة في جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز لتحديد مستوى النضج الذي وصلته الجهات الحكومية في رحلتها نحو تطبيق التميز وصولاً نحو الريادة إلى جانب تحديد المجالات وفرص التحسين التي تساعد هذه الجهات في تحقيق متطلبات الحكومة.

## الهدف من إطلاق منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

الهدف الرئيسي من تطبيق منظومة التميز الحكومي - أبوظبي هو تحقيق متطلبات الحكومة من خلال تطبيق خطة أبوظبي و التركيز على نتائجها و ربطها بنظام مؤشرات الأداء للجهات الحكومية كي تصل إلى أعلى مستويات الريادة والتحول إلى حكومة سباق ومبتكرة وذكية تكون مثالاً يحتذى به لأفضل الممارسات الحكومية من خلال أدوات قياس الأداء وهي الفعالية والكفاءة والتعلم و التطور المستمر، مع استخدام مفاهيم حديثة تشمل الابتكار واستشراف المستقبل و التكامل في العمل الحكومي.

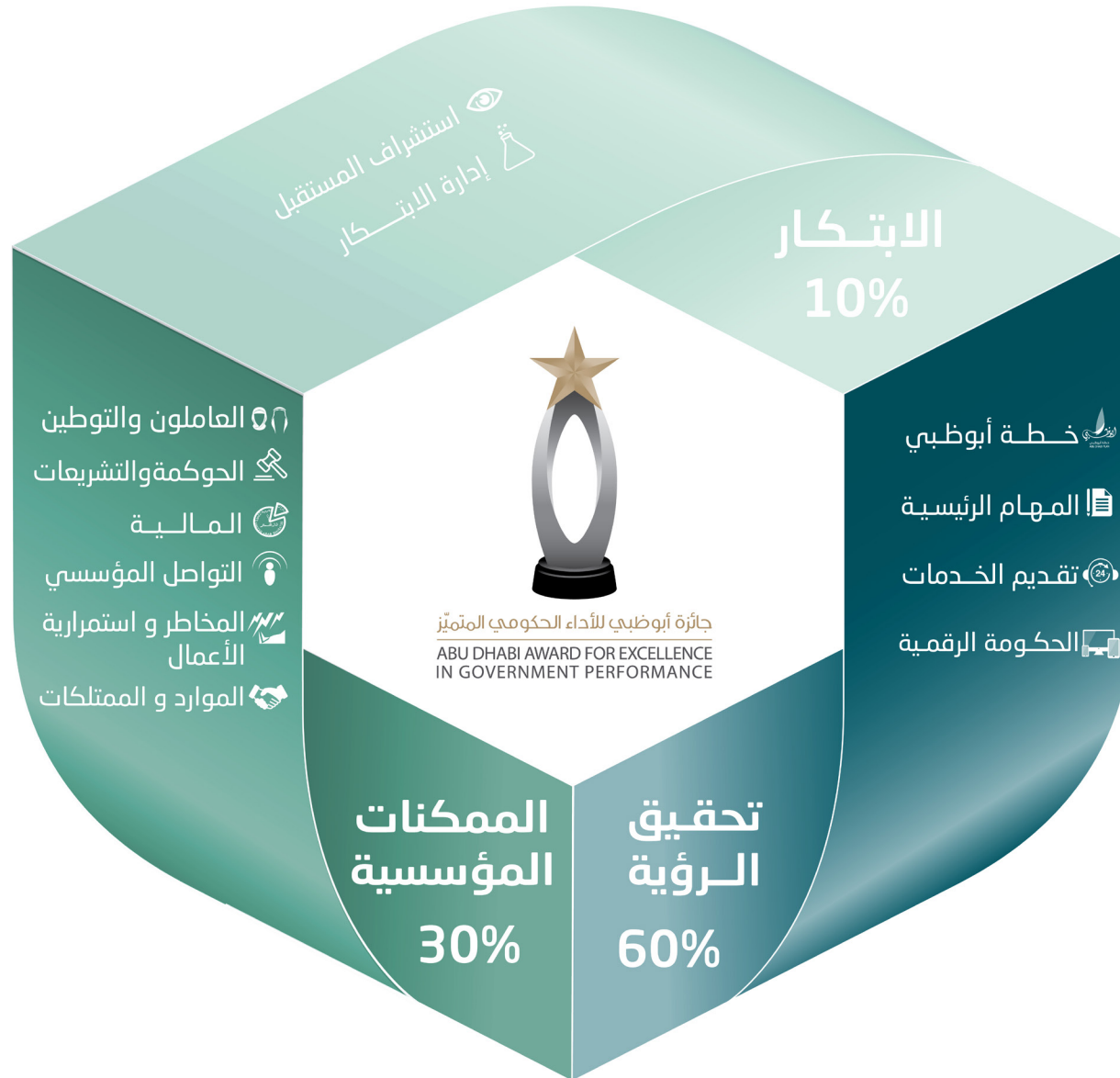
## أهم مميزات منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

تتميز منظومة التميز الحكومي - أبوظبي بتركيزها على النتائج التي تمكن الجهات الحكومية من تحقيق الاستدامة والتطور المستمر للقدرات بناءً على التعلم من نتائج الأداء. وتعتبر مظلة شاملة لجميع متطلبات حكومة أبوظبي تبين أهمية ترابطها وتكاملها في تحقيق رؤية أبوظبي كما أنها لا تشكل عبء إضافي على الجهات الحكومية كونها تركز على أداء الجهة لمهامها الرئيسية. تركز المنظومة على ممكنات التميز الرئيسية منها العاملين والتوطين، كفاءة النظام المالي، إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، التواصل المؤسسي والابتكار. وتتميز المنظومة أيضاً بسهولة المشاركة اعتماداً على وثيقة الجهة الاستراتيجية ونتائج مؤشرات الأداء المعتمدة عوضاً عن الوثائق الورقية.

وتتميز المنظومة بمراعاة الاختلاف والخصوصية في طبيعة عمل الجهات الحكومية، وسوف يعكس هذا الموضوع توزيع أوزان المحاور الأول ( تحقيق الرؤية)، حيث سوف تختلف الأوزان بناءً على طبيعة عمل الجهة ومهامها حسب قانون التأسيس أما بقية المعايير تعتبر ثابتة على جميع الجهات.

سوف يتم التقييم من قبل خبراء دوليين مختصين في مجال عمل الجهة الأمر الذي سيقدم قيمة مضافة نحو تطوير الأداء حيث سيتم مقارنة أنظمة العمل المعمول بها في الجهة مع أفضل الممارسات العالمية.

# منظومة التميز الحكومي-أبوظبي



تتوافق منظومة التميز الحكومي - أبوظبي مع منظومة التميز الحكومي "الجيل الرابع" المعمول به في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

# محاور منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

تنقسم منظومة التميز الحكومي- أبوظبي إلى ثلاث محاور رئيسية تمثل الدعائم الأساسية للريادة والمتمثلة في أن تقوم الجهة الحكومية بأداء الأعمال الرئيسية المكلفة بها بفاعلية بماضمن تحقيق أهدافها وأهداف الحكومة ككل من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وفي السعي المستمر للتعلم والتطوير. فيما يلي شرح مفصل للمحاور الثلاث:

## تحقيق الرؤية:

تعمل الجهة الحكومية المتميزة بتحقيق أهدافها في إطار خطة أبوظبي وخطتها الاستراتيجية المهام الرئيسية التي نص عليها قانون التأسيس للجهة من خلال التصميم والتطبيق الفعال والكفؤ لعملياتها وخدماتها وبرامجها ومشاريعها والعمل على التحول الذكي لخدماتها وعملياتها وبماضمن تلبية متطلبات جميع المعنيين بعمل الجهة من المتعاملين و الشركاء والمجتمع وبما يحقق أعلى مستويات الرضا والسعادة لديهم من خلال التكامل والشراكة مع الجهات الحكومية الأخرى.

## الابتكار:

تعمل الجهة الحكومية المتميزة بالسعي للابتكار المستمر في عملها من خلال تقديم خدمات جديدة ومبتكرة بالإضافة إلى تطوير سياساتها وتنفيذ عملياتها وبرامجها بطرق إبداعية وبماضمن تحقيق مبادئ الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل، كما تقوم الجهة باستشراف المستقبل للتعامل مع الاتجاهات المستقبلية التي قد تؤثر على عملها والاستفادة منها بشكل استباقي.

## الممكنات المؤسسية:

تعمل الجهة الحكومية المتميزة بتقديم خدماتها وتنفيذ مهامها وبرامجها من خلال الإدارة الفعالة والكفؤة للممتلكات والموارد، بماضمن الالتزام بأعلى معايير الشفافية والنزاهة والحكومة والإدارة الفعالة للمخاطر واستمرارية الأعمال ومن خلال توفير بيئة عمل جاذبة لمواردها البشرية بماضمن مساهمتهم الفاعلة في تحقيق أهداف الجهة ورؤيتها.

# هيكـل جوائز الدورة الخامسة 2017 جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز

أوسمة رئيس  
المجلس التنفيذي

التقني الفني

الموظف المبتكر

إسعاد المتعاملين  
الإشرافي

إسعاد المتعاملين  
الغير إشرافي

المجال الميداني

الموظف الجديد

جوائز المحاور

الممكنات

جوائز المعايير  
الرئيسية

إدارة المخاطر  
واستمرارية الأعمال

التواصل  
المؤسسي

الجائزة الرئيسية  
الجهة المتميزة على مستوى  
حكومة أبوظبي

الجهة المتميزة  
مالياً

إسعاد بيئة  
عمل

الحكومة  
الرقمية

جوائز المحاور

الابتكار

جوائز المعايير  
الرئيسية

تحقيق خطة  
أبوظبي

إسعاد  
المتعاملين

أوسمة رئيس  
المجلس التنفيذي

المدير العام

المتفاني ذو  
الخدمة الطويلة

المدير التنفيذي

الإشراف الإداري

الدعم الإداري

المجال التخصصي

جوائز أفضل خدمة حكومية

جائزة أفضل خدمة مشتركة

جائزة أفضل خدمة

# الجوائز

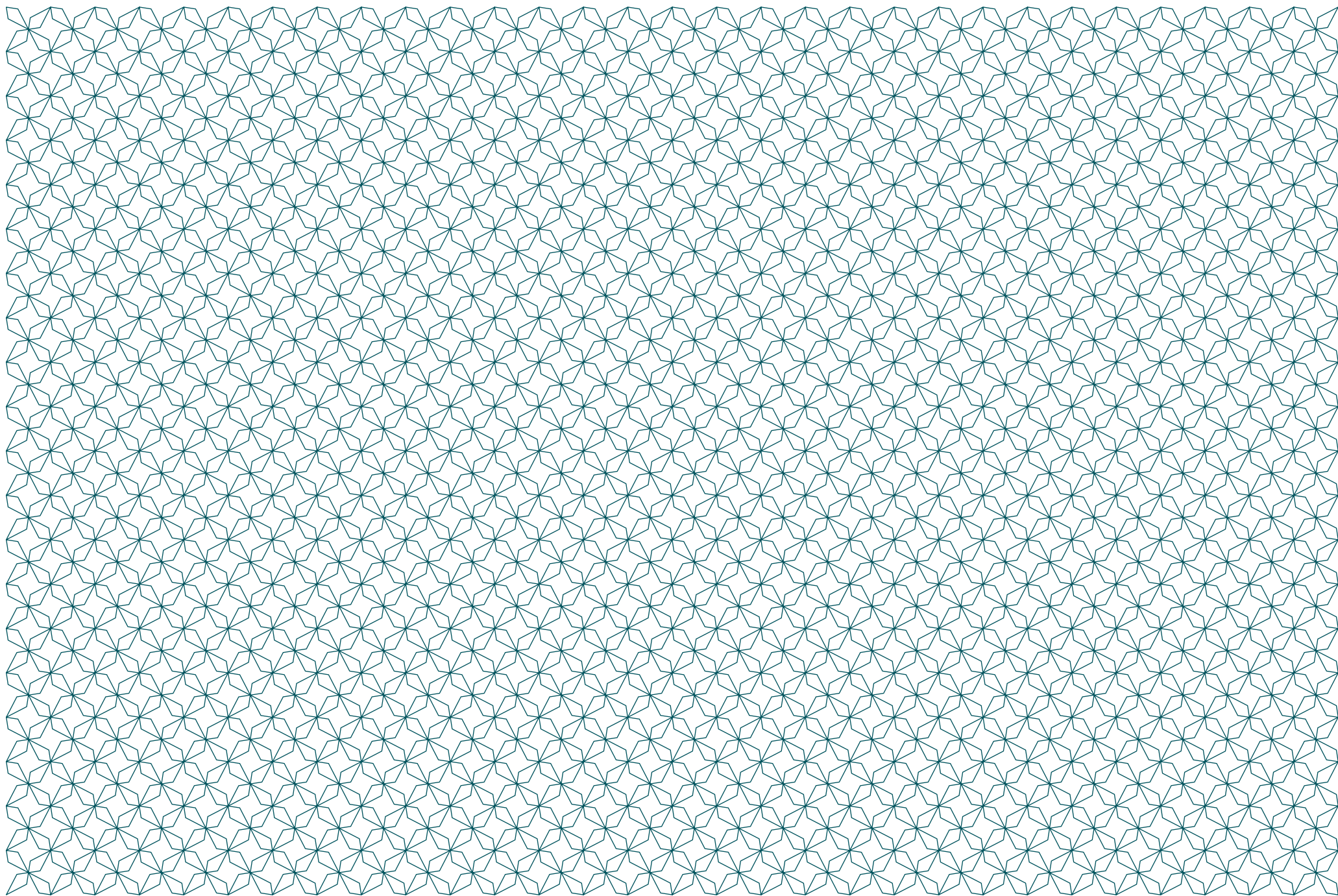
## جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز

ينقسم هيكل جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز إلى خمس مجموعات مختلفة و 24 جائزة وذلك لتراعي التنوع في طبيعة عمل الجهات الحكومية وتلبي أهداف برنامج أبوظبي للتميز في دعم تحقيق الريادة في كافة المجالات. كما تختلف جوائز - جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز من حيث طريقة التقديم للجائزة. فيما يلي سرد لمجموعات الجائزة المختلفة:-

| أولاً: الجوائز المؤسسية           |                                       |                                                                                                                                                              |                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| المجموعة                          | الجوائز                               | تفاصيل الجائزة                                                                                                                                               | التقديم           |
| الجائزة الرئيسية<br>جوائز المحاور | الجهة المتميزة على مستوى حكومة أبوظبي | تمنح للجهة التي استطاعت أداء مهامها الرئيسية بتميز وعملت على تلبية متطلبات حكومة أبوظبي واطاهر الترابط والتكامل في الأداء وحققت أعلى نتيجة في جميع المعايير. | المنصة<br>الرقمية |
|                                   | الابتكار                              | تمنح للجهة التي تطبق مفاهيم الابتكار وتشجع الموظفين على الابتكار                                                                                             |                   |
|                                   | الممكنات                              | تمنح للجهة المتميزة في معايير الممكنات المؤسسية.                                                                                                             |                   |
| جوائز المعايير الرئيسية           | تحقيق خطة أبوظبي                      | تمنح للجهة التي استطاعت تحقيق المتطلبات الخاصة بخطة أبوظبي. (تخطيط ومتابعة تنفيذ خطة أبوظبي)                                                                 |                   |
|                                   | إسعاد المتعاملين                      | تمنح للجهة التي تتفهم احتياجات المتعاملين وتقدم خدمات تفوق تطلعاتهم.                                                                                         |                   |
|                                   | الحكومة الرقمية                       | تمنح للجهة المتميزة في التحول الرقمي في تقديم الخدمات.                                                                                                       |                   |
|                                   | أسعد بيئة عمل                         | تمنح للجهة المتميزة في الاهتمام وتطوير الموارد البشرية واستدامة التوظيف لخلق بيئة مؤسسية سعيدة.                                                              |                   |
|                                   | الجهة المتميزة مالياً                 | تمنح للجهة التي قدمت أداء مالي متميز وعملت على الاستغلال الأمثل للموارد ورفع الكفاءة التشغيلية.                                                              |                   |
|                                   | التواصل المؤسسي                       | تمنح للجهة التي ساهم الاتصال المؤسسي الداخلي والخارجي في إبراز مهام وأعمال الجهة ورفع سمعة أبوظبي في المحافل العالمية.                                       |                   |
|                                   | إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال      | تمنح للجهة التي استطاعت تطبيق معايير إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.                                                                                       |                   |
|                                   | أفضل خدمة                             | تمنح للجهة التي قامت بتطوير خدمة واستطاعت هذه الخدمة تحقيق نتائج متميزة.                                                                                     |                   |
| جوائز أفضل خدمة حكومية            | أفضل خدمة مشتركة                      | تمنح للخدمة المشتركة والتي تشترك أكثر من جهة حكومية في تقديمها والتي تحقق أفضل نتائج في تقديم الخدمة بسهولة وسلاسة.                                          |                   |

| ثانياً: جوائز وسام رئيس المجلس التنفيذي |                                      |                                                                                                                                                                                 |                   |
|-----------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| المجموعة                                | الجوائز                              | تفاصيل الجائزة                                                                                                                                                                  | التقديم           |
| أوسمة<br>رئيس<br>المجلس<br>التنفيذي     | المدير عام                           | تمنح للمدير العام المتميز أو من في حكمه ممن قادوا أداء جهتهم لمستويات عالية وساهموا بفاعلية لدعم تكامل عمل حكومة أبوظبي ومؤسساتها لتحقيق الأهداف.                               | المنصة<br>الرقمية |
|                                         | المتفاني ذو خدمة طويلة               | تمنح للموظفين الذين أكمل أكثر من عشرين عاماً في الخدمة من مختلف المستويات الوظيفية في مختلف جهات حكومة أبوظبي ويجب أن يكون على رأس عملة.                                        |                   |
|                                         | المدير تنفيذي                        | تمنح للمدراء التنفيذيين الذين ساهموا بشكل ملموس وبارز في إحداث فرق في جهاتهم ومجتمعهم.                                                                                          |                   |
|                                         | الإشراف الإداري                      | تمنح للموظفين الذين يؤدون أدوراً تتعلق بالإشراف الإداري على اختلاف مستوياتهم الإدارية.                                                                                          |                   |
|                                         | الدعم الإداري                        | تمنح للموظف الذي يقوم بأعمال إدارية في الجهة التي يعمل بها ولا تعتبر بأي شكل من الأشكال وظيفة قيادية أو إشرافية.                                                                |                   |
|                                         | المجال التخصصي                       | تمنح لجميع العاملين بالوظائف التخصصية ويكون حاصل على شهادة علمية أو احترافية في مجال التخصص.                                                                                    |                   |
|                                         | الفني / التقني                       | تمنح للموظفين العاملين في المجالات الفنية التقنية.                                                                                                                              |                   |
|                                         | الموظف المبتكر                       | تمنح للموظفين الذين قاموا بتطوير واختبار وتنفيذ فكرة مبتكرة التي أدت إلى زيادة الكفاءة والفاعلية في أداء الجهة أو حققت منفعة عامة بغض النظر عن المسمى الوظيفي والدرجة الوظيفية. |                   |
|                                         | إسعاد خدمة المتعاملين الإشرافي       | تمنح للموظفين الذين تتطلب طبيعة وظائفهم الإشراف على مراكز أو نقاط تقديم الخدمة للمتعاملين                                                                                       |                   |
|                                         | إسعاد خدمة المتعاملين الغير الإشرافي | تمنح لجميع موظفي الجهات الحكومية الذين تتطلب طبيعة وظائفهم التواصل أو التعامل المباشر مع المتعاملين.                                                                            |                   |
|                                         | المجال الميداني                      | تمنح لجميع موظفي الجهات الذين تتطلب طبيعة وظائفهم العمل الميداني غير المكتبي خارج موقع جهة عملهم على اختلافها وتنوع مسمياتها.                                                   |                   |
|                                         | الموظف الجديد                        | تمنح لجميع الموظفين حديثي التخرج العاملين في الحكومة شريطة إكمالهم مدة لا تقل عن ستة أشهر ولا تزيد سنتين ونصف في العمل لدى الجهة المعنية في تاريخ تقديم طلب المشاركة.           |                   |



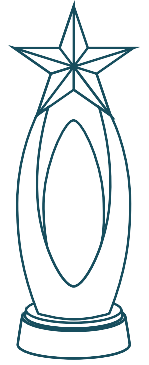


# معايير منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

المحور الأول

60%

تحقيق الرؤية



خطة أبوظبي



المهام الرئيسية



تقديم الخدمات



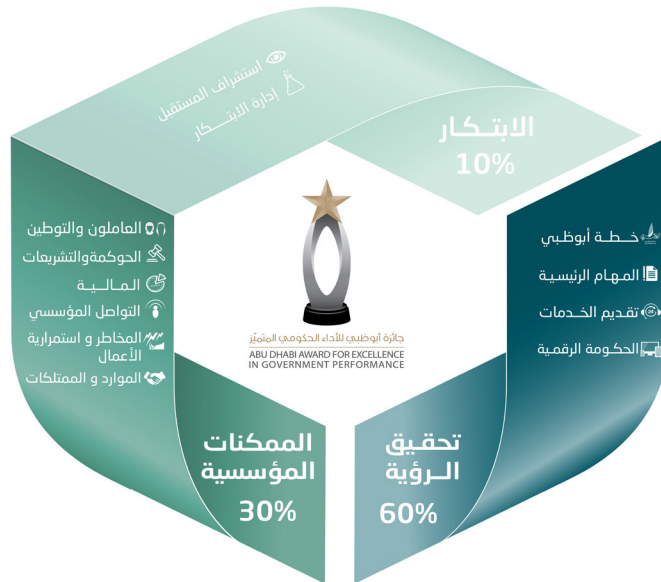
الحكومة الرقمية



# معايير منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

## المحور الأول تحقيق الرؤية 60%

يهدف محور تحقيق الرؤية إلى التركيز على المرتكزات الأساسية للعمل الحكومي والتي تمكن الجهات من تحقيق رؤية حكومة أبوظبي والنتائج المرجوة من عمل كل جهة، ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير مع مراعاة الاختلاف والخصوصية بناء على طبيعة عمل الجهة والمهام المذكورة في قانون التأسيس وأية مهام أخرى تم اسنادها رسمياً للجهة من قبل المجلس التنفيذي لحكومة أبوظبي، وإلى مدى مساهمتها في تحقيق خطة أبوظبي، يتضمن محور تحقيق الرؤية أربع معايير رئيسية وهي:



- المعيار الأول: خطة أبوظبي
- المعيار الثاني: المهام الرئيسية
- المعيار الثالث: تقديم الخدمات
- المعيار الرابع: الحكومة الرقمية

# المعيار الرئيسي الأول: خطة أبوظبي

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في تطوير وتنفيذ خطة أبوظبي سواء كانت جهة منسقة لبرنامج ضمن خطة أبوظبي، أو جهة مساهمة بتنفيذ المشاريع ضمن برامج الخطة. إضافة إلى تركيز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات وبرامج خطة أبوظبي من أجل متابعة نتائج الأداء وتحسينها.

## 1-1 التخطيط والتنفيذ والمتابعة لدعم تحقيق مستهدفات خطة أبوظبي

(أ) قدرات التخطيط والتنفيذ والمتابعة لدعم تحقيق مستهدفات خطة أبوظبي<sup>2</sup>

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن** أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق أهداف وبرامج الحكومة الموضحة في خطة أبوظبي وتحديد أدوارها ( منسقة/ مساهمة)، وضمان التنسيق والمشاركة الفعالة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لتحقيق خطة أبوظبي.
2. تحديد المؤشرات والمستهدفات الاستراتيجية المرتبطة بخطة أبوظبي ومساهمة المستهدفات في الجهة في التأثير على مستهدفات خطة أبوظبي.
3. تحديد وتنفيذ المشاريع والبرامج اللازمة لتحقيق أهداف خطة أبوظبي ومستهدفات مؤشرات خطة أبوظبي من خلال خطط عمل تتضمن تحديداً واضحاً للأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد المطلوبة ومقاييس الإنجاز وخطط لإدارة المخاطر.
4. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لضمان عدم التداخل والازدواجية **ويمكن أن** تشمل هذه البرامج والمشاريع:
  - ♦ البرامج والمشاريع التي يتم تنفيذها من قبل الجهة لوحدها.
  - ♦ البرامج والمشاريع التي يتم تنفيذها بالاشتراك والتنسيق مع الجهات المساهمة. المتعلقة بتوفير بيانات خطة أبوظبي ودقتها واستدامتها.
5. المراجعة الدورية لبرامج ومشاريع خطة أبوظبي والخطط الاستراتيجية لتنفيذها ومؤشراتها بانتظام بالتنسيق مع مختلف الجهات المساهمة للتأكد من مدى ملائمتها وحداثتها وفعاليتها وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
6. التزام الجهات المساهمة بتنفيذ المشاريع المعتمدة في الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة وضمن الميزانية المعتمدة للمشروع والتنسيق الدائم والتواصل الفعال مع أصحاب العلاقة بالمشروع وخاصة الجهة المنسقة.
7. الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات والتقارير الخاصة بمؤشرات خطة أبوظبي ونتائج إنجاز مشاريع وبرامج ومؤشرات خطة أبوظبي للجهات المعنية وفقاً للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.
8. توعية المعنيين حول أهداف خطة أبوظبي.

<sup>2</sup>تعميم رقم 12 لسنة 2015 بشأن خطة أبوظبي والخطط الاستراتيجية للجهات الحكومية

## ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ خطة أبوظبي.

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

### ب1) مؤشرات الأداء

1. نتائج مؤشرات خطة أبوظبي ذات العلاقة بعمل الجهة والتي تعد الجهة هي المنسق الرئيسي لها أو أنها جهة مساهمة في تحقيقها.
2. نتائج تنفيذ مشاريع خطة أبوظبي.
3. نسبة تنفيذ الجهات المساهمة لأدوارها في البرامج والمشاريع المشتركة.
4. نسبة الالتزام بالوقت المحدد لتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات خطة أبوظبي للجهات المعنية.

### ب2) مقاييس رأي الجهات المساهمة في خطة أبوظبي

حيث يمكن أن تشمل هذه المقاييس (الانطباع العام، الالتزام بينود وشروط الشراكة، مدى الاستفادة من الشراكة، تقييم قنوات التواصل، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل).



## المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

يركز هذا المعيار على مدى تطبيق الجهة لخططها الاستراتيجية وتصميم وتنفيذ مشاريع وعمليات تنظيمية ورقابية من خلال خططها التشغيلية بناء على ما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس وأية مهام أخرى وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة ولخطة أوظيفي بكفاءة وفاعلية بناء على طبيعة عمل الجهة ومن حيث التأثير على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

ويركز المعيار أيضاً على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية ومدى تحقيق الجهة للمستهدفات المعتمدة ونتائج أدائها ضمن المؤشرات التشغيلية الخاصة بالمشاريع والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة الأداء المؤسسي وفهم وتحديد النتائج المتعلقة بالأداء بالإضافة إلى التنبؤ بفرص التحسين بغرض رفع مستوى الأداء المؤسسي.

### 1-2 تطبيق ومتابعة الاستراتيجية

#### (أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

1. تحديد وفهم النتائج الرئيسية اللازمة لتحقيق استراتيجية الجهة وتقييم مدى التقدم الذي تم إحرازه في سبيل تحقيق الاستراتيجية وتحقيق أهداف خطة أوظيفي من برامج ومستهدفات الجهة.
2. مراجعة وتحديث الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها بانتظام للتأكد من مدى ملائمتها وفعاليتها وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
3. تحديد المستهدفات استناداً إلى المقارنات مع جهات ودول أخرى (أفضل الممارسات في المجال) والقدرات الحالية للجهة وبما يتلائم مع تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة، والمراجعة الدورية والمستمرة لهذه المستهدفات.
4. تطبيق آلية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية بناءً على معايير معتمدة ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها.
5. الموازنة بين احتياجات الجهة واحتياجات الأطراف المعنية أثناء التخطيط لبلوغ الأهداف الحالية والمستقبلية وتوافقها وتكاملها مع استراتيجيات الشركاء والجهات الأخرى.
6. تحديد الهيكل التنظيمي وإطار العمليات الرئيسية والموائمة بينهما لتنفيذ الاستراتيجية بطريقة تضيف قيمة فعلية للمعنيين مع المحافظة على تحقيق التوازن الأمثل بين متطلبات الكفاءة والفعالية.



7. التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف من الأطراف في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة.
8. التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية عند تصميم مؤشرات الأداء الاستراتيجية المشتركة وتحديد المستهدفات الخاصة بكل جهة وتحديد مدى مساهمة كل جهة في تحقيق المستهدفات.
9. تطبيق إطار عمل لنظام إدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحله بالموائمة مع دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء الحكومي.
10. سلسلة وموائمة المؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات خطة أوظيفي والمؤشرات التنافسية بجميع المستويات داخل الجهة الحكومية ( من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الإدارات والعمليات الرئيسية وصولاً إلى الأفراد).
11. استخدام معايير موحدة لتصميم مؤشرات الأداء.
12. تصميم آليات وأنظمة لجمع وتحليل بيانات الأداء ورفع التقارير للمعنيين حسب احتياجاتهم.
13. العمل على متابعة أداء الخطة الاستراتيجية للجهة وعرض التقارير الدورية لنسب تحقيق المؤشرات على القيادة العليا، والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وتحديثها ولاتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية.
14. تطبيق آلية للتحقيق الداخلي على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق احتساب المؤشرات.
15. الحرص على اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بعد رفع تقارير الأداء وتحديد التحديات والمخاطر ووضع الحلول الجذرية المناسبة ومتابعتها.
16. الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات التنافسية العالمية للجهات المعنية والجهات الدولية ذات العلاقة وفقاً للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.



## ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

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

### ب1) مؤشرات الأداء

1. نتائج المؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات التنافسية والتي يتم تحديدها بناء على المهام الرئيسية للجهة.
2. نسبة الالتزام بالوقت المحدد لتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات التنافسية العالمية للجهات المعنية.
3. نتائج التدقيق الداخلي على نظام إدارة الأداء.

### ب2) مقاييس رأي الشركاء في مجال التخطيط الاستراتيجي

يمكن أن تشمل هذه المقاييس ( الانطباع العام، الالتزام بنود وشروط الشراكة، مدى الاستفادة منها، تقييم قنوات التواصل، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل).



## 2-2 إدارة وتطبيق المشاريع ( الخطط التشغيلية )

### أ) قدرات إدارة وتطبيق المشاريع ( الخطط التشغيلية )

ويمكن أن يشمل هذا المعيار الفرعي النقاط التالية:

1. تحديد أهداف ومجال وعمل المشروع والمخرجات المتوقعة، ومدى ارتباط أهداف المشروع بال خطة الاستراتيجية للجهة.
2. إعداد خطة عمل لإدارة المشروع تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم وكيفية اختيار أعضاء فريق عمل المشروع وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم انتهاءً بقياس النتائج.
3. إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع وتحليل كيفية تأثيرهم لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها.
4. التخطيط المالي للمشروع وتحليل الفوائد والتكاليف.
5. إدارة تحليل المخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع.
6. آلية وخطوات تطبيق ومراجعة خطط العمل.
7. وضع المؤشرات والمستهدفات الخاصة بالمشروع.
8. المراجعة الدورية لنتائج المشروع وعرضها على متخذي القرار لاتخاذ الاجراءات التصحيحية المباشرة.

### ب) تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق المشاريع (الخطة التشغيلية )

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، يمكن أن يشمل المعيار النتائج التالية..

1. مدى مساهمة نتائج وانجازات المشروع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة/ الجهات المساهمة.
2. الانجازات والنتائج الملموسة التي حققها المشروع والقيمة المضافة لها وانعكاساتها المادية وغير المادية.
3. مدى الالتزام بتطبيق خطة العمل الزمنية وضمن الميزانية المعتمدة.
4. نسبة المخاطر التي حدثت من المتوقع منها.



## 3-2 إدارة العمليات

### أ) قدرات إدارة العمليات

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. تحديد وتصنيف وتحليل العمليات الخاصة بالجهة واللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة وتحقيق أهدافها وترتيبها حسب أولويات الجهة باعتبار ذلك جزءاً من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتحسينها بفعالية، بما في ذلك إدارة العمليات التي يتعدى تأثيرها حدود الجهة وبما يحقق استراتيجيتها.
2. تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات الرئيسية والتأكد من وجود إطار حوكمي يغطي هذا الجانب.
3. تصميم مؤشرات أداء العمليات الرئيسية وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
4. معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات الرئيسية داخل الجهة لضمان إنجاز فعال للعمليات منذ البداية وحتى النهاية.
5. مراجعة مدى فعالية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة.
6. تقييم الأثر والقيمة المضافة لعمليات التحسين.

### ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العمليات

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، **يمكن أن** تشمل النتائج التالية:

1. الإنتاجية (حجم العمل للعمليات الرئيسية مقارنة بالوقت المستغرق لتنفيذ العملية الرئيسية).
2. كفاءة تنفيذ العمليات (مثل: نسبة الخفض في تكلفة العملية..).
3. نسبة العمليات الرئيسية التي تم تحسينها.
4. نسبة الأخطاء / الملاحظات على العمليات الرئيسية.



## 4-2 الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

### أ) قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل المعيار الفرعي التقاط التالية:

1. تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بناء على مهامها واختصاصاتها وفي ضوء الاستراتيجيات والسياسات ذات العلاقة.
2. ضمان استراتيجية الجهة تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الجهة من خلال وضع أهداف استراتيجية وسياسات وتحديد لمؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالاستدامة وبما يتوافق ويساهم في تحقيق رؤية الحكومة ومؤشرات خطة أبوظبي وتعزيز التنافسية.
3. تصميم وتطبيق برامج وسياسات لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الجهة وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية.

### ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، **يمكن أن** تشمل النتائج التالية:

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



# المعيار الرئيسي الثالث: تقديم الخدمات

يركز هذا المعيار على التميز في تقديم الخدمات لتحقيق سعادة المتعاملين من خلال مدى قيام الجهة بتصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين من الأفراد، الأعمال والجهات الحكومية (G2C, G2B, G2G). وذلك بغرض توفير قيمة مضافة لهم طبقاً للمعايير الحكومية بالإضافة إلى أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال. إضافة إلى أهمية فهم احتياجات المتعاملين والتنبؤ بها بما يفوق توقعاتهم في الحصول على الخدمات من خلال دراسات رضا المتعاملين و القياسات الخاصة بالخدمات ومقترحاتهم، ومن ثم العمل على تقديم الخدمات بشكل متميز من خلال الابتكار والتكامل في منظومة العمل مع الشركاء في تقديم الخدمات.

يركز معيار تقديم الخدمات من خلال المؤشرات التشغيلية والاستراتيجية على مراجعة نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بتقديم الخدمات للمتعاملين من أجل تقييم أداء الجهات في تقديم الخدمات وتطويرها.

## 3-1 تصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات

### (أ) القدرات الخاصة بتصميم وتطوير وإدارة عمليات تقديم الخدمات

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل المعيار النقاط التالية:

1. تطبيق معايير دليل خدمة المتعاملين<sup>3</sup> والذي يهدف إلى تحقيق التميز في تقديم الخدمات من خلال تمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.
2. تطبيق الجهة لدليل تعريف الخدمات وتوثيق الإجراءات<sup>4</sup> من خلال ضمان توفر قائمة معتمدة للخدمات المقدمة للمتعاملين وتوثيق إجراءاتها وتعميم استخدامها داخل الجهة والعمل على توحيد مسميات الخدمات وبياناتها على جميع قنوات تقديم الخدمات، مع تحديد الخدمات ذات الأولوية من قبل الجهة وذلك من خلال معايير بناءً على طبيعة عمل الجهة.
3. تصميم وتوفير وتطوير خدمات لتكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إسعادهم من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية.
4. تطوير الخدمات من خلال معالجة العمليات والإجراءات الخاصة في أداء مهام تقديم الخدمات لضمان التميز في تقديمها بكفاءة عالية.
5. دراسة تكاليف الخدمات للعمل على زيادة كفاءة تقديم الخدمة وتطويرها من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وبكفاءة مالية.

<sup>3</sup>تعميم رقم 21 لسنة 2015 بشأن دليل خدمة المتعاملين في الجهات والشركات الحكومية

<sup>4</sup>تعميم رقم 7 لسنة 2016 بشأن تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها



6. قياس مدى تطوير تقديم الخدمات من خلال الدراسات المختلفة وتقييم الخدمات والتي تساهم في تحديد الفجوات وضمان التحسين المستمر.
7. العمل مع الجهات والشركاء في تقديم خدمات الجهة والخدمات المشتركة ( إن وجدت ) من خلال تطوير آليات وقنوات تقديم الخدمات وتبسيطها بهدف تعزيز رحلة المتعامل وبعث يتم النظر للخدمات الحكومية من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم.
8. 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 لإدارة العلاقة معهم وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات (على سبيل المثال: عبر اتفاقيات مستوى الخدمة).
9. تطبيق معايير دليل التواصل وتوعية المتعاملين<sup>5</sup> والذي يهدف إلى بناء منهجية لتوعية المتعاملين من خلال اتباع المعايير الخاصة بالمعلومات ونشرها عبر قنوات التواصل المختلفة، بالإضافة إلى تعزيز آلية التواصل الداخلي.
10. تطبيق معايير دليل الشكاوى والمقترحات والثناء<sup>6</sup> من خلال وجود آلية موثقة ومعتمدة للشكاوى والمقترحات والثناء، بالإضافة إلى وجود تصنيفات محدثة ومعتمدة للشكاوى والمقترحات.
11. تفعيل فريق تطوير وتحسين الخدمات الداخلي<sup>7</sup> والعمل على متابعته للخطط التحسينية ومدى إنجازها للأهداف المحددة.
12. قيام الجهة بتجميع خدماتها في باقات لتحسين مستوى ملائمتها للمتعاملين.
13. العمل على تصنيف المتعاملين حسب طبيعة الجهة والخدمات المقدمة.
14. دراسة مدى توفر الخدمات في قنوات تقديم الخدمة المنافسة والجاذبة للمتعاملين من خلال تقييم قنوات الخدمة.

<sup>5</sup>تعميم رقم 17 لسنة 2016 بشأن دليل التواصل وتوعية المتعاملين.

<sup>6</sup>تعميم رقم 26 لسنة 2015 بشأن دليل الشكاوى والمقترحات والثناء في الجهات والشركات الحكومية.

<sup>7</sup>تعميم رقم 9 لسنة 2016 بشأن تشكيل فريق تحسين وتطوير الخدمات في الجهات الحكومية



## ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات

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

### ب1 ( مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات

1. نسبة تطبيق معايير دليل خدمة المتعاملين.
2. متوسط نسبة الخدمات المنجزة خلال الوقت المستهدف.
3. متوسط عدد المراحل أو الإجراءات اللازمة لإنجاز الخدمة الإجرائية اليومية
4. نسبة الخدمات التي تم توثيق إجراءاتها من إجمالي الخدمات المعتمدة.
5. نسبة الخدمات التي تم تطويرها وتحسين إجراءاتها.
6. نسبة تطبيق معايير دليل الشكاوى والشكر والثناء.
7. نسبة الشكاوى التي تم حلها ضمن الوقت المحدد.
8. نسبة الشكاوى المستلمة مقارنة بعدد المعاملات المنجزة.
9. إجمالي عدد المقترحات المستلمة.
10. نسبة المقترحات التي تم رفضها من إجمالي المقترحات المستلمة.
11. نسبة المقترحات التي تم تطبيقها من إجمالي المقترحات المستلمة.
12. نسبة المقترحات التي تم تكريم أصحابها من إجمالي المقترحات المستلمة.
13. نسبة تطبيق معايير دليل التواصل وتوعية المتعاملين.
14. عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة.



15. نسبة توفر وتطابق الخدمات المقدمة عبر قنوات تقديم الخدمة مقارنة مع قائمة الخدمات المعتمدة للجهة.

16. نسبة تخفيض تكاليف تطوير الخدمات.

17. حجم الوفورات المالية المحققة نتيجة تحقيق كفاءة الخدمات<sup>8</sup>.

## ب2. مقاييس رأي المتعاملين (الانطباعات)

تعتبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بأنشطة وخدمات الجهة الحكومية (G2C و G2G و G2B ) بشكل مباشر أو غير مباشر ( من خلال استبانات الرأي، مجموعات النقاش، الملاحظات، رسائل الشكر وما شابه) إضافة إلى مقاييس وتقارير أخرى تساهم في تكامل عملية قياس الأداء.

سيتم تقييم نتائج دراسات مقاييس رأي المتعاملين من خلال:

1. نتيجة تقييم المتعامل السري على مستوى قنوات تقديم الخدمة (وجها لوجه، الهاتف، البريد والموقع الإلكتروني).

2. نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة

3. رضا المتعاملين عن الشكاوى المغلقة لمركز اتصال حكومة أبوظبي (800555).

## ب3. مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات

من الممكن أن تشمل هذه المقاييس ( الانطباع العام، الالتزام بينود وشروط الشراكة، مدى الاستفادة منها، تقييم قنوات التواصل، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار).

<sup>8</sup>تحقيق الكفاءة في الخدمات من خلال اتباع الطريقة المثلى لإنجاز وتقديم الخدمات الحكومية بأقل ما يمكن من الموارد المستخدمة ( بشرية ، مادية ، مالية ) والعمل على تقليل الهدر وتحقيق الوفورات المالية ( مثال تقليل تكاليف إنجاز الخدمات بفضل الخدمات الذكية ) ، بحيث تكون المعادلة، أن تكون المدخلات ( الموارد أو تكلفة إنجاز الخدمة ) أقل من المخرجات ( رسوم الخدمات )، مع ضمان تحقيق جميع معايير تقديم الخدمات وتحقيق سعادة المتعاملين.



# المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الرقمية

يركز هذا المعيار على مستوى النضج الرقمي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات مبتكرة تدعم التحول الرقمي في تقديم الخدمات الرقمية من الجهات الحكومية للمتفاعلين (الأفراد، الأعمال، والجهات الحكومية) بما يحقق استراتيجية الجهة واستراتيجية الحكومة الرقمية ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال وتتخطى توقعات المتفاعلين.

## 1-4 تصميم وتطبيق استراتيجية وسياسات التحول الرقمي

### أ) قدرات تصميم وتطبيق استراتيجية وسياسات التحول الرقمي

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل المعيار النقاط التالية:

1. الالتزام بالسياسات والمعايير والأدلة الإرشادية الخاصة بالتحول الرقمي المعتمدة في إمارة أبوظبي ومنها استراتيجية الحكومة الذكية، خدمات حكومة أبوظبي الإلكترونية المشتركة ... الخ).
2. تطوير وتطبيق الخطط الداعمة لتطبيق وتعميم استخدام الخدمات الرقمية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها المساندة لتقديم الخدمات للمتفاعلين.
3. تطوير وتحسين الخدمات الرقمية للوصول إلى هدف إسعاد المتفاعلين مع أهمية تحقيق الوفر المالي من خلال زيادة الكفاءة التشغيلية.
4. إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الجهة الحكومية بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ودعم التكامل والمركزية ومشاركة المعلومات وتبادل البيانات إلكترونياً مع المعنيين.
5. التكامل مع الأنظمة الحكومية المشتركة الرئيسية ( مثال إدارة الموارد الحكومية ، منصة أبوظبي الذكية .. الخ)
6. التعاون والتنسيق والشراكة مع الجهات الحكومية الأخرى والقطاع الخاص فيما يتعلق بتحسين الخدمات الرقمية.
7. ربط مشاريع تطوير الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهة مع الجهات الحكومة الأخرى لتطوير خدمات حكومية متكاملة تحقيقاً لأهداف حكومة أبوظبي.
8. تحديد الشراكات في مجال ربط الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزز نقاط القوة لديها في ربط هذه الأنظمة وتقديم الخدمات الرقمية المشتركة بما في ذلك التعاقد مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الرقمية واتباع سياسات وإجراءات لإدارة العلاقة معهم وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات.





9. تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات المعتمدة بإمارة أبوظبي<sup>9</sup>.

10. تعزيز حضور الجهة على القنوات الرقمية ( الأنترنت، شبكات التواصل الاجتماعي، الأجهزة الذكية... الخ ).

### ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الرقمي.

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

#### ب1) مؤشرات أداء تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الرقمي.

1. نسبة التحول الرقمي للخدمات القابلة للتحول الرقمي إلى إجمالي عدد الخدمات القابلة للتحول الرقمي.
2. نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي المعاملات المنجزة.
3. نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.
4. نسبة معرفة المتعاملين بالخدمات الرقمية.
5. نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة الخدمات الرقمية.
6. نتائج أداء العمليات/ الخدمات المشتركة التي تم العمل على تطويرها إلكترونياً وتكاملها مع المعنيين.
7. عدد زائري الموقع الإلكتروني والقنوات الرقمية الخاصة بالجهة.
8. نسبة الخدمات الحكومية الرقمية المستحدثة أو الجديدة.
9. التكاليف المترتبة على تطوير الخدمات الرقمية.
10. معدل توفر الموقع الرئيسي والقنوات الرقمية الأخرى المتصلة بصفة مستمرة.
11. العائدات المالية والتوفير المترتب عن دمج وتطوير الخدمات إلى خدمات رقمية.

<sup>9</sup>تعميم رقم 6 لسنة 2013 بشأن سياسة ومعايير حكومة أبوظبي لأمن المعلومات



12. عدد تحميل التطبيقات الخاصة بالجهة.

13. متوسط الوقت (دقيقة) المطلوب للاستجابة الأولية للحوادث الإلكترونية الكبرى.

14. التعامل مع الملاحظات/ المقترحات المقدمة من جميع فئات المتعاملين والمرتبطة بالخدمات الرقمية والتطبيقات التقنية المبتكرة مثل:

♦ نسبة الاقتراحات التي تم تطبيقها المرتبطة بالتحول الرقمي.

♦ نسبة الملاحظات التي تم معالجتها المرتبطة بالتحول الرقمي.

## ب2 ) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين ( الانطباعات).

تعتبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين في الموقع خدمات الجهة الرقمية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال ( استبيانات الرأي، مجموعة النقاش، الملاحظات والمقترحات، رسائل الشكر وغيرها) وحسب طبيعة عمل الجهة، ويمكن أن تشمل:

1. نسبة رضا المتعاملين بمختلف فئاتهم عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني والتقنيات الإلكترونية المستخدمة.

2. نسبة رضا المتعاملين بمختلف فئاتهم عن قنوات الاتصال المتاحة ( الموقع، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها).

3. نسبة وعي المتعاملين بالخدمات الرقمية المقدمة.

4. نسبة ثقة المتعاملين بالتعامل مع الخدمات الرقمية.

5. نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية.

6. نسبة رضا المتعاملين حول فاعلية قنوات الحصول على الخدمات الرقمية.

7. نسبة رضا المتعاملين عن التعامل مع الملاحظات والمقترحات المقدمة من قبلهم حول الخدمات الرقمية.

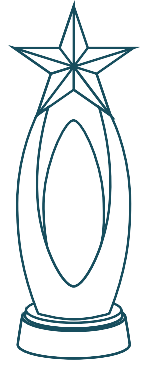
8. نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام بنود وشروط الشراكة، مدى الاستفادة منها، ويمكن ان تشمل: تقييم قنوات التواصل، طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار.

# معايير منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

المحور الثاني

10%

الابتكار



استشراف المستقبل



إدارة الابتكار



# معايير منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

## المحور الثاني الابتكار 10%

يتضمن هذا المحور معيارين رئيسيين هما استشراف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كل من المعيارين بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية من خلال استشراف المستقبل وتحديد أهم عناصر الغموض الكامنة في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها، كما يركز المحور على مدى تطبيق الجهات الحكومية لمفاهيم الابتكار وذلك لإعداد مبادرات ريادية في مجال الخدمات والعمليات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات للمتفاعلين.

ويحتوي هذا المحور على معيارين وهما:

- المعيار الخامس: استشراف المستقبل
- المعيار السادس: إدارة الابتكار





# المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل

يركز هذا المعيار على مدى تطوير الجهة لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال النهوض في رأس المال الفكري والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة وذلك لتمكين 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 واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستؤثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها.

## 1-5 التفكير المستقبلي

### أ) قدرات التفكير المستقبلي

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل المعيار النقاط التالية:

1. إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات في مجالات عمل الجهة.
2. تطوير أدوات جديدة لاستشراف المستقبل تعزز من عمل الجهة ومن مكانة الحكومة.
3. توفير وتحديث البيانات الضخمة اللازمة لإجراء التحليلات المستقبلية والاستشراف الاستراتيجي.
4. مدى قيام الجهة باستخدام أساليب نوعية وكمية لتوقع طبيعة أهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية والبيئية وغيرها) وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وتحديد البدائل و اختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل بما يخدم أهداف الحكومة.
5. مدى عمق فكر استشراف المستقبل في تطوير استراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية بشكل يضع الحكومة في مستوى عالمي.
6. شمولية استشراف المستقبل وتغطيته للجهاز الحكومي بكافة مجالاته.
7. تطوير الدراسات المستقبلية للجهة الحكومية أو الدارسات المشتركة بين القطاعات.



## ب)تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي.

حسب طبيعة عمل و أهداف وأنشطة الجهة الحكومية، **يمكن أن** يشمل هذا المعيار **النتائج** التالية:

1. عدد الورش التوعوية والتدريب في مجال استشراف المستقبل التي تم عقدها للموظفين في الجهة.
2. عدد الأدوات التي تم التدريب عليها وتجربتها في الجهة.
3. تقييم جودة الدراسات المستقبلية التي تم البناء عليها وضع الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات.
4. عدد المشاريع التجريبية والتحقق من الجاهزية التي تم عقدها ضمن الجهة أو بين القطاعات.
5. عدد المبادرات والمشاريع التي تم تطويرها واستنتاجها من تحليل التوجهات العالمية المستقبلية.
6. عدد التغيرات والتطويرات المؤسسية بناء على تطبيق أدوات استشراف المستقبل.
7. عدد البحوث والدراسات التي قامت الجهة بنشرها في مجال استشراف مستقبل نطاق عمل الجهة.
8. النقلة النوعية التي تم تحقيقها من أفكار - مبادرات استشراف المستقبل.
9. مدى تحقيق الريادة نتيجة استشراف المستقبل.



# المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

يركز هذا المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة لضمان بناء ثقافة وبيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين في جهود الابتكار لتقديم خدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ أعمالها بطرق ابتكارية لتحقيق قيمة مضافة لجميع المعنيين، كما يركز المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

## 1-6 تطبيق أنظمة لإدارة الابتكار

### أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل المعيار النقاط التالية:

1. تطوير وتطبيق أنظمة لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة واختيار الأفكار المجدية منها بما يتوافق مع تحقيق استراتيجية الجهة وخطة أوظيفي ( مثل: تقديم خدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ الأعمال واستحداث مبادرات وبرامج وسياسات بطرق ابتكارية تحقق قيمة مضافة لجميع المعنيين).
2. توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز العاملين والمتعاملين والمعينين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الجهة.
3. بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجامعات ومراكز البحث العلمي والمعينين في القطاع الحكومي والخاص لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة.
4. إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفعالية في أنشطة الابتكار.
5. ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار.



## ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار:

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

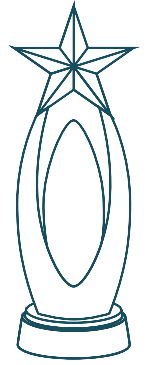
1. نتيجة جاهزية الابتكار في الجهة الحكومية.
2. نسبة الموظفين المتدربين في مجال الابتكار.
3. نسبة الابتكارات الناتجة عن اقتراحات الموظفين.
4. معدل الأوراق البحثية لكل موظف.
5. نسبة الابتكارات الحاصلة على براءات اختراع/ حقوق الملكية الفكرية.
6. عدد الورش والفعاليات التي تنظمها الجهة في مجال الابتكار.
7. النتائج المادية وغير المادية التي تم تحقيقها نتيجة تطبيق الأفكار الابتكارية في مجال الخدمات والعمليات ودعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
8. عدد الأفكار الابتكارية المقدمة من المتعاملين والشركاء.
9. عدد وحجم المشاريع الابتكارية المنفذة مع الشركاء.
10. عدد الخدمات -المنتجات الجديدة- السياسات المطورة، العمليات المعاد تصميمها الناتجة عن الأفكار الابتكارية المطبقة.
11. عدد نماذج العمل الرائدة التي تم استحداثها وتطبيقها.



# معايير منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

المحور الثالث

30%



الممكنات المؤسسية

العاملون و التوطين



الحوكمة والتشريعات



المالية



التواصل المؤسسي



المخاطر و استمرارية  
الأعمال



الموارد والممتلكات

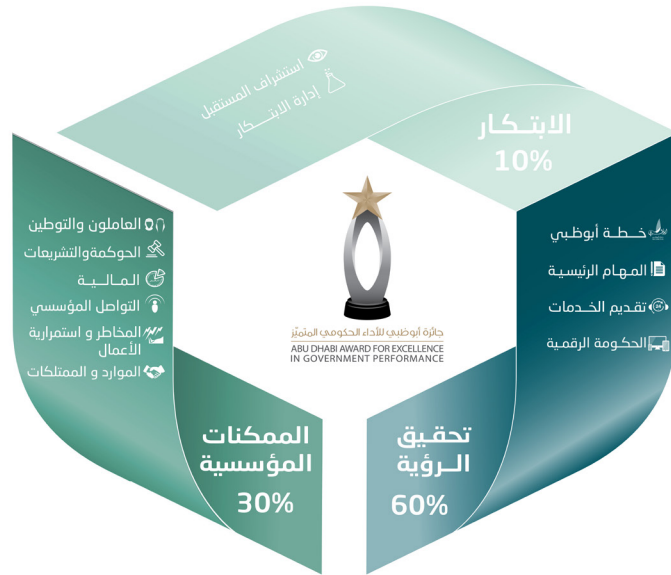


# معايير منظومة التميز الحكومي-أبوظبي

## المحور الثالث الممكنات المؤسسية 30%

يتضمن المحور الثالث ستة معايير العاملون والتوطين، الحوكمة والتشريعات، المالية، التواصل المؤسسي، المخاطر واستمرارية الأعمال، الموارد والممتلكات، حيث يتم تطبيقها على جميع الجهات المشاركة ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير بناء على طبيعة عمل الجهة الحكومية من حيث طبيعة وحجم الموارد والممتلكات التي تستخدمها.

- المعيار السابع: العاملون والتوطين
- المعيار الثامن: الحوكمة والتشريعات
- المعيار التاسع: المالية
- المعيار العاشر: التواصل المؤسسي
- المعيار الحادي عشر: المخاطر واستمرارية الأعمال
- المعيار الثاني عشر: الموارد والممتلكات





# المعيار الرئيسي السابع: العاملون والتوطين (أسعد بيئة عمل)

يركز هذا المعيار على العاملون والتوطين من خلال وضع الخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات ذات جودة عالية. كما يشمل المعيار الاستثمار في العاملون واستدامته ورفع كفاءتهم ونتاجيتهم وتقدير جهود العاملين ومكافئتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات الوطنية والتخصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين، كما يركز المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال. تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة بالعاملين.

## 1-7 تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة بالعاملين

(أ) قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة بالعاملين.

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل المعيار النقاط التالية:

1. تحديد المهارات والكفاءات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق استراتيجية الجهة وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
2. تطوير وتطبيق سياسات وأنظمة عمل متكاملة تغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتظلم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة بالعاملين مع ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وبما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص.
3. توزيع العاملين وتجنب الأعداد الزائدة وغيرها من شروط التوظيف بما يتناسب مع الاستراتيجية والسياسات الموضوعة.
4. مواءمة الأهداف الخاصة بالفرق والعاملين بما يتناسب مع أهداف الجهة ومراجعتها وتحديثها في الوقت المناسب.
5. تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب العاملين المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة ورفع جاهزيتهم في مختلف مجالات العمل التي تقوم بها الجهة.
6. قياس مدى فعالية وأثر التدريب على أداء وسلوك العاملين.
7. إعداد برامج لتدريب الموظفين المواطنين الجدد.



8. تقييم العاملين بما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات وربط التقديم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
9. تمكين العاملين وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والكفاءات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق أهداف الجهة.
10. ترسيخ ثقافة روح المبادرة من أجل تعزيز الابتكار في مختلف جوانب الجهة.
11. ضمان معرفة العاملين بحجم إسهاماتهم في تحقيق النجاح المستمر للجهة.
12. تمكين وتشجيع العاملين على تبادل المعرفة والمعلومات وأفضل الممارسات، مما يضمن تحقيق الحوار البناء على مستوى الجهة.
13. تشجيع العاملين على المشاركة في أنشطة تسهم في بناء المجتمع.
14. تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة على جميع المستويات بالجهة الحكومية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي بينهم.
15. توفير بيئة عمل صحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابداع وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم ( مثل قاعة رياضية، مكتبة ، مناطق استراحة .. الخ).
16. تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل توفير حضانة أطفال، ساعات مرنة للأم الحاضنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).
17. وضع خطط التوظيف المستقبلية (التوقعات الوظيفية) للجهة<sup>10</sup>.
18. وضع خطة واضحة للتعاقب والإحلال الوظيفي لجميع الوظائف وللدرجات القيادية والوظائف المهنية والتخصصية (كالأطباء والمدرسين والمرضى والمهندسين والمدققين الداخليين والمستشارين القانونيين، الاحصائيين، المحللين الماليين...الخ).
19. قياس نسب التوظيف بطرق ملائمة ومتابعتها بصورة دورية والاستفادة منها في مراجعة خطط التوظيف والإحلال الوظيفي.
20. مواءمة خطط استقطاب العاملين المواطنين مع استراتيجية الجهة والهيكل التنظيمي.
21. وضع خطط لإعداد قيادات الصف الأول والثاني والثالث من المواطنين وتطبيق أفضل الممارسات.



22. إعداد وتنفيذ السياسات للمحافظة على الكفاءات الوطنية وضمان استدامة عملية استقطاب العاملين المواطنين، وتقييم نتائجها.
23. ضمان شفافية ومصادقية أنظمة وآليات تنفيذ آليات الاختيار والمقابلات الوظيفية للمواطنين، والاستفادة من التغذية الراجعة في تحسينها.
24. التنسيق مع الجهات التعليمية وهيئة الموارد البشرية لتنفيذ برامج تعمل على توفير مواطنين خريجين في التخصصات ذات الصلة بعمل الجهة على المدى القصير والطويل وذلك من خلال تسليم الجهات الحكومية بيانات شواغرها المستقبلية في نظام تنمية القوى العاملة والمعني بموائمة مخرجات التعليم مع احتياجات سوق العمل في الإمارة.
25. إعداد الجهة دراسات حول جدوى وإمكانية خلق وتوفير و/أو نقل وظائف إضافية في المناطق ذات الوظائف القليلة من خلال مشاركتها في مؤشر « فرص العمل المستهدفة في مدينة العين والتي تتناسب مع توظيف المواطنين» المتضمن في خطة أبوظبي.
26. التنسيق مع الجهات المعنية بشأن التوطين في القطاع الخاص و ما يمكن تقديمه للشركات الخاصة لتمكين وتشجيع و تعزيز توظيف المواطنين في شتى المجالات في القطاع الخاص.
27. التواصل والتخطيط المشترك ولقاءات التعاون بين الجهات والمؤسسات لتعزيز وتمكين عمليات التوطين.
28. المشاركة الفاعلة في بناء فرص التعاون والمشروعات المشتركة مع الجهات التعليمية والتدريبية، لإعداد البرامج التعليمية والتدريبية المتخصصة لتشجيع الكفاءات الوطنية، وبما يضمن توفير كوادر بشرية تساهم في تحقيق مهام الجهة واستدامة اعمالها.
29. مقارنة برامج إعداد القيادات المستقبلية بأفضل الممارسات المحلية والدولية في هذا المجال، وقياس أثرها في تعزيز برامج التوطين.
30. تطبيق القواعد الخاصة بالأداء المؤسسي والوظيفي بحسب أفضل الممارسات العالمية بما يكفل تحقيق الأهداف المؤسسية والاستراتيجية للجهة.
31. تطبيق نظام/ أنظمة إلكترونية شاملة للمعلومات الخاصة بالعاملين والحفاظ على دقتها.
32. تمكين العاملين المواطنين على استكمال دراساتهم الأكاديمية أو التخصصية بما يخدم مجالات العمل المختلفة ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية وتوفير مواطنين مؤهلين في مجالات العمل النادرة.
33. الالتزام بالتشريعات الخاصة بالموارد البشرية و التوطين.
34. ضمان نقل المعرفة للموظفين المواطنين.



## ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة بالعاملين والتوطين

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

### ب 1) مؤشرات الأداء المتعلقة بتصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة بالعاملين والتوطين.

#### تنمية العاملين

1. الكفاءة المطلوبة مقارنة بالكفاءة المتوفرة.
2. معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئات الوظيفية المختلفة ( قيادية , إشرافية, تنفيذية, تخصصية , فنية , إدارية .. الخ ).
3. نسبة المتدربين حسب الفئات الوظيفية المختلفة.
4. نتائج تقييم أثر التدريب.
5. معدل أيام التدريب لكل موظف.
6. نسبة الالتزام بتطبيق البرامج التطويرية الإلزامية.
7. عدد العاملين الحاصلين على شهادات تخصصية أو أكاديمية و التي تخدم اختصاصاتها في فترة خدمته لديهم.

#### التحفيز والمشاركة

1. عدد المقترحات المقدمة لكل 100 موظف سنوياً.
2. نسبة المقترحات المطبقة إلى الاقتراحات المقدمة.
3. فعالية اللقاءات بين القيادة والعاملين في الجهة.



## مستويات الرضا

1. معدل الدوران الوظيفي.
2. عدد الملاحظات والتظلمات من قبل العاملين.
3. نسبة تظلمات الموظفين التي تمت معالجتها ضمن الوقت المحدد.
4. مؤشر السعادة الوظيفية في الجهة.

## الخدمات المقدمة للعاملين

1. الوقت اللازم لتقديم الخدمات للموظفين ( الوقت اللازم لإنجاز المعاملة).
2. كفاءة تقديم الخدمة للموظفين ( نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة، الوقت المستغرق في تقديم الخدمة).
3. سرعة الاستجابة للاستفسارات والطلبات.
4. مدى فعالية الأنظمة الإلكترونية لمعلومات العاملين ودقتها.

## التوطين

1. نسبة التوطين العامة وحسب الفئات الوظيفية المختلفة (قيادة، إشرافية، تنفيذية، تخصصية ، فنية، وظائف حيوية) من إجمالي القوى العاملة التي تم توظيفها للعام.
2. نسبة الدوران الوظيفي للمواطنين.
3. نسبة الزيادة في أعداد المواطنين.
4. معدلات استمرارية الخدمة للمواطنين.
5. نسبة الموظفين المواطنين المتدربين في البرامج المهنية التخصصية.



6. نسبة الموظفين المواطنين المتدربين في البرامج القيادية والإشرافية.
7. نسبة الصرف الفعلي لتدريب الموظفين المواطنين من الباب الأول للميزانية المرسودة لتدريب الموظفين المواطنين.
8. نسبة المواطنين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية من إجمالي المواطنين في فئة الوظائف المهنية والتخصصية.
9. نسبة الخطط التطويرية للموظفين المواطنين المرتبطة بخطة التدريب السنوية للجهة.
10. نسبة الموظفين المواطنين المتدربين.
11. نسبة الموظفين المواطنين اللاتي أتممن برامج قيادية خلال السنة.
12. تطبيق الجهات الحكومية لمعايير التطوير والتدريب في حكومة أبوظبي.
13. نسبة الخطط التطويرية للموظفين المواطنين المرتبطة بخطة التدريب السنوية للجهة.
14. نسبة إتمام متطلبات برنامج إعداد القيادات في حكومة أبوظبي.
15. نسبة المشاركة المعرفية للموظفين المواطنين المتدربين.
16. نتائج رفع نسب التوطين من خلال توظيف المواطنين على الشواغر بناء على المستهدف السنوي.
17. نتائج رفع نسب التوطين من خلال الإحلال بناءً على المستهدف السنوي.
18. نسبة الوظائف التي يتم إحلالها من خلال التأهيل والتطوير الداخلي ( أنظمة التعاقد).
19. نسبة الوظائف التي يتم إحلالها لفئة الوظائف التي تتطلب خبرة تتراوح من 0 إلى سنتين.
20. نسبة الوظائف التي يتم إحلالها لفئة الوظائف التي تتطلب خبرة متوسطة تتراوح ما بين 3 إلى 6 سنوات.
21. نسبة الوظائف التي يتم إحلالها لفئة الوظائف التي تتطلب خبرة عالية تتراوح ما بين 7 إلى 10 سنوات.
22. نسبة الوظائف التي يتم إحلالها لفئة الوظائف **القيادية** في الجهة.





23. نسبة الوظائف التي يتم إحلالها من فئة الوظائف التخصصية والمهنية والفنية في الجهة.

24. نسب الوظائف التي تم تعهدها من إجمالي وظائف الجهة / أو نسبة الموظفين الذين ليسوا على الهيكل التنظيمي أو على عقود خاصة من إجمالي موظفي الجهة.

25. إدراج كافة الشواغر في البوابة الإلكترونية لهيئة الموارد البشرية في الوقت المحدد حسب الأنظمة المتبعة.

26. عدد الشواغر المدرجة في البوابة الإلكترونية<sup>11</sup>.

27. نسبة الشواغر المدرجة في البوابة من إجمالي الشواغر.

28. عدد الموظفين الذين يتم توظيفهم على الشواغر عن طريق البوابة الإلكترونية.

29. عدد توظيف الغير مواطنين بحسب الفئات الوظيفية.

## أخرى

1. مدى تطبيق القانون الجديد وسياسات الموارد البشرية الموحدة.

2. مدى كفاءة التخطيط للقوى العاملة.

3. عدد المخالفات المرتبطة بالتشريعات الخاصة بالموارد البشرية.

4. متوسط عدد إصابات العمل.

## ب. 2. مقاييس رأي العاملين والمواطنين.

هي انطباعات العاملين حول الجهة، وقد يتم جمع هذه الانطباعات من خلال عدد من المصادر، مثل الاستبيانات ( سواء التي تتم في الجهة أو تلك التي تعدها الأمانة العامة لمجلس التنفيذ)، والمجموعات المتخصصة، والمقابلات الشخصية، وعمليات التقييم المنهجية، ينبغي أن تقدم هذه الانطباعات فهماً واضحاً حول مدى فعالية تطبيق وتنفيذ استراتيجية الجهة الخاصة بالعاملين والتوطين إلى جانب العمليات والسياسات الداعمة.

<sup>11</sup>تعميم رقم 3 لسنة 2013 بشأن تفعيل البوابة الإلكترونية لمجلس أبوظبي للتوطين في عمليات التوظيف



# المعيار الرئيسي الثامن: الحوكمة والتشريعات

يركز هذا المعيار على مدى كفاءة وفعالية الإطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية اتجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى اكتمال المنظومة التشريعية والالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية، إضافة إلى ذلك يتناول المعيار مدى التزام الجهات بتنفيذ التعاميم والقرارات الصادرة من **المجلس التنفيذي** كما يركز المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في الحوكمة والتشريعات.

## 1-8 تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة والتشريعات

### أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة والتشريعات

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل المعيار النقاط التالية:

1. ضمان اكتمال المنظومة التشريعية للجهة من خلال استصدار جميع التشريعات اللازمة لعمل الجهة الحكومية وخاصة اللائحة التنفيذية والأنظمة والتعليمات التي ينص عليها قانون إنشاء الجهة.
2. ضمان إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجهة ( مثل: الإدارة المؤسسية، إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، إدارة المعلومات، إدارة المشاريع، إدارة الموارد والممتلكات) ومراعاة المتغيرات الحالية والمستقبلية.
3. 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.
4. الالتزام بالتشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية مثل ( **جهاز أبوظبي للمحاسبة، التدقيق الداخلي وغيرها**).
5. الالتزام بتنفيذ القرارات و التعاميم الصادرة من **المجلس التنفيذي**.
6. توفر مصفوفة الصلاحيات في الجهة.
7. تطبيق معايير للإبداع والابتكار لتشجيع التميز وحفظ حقوق الملكية الفكرية للجهة والموظف.



## ب)تقييم 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 والتشريعات.

1. نتائج جهاز أبوظبي للمحاسبة.
2. عدد الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق والتقييم مصنفة حسب الأهمية.
3. نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد.
4. مدى التوعية بنشر التشريعات والقوانين الجديدة والمحدثة.
5. عدد القضايا المقامة على الجهة.
6. رفع التقارير والدراسات المطلوبة من **المجلس التنفيذي** ولجانه خلال المدة المحددة.

### ب2) مقاييس رأي المعينين بالحوكمة والتشريعات

1. الشفافية والنزاهة في معايير التعامل مع المتعاملين.
2. الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في معايير التعامل مع الموارد البشرية.
3. الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في التعامل ومعايير اختيار الموردين.



# المعيار الرئيسي التاسع: المالية

تهدف معايير المالية إلى تعزيز مفاهيم الإدارة المالية وتطبيق معاييرها، حيث صممت المعايير لتعزيز من تطبيق الجهات لأفضل الممارسات في التخطيط المالي وإعداد الموازنة وتنمية الإيرادات وترشيد النفقات وإدارة الأصول، وللتأكيد على أهمية المراقبة والتدقيق والالتزام بالأطر التنظيمية والتشريعات وقياس النتائج المالية.

## 1-9 إدارة الموارد المالية

### (أ) قدرات إدارة الموارد المالية

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل المعيار النقاط التالية:

1. تطوير وتطبيق سياسات وخطط مالية شاملة طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق استراتيجية الجهة.
2. تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والمراقبة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية.
3. تطبيق برامج لتنمية الإيرادات ( **حيثما ينطبق** ) لضمان الاستدامة المالية.
4. تطبيق برامج لترشيد النفقات ورفع الكفاءة التشغيلية.
5. تطبيق مبادئ حساب تكاليف العمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.
6. وضع وتنفيذ عمليات الحوكمة المالية، وتعديلها بما يتناسب مع كافة المستويات بالجهة.
7. تقييم وتحديد ومراجعة الاستثمار في الأصول المادية وغير المادية، مع وضع الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل في الاعتبار ( **حيثما ينطبق** ).
8. ضمان تحديد المخاطر المالية وإدارتها بصورة مناسبة ووجود خطط بديلة لتغطية الحالات الطارئة.
9. استخدام الدليل الإرشادي لإعداد الموازنة وتوزيع المخصصات المالية المعتمدة بما يتناسب مع احتياجات الوحدات التنظيمية وأهدافها.

10. الالتزام بالأنظمة والتعليمات والمعايير المتعلقة بإعداد الموازنات وخطط التدفق النقدي، ومواكبة التطورات الملزمة للجهات والمرتبطة بخطة الامارة الاستراتيجية.
11. التخطيط الموجه لتطوير المعارف المالية ورفع كفاءة المعنيين بالتخطيط وإعداد الموازنات وإدارة الحسابات.
12. التزام الجهات بتطبيق وتحديث نظام إدارة الموارد الحكومية المشتركة بالتنسيق مع دائرة المالية.
13. إدارة عمليات تحصيل الإيرادات **(حيثما ينطبق)** وإدارة الالتزامات المالية بفاعلية.
14. توفر دراسة جدوى للمشاريع من الناحية المالية وموائمتها مع منهجية إدارة المخاطر الاستراتيجية للجهة.
15. إدارة نظام إدارة الأصول الثابتة والمخزون والممتلكات بفعالية وضمان جدوى حيازة الممتلكات واستخدامها بالشكل الأمثل ( وفقا للمعايير واللوائح والأنظمة المعتمدة).
16. تنفيذ عمليات الشراء بشفافية وكفاءة.
17. وضع خطط واضحة بشأن التطوير والتحسين في الخدمات المقدمة إلى الجهات المستفيدة بشكل مهني.
18. توفر القانون المالي والسياسات والإجراءات المالية والمحاسبة المعتمدة وغيرها من المراجع المهنية للعاملين في الإدارة المالية.
19. إدارة الأنظمة المالية والمحاسبة والرقابة الداخلية بفعالية وتوافقها مع السياسات والأنظمة المعتمدة.
20. إدارة نظام المعلومات المالية بفعالية وضبط سرية المعلومات.
21. تحسين الخدمات المالية المقدمة إلى الجهات المستفيدة.
22. وضع آلية لرفع الاقتراحات والملاحظات حول مدى مواءمة أو تضارب التشريعات والنظم المالية مع خدمات الجهة.
23. تطبيق آلية محدد لتنظيم أرشفة الوثائق المتعلقة بالإدارة المالية مع الأخذ بعين الاعتبار ضبط سرية الوثائق.
24. التنسيق والتعاون مع المدققين الخارجيين.

25. متابعة الملاحظات والتوصيات التحسينية وإعداد التقارير المناسبة ومستوى اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

26. استفادة الجهة للأصول حسب المدة الافتراضية وتسييلها لضمان الحصول على أعلى إيراد.

27. ضمان مشاركة صانعي القرار للمدراء الماليين في وضع وتنفيذ التوصيات لمواجهه التحديات المالية.

### ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية.

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، يمكن أن تشمل النتائج التالية:

#### ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة الموارد المالية

1. نسبة تحقيق الإيرادات
2. نسبة ترشيد النفقات التشغيلية.
3. نسبة التباين بين الميزانية المعتمدة والميزانية المصروفة.
4. دقة التخطيط المالي للإيرادات الذاتية (حيثما ينطبق).
5. دقة التخطيط المالي للمصروفات.
6. دقة إعداد الميزانية.
7. نسبة خفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
8. نسبة خفض في تكاليف العمليات الرئيسية.
9. نسبة خفض في تكاليف العمليات المساندة.



10. معدل الأيام اللازمة لتحصيل الذمم المدينة.
11. نسبة الإيرادات المحصلة (على الأساس النقدي) إلى الإيرادات المحققة (على أساس الاستحقاق).
12. عدد المخالفات - الملاحظات - عدد المخالفات التي تم حلها - عدد الملاحظات المتكررة.
13. عدد التقارير المالية الصادرة مع تصنيفاتها.
14. قيمة الوفر الكلي في الموازنة الناتج عن مبادرات ترشيد النفقات.
15. عدد الإجراءات المالية التي تم تحسينها، عدد العمليات التي تم مراجعتها، عدد الانظمة التي تم تطويرها.
16. نسبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة المالية.
17. حجم القيمة المضافة من ترشيد الإنفاق على الخدمات.
18. معدل الأيام اللازمة لإغلاق الدفاتر المالية.
19. عدد الخدمات المقدمة التي تم تطويرها في الإدارة المالية.



# المعيار الرئيسي العاشر: التواصل المؤسسي

يركز معيار التواصل المؤسسي على:

1. ضمان تطبيق نظم الحوكمة في مجال الاتصال المؤسسي ( الداخلي والخارجي ) للجهات الحكومية وذلك لتفعيل أدوار أجهزة الاتصال في الجهات بمختلف اختصاصاتها.
2. ضمان الترويج الفعال لمشاريع وإنجازات الجهات بشكل خاص والحكومة بشكل عام وذلك لرفع الوعي حول سمعة إمارة أبوظبي وحكومتها وتعزيز الرأي الإيجابي للإمارة.
3. ضمان تناسق معلومات الخدمات وإجراءاتها في جميع القنوات المتاحة للمتعاملين بالإضافة إلى مركز اتصال حكومة أبوظبي والجهات المشاركة بتقديم الخدمة.
4. التركيز على فعالية التواصل مع كافة الشركاء الداخليين واستخدام الأدوات المناسبة لضمان اطلاعهم على كافة المستجدات.

## 1-10 الاتصال المؤسسي الخارجي

### أ) قدرات تصميم وتطبيق وقياس خطط التواصل المؤسسي الخارجي

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. تصميم خطة الاتصال الاستراتيجية تتواءم مع استراتيجية الاتصال في حكومة أبوظبي وضمن المعايير المحددة (وتشمل ضمان التواصل الفعال مع الجمهور المستهدف وتحديد الرسائل الموجهة من خلال قنوات اتصال جديدة ومبتكرة وتفاعلية، وتحديد الشركاء الرئيسيين محلياً وإقليمياً ودولياً وفرص الشراكات الاستراتيجية) والعمل على الترويج لهذه الرسائل من خلال مختلف وسائل الاتصال (خارجياً)، وتقديمها للجهة المعنية في الوقت المحدد.
2. العمل على تقرير الإنجاز السنوي لخطة الاتصال ورفعها لجهة الاختصاص حسب المعايير المحددة (وتشمل إيجاد ضوابط و معايير للحملات الإعلامية تساهم بزيادة كفاءتها و فعاليتها مع استغلال استخدام الموارد المتوفرة في الجهة لتجنب هدر الموارد).





3. تطبيق الجهة لسياسة الاتصال الحكومي<sup>12</sup> والأدلة التابعة لها وهي

♦ الالتزام بتطبيق دليل «استخدام وسائل الإعلان والترويج للجهات والشركات الحكومية».

♦ الالتزام بتطبيق دليل «الالتزام بدليل تقديم الهدايا».

♦ الالتزام بدليل «استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية»

♦ الالتزام بتطبيق ما جاء في «هوية أبوظبي الترويجية»

4. التواصل الفعال مع المتعاملين عبر مختلف قنوات التواصل وضمان تطبيق الجهة لدليل الاتصال والتواصل مع المتعاملين.

5. تطبيق منهجية للتواصل مع جميع الشركاء الاستراتيجيين وتبادل المعرفة، ترسيخ العلاقات الإيجابية مع الشركاء.

6. تعاون فريق الاتصال المؤسسي لدى الجهة في تبادل المعرفة مع مختلف فرق الاتصال الجهات الحكومية الأخرى في إمارة أبوظبي.

7. ضمان سهولة وكفاءة وسرعة استجابة فريق الاتصال المؤسسي مع ممثلي الجهات الإعلامية المختلفة في إمارة أبوظبي.

### ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق وقياس خطط التواصل المؤسسي الخارجي

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

#### ب1) مؤشرات الأداء المتعلقة بتصميم وتطبيق وقياس خطط التواصل المؤسسي (الداخلي والخارجي).

1. نسبة إنجاز خطة الاتصال الاستراتيجي.

2. نسبة تقديم الجهات الحكومية لخطة الاتصال الاستراتيجية السنوية في الوقت المحدد وحسب المعايير المعتمدة.

3. نسبة تطبيق الجهات الحكومية لبنود سياسة الاتصال.

<sup>12</sup>تعميم رقم 13 لسنة 2015 بشأن سياسة الاتصال لحكومة أبوظبي.



4. العدد الإجمالي للظهور الإعلامي الخاص بالجهة في وسائل الإعلام.
5. تفاعل الجهات الحكومية مع الجمهور في وسائل التواصل الاجتماعي.
6. تحديث الجهات الحكومية لقنوات التواصل المختلفة منها الموقع الإلكتروني.
7. مدى ظهور المتحدثين الرسميين في الإعلام عند الضرورة.
8. تفاعل الجهة مع الجمهور من خلال وسائل الإعلام والتطبيقات الرقمية.
9. تفاعل الجمهور مع المشاريع/ الحملات الإعلامية ( من خلال الاستفسارات، الرسائل، الزيادة في عدد الزيارات للموقع الإلكتروني
10. التأثير الإيجابي المباشر أو غير المباشر للمبادرات / الحملات الإعلامية ( مثال: انخفاض معدلات الحوادث نتيجة لحملة حول سلامة الطريق...).

## ب2) مقاييس الرأي ( الانطباعات)

1. رضا المعنيين ( متعاملين، إعلاميين ، جمهور... الخ) عن فعالية الاتصال المؤسسي.

## 2-10 الاتصال المؤسسي الداخلي

### أ) قدرات تصميم وتطبيق وقياس خطط التواصل المؤسسي الداخلي

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. تطوير استراتيجية الاتصال الداخلي وضمان التطبيق الفعال لها.
2. تحديد احتياجات ومتطلبات التواصل الفعال «بين الموظفين وبعضهم وبين الموظفين ومدراءهم والمدراء وموظفيهم» في الوحدات التنظيمية للجهة وتزويدهم بالمعلومات وفقا لهذه الاحتياجات.
3. تنوع القنوات والأساليب المستخدمة في الاتصال الداخلي (على سبيل المثال : وجهاً لوجه، المطبوعات، القنوات الإلكترونية... الخ).
4. تخطيط الاتصال الداخلي باستخدام أسلوب متناسق وموحد للرسائل المراد إيصالها.



5. تفعيل دور المدراء في عملية الاتصال الداخلي وتوصيل المعلومات ودورهم في توجيه وبناء الفريق.
6. توعية الموظفين باستراتيجية الجهة ومهامها الرئيسية وخدماتها المقدمة.
7. مدى توفر المعلومات المؤسسية المحدثة إلى جميع الموظفين المعنيين.
8. تناسق الاتصال الداخلي مع الرسائل الخارجية وضمان اطلاع جميع الموظفين على كافة الاتصالات الخارجية قبل أو بالتزامن مع اعلانها للجمهور.
9. تأسيس قنوات لتبادل المعارف في الجهة وتفعيلها لضمان تبادل ومشاركة المعرفة المؤسسية على كافة المستويات وقياس نتائج فعالية هذه القنوات في تبادل المعارف.
10. تمكين وتسهيل عمليات تواصل فعالة للموارد البشرية تسمح بتشارك المعرفة داخل الجهة وبين الجهة وشركاءها ومتعاملينها.
11. ضمان وجود آلية لمشاركة الموظفين لآرائهم ومقترحاتهم المختلفة.
12. وضع آلية للتواصل الداخلي أثناء التغيير المؤسسي ضمن اطلاع الموظفين على المستجدات.

## **(ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق وقياس خطط التواصل المؤسسي الداخلي**

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

### **(1ب) مؤشرات الأداء المتعلقة بتصميم وتطبيق وقياس خطط التواصل المؤسسي (الداخلي).**

1. فعالية التواصل الداخلي.

### **(2ب) مقاييس الرأي ( الانطباعات)**

1. رضا موظفي الجهة عن فعالية التواصل الداخلي.

2. معدل رضا الإدارات الداخلية عن خطط الاتصال الداخلي لمشاريعهم والخدمات المقدمة لهم.



# المعيار الرئيسي الحادي عشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

يركز هذا المعيار على أهمية تطبيق الجهات والشركات الحكومية المحلية لإمارة أبوظبي برنامج إدارة المخاطر و برنامج إدارة استمرارية الأعمال المعتمد على معيار إدارة استمرارية الأعمال 7000:2015 AE/HSC/NCEMA وذلك لضمان الاستباقية في تقليل حجم المخاطر و وضع الضوابط الفعالة للمخاطر الحالية و المتوقعة. إضافة إلى ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات للمتفاعلين و المعنيين من خلال التصدي بفعالية لأي حدث طارئ أو أزمة أو كارثة (لا قدر الله) ضمن إطار عمل متكامل يحقق التنمية الشاملة و رؤية إمارة أبوظبي.

وعليه تلتزم جميع الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي بتطبيق إدارة المخاطر و برنامج استمرارية الأعمال بطريقة تتناسب مع مستوى المخاطر الاستراتيجية و التشغيلية التي تواجهها وضمان تكامل إجراءات المخاطر مع أنظمة الإدارة. وتحقيق الهدف المقصود من خلال الحد من المخاطر والتمكن من حصر أي ضرر في حال حدوثه ومن ثم وضع الخطط البديلة للمهام والخدمات الأساسية والحيوية بالجهة من أجل أجل الطوارئ والأزمات لخدمة المجتمع والحفاظ على سمعتها وسمعة الدولة.

## 1-11 إدارة المخاطر

### (أ) قدرات تصميم وتطبيق خطط إدارة المخاطر.

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. فهم و إدراك العاملين في الجهة للمهام والمسؤوليات الرئيسية لإدارات وقطاعات الجهة وطبيعة الارتباط مع المعنيين و الشركاء الرئيسيين للجهة.
2. التعرف على أفضل الممارسات للأنشطة المؤسسية ضمن معايير تساعد على الموائمة مع الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للجهة وتحديد إطار عمل يساعد على تصنيف المخاطر، وتحديد العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المخاطر، وتحليل ترابط العمليات والإجراءات على مختلف المستويات التنظيمية.
3. التعرف على المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية بمختلف التصنيفات ضمن منهجية عمل تضمن إشراك جميع المعنيين في عملية التحديد و التقييم ووضع الضوابط التحسينية ضمن سجل المخاطر مع تحديد مسؤولية المتابعة والتنفيذ وتوفير الموارد اللازمة وعكسها على مصفوفة المخاطر.
4. قياس القيمة المضافة من الإجراءات التحسينية بشكل دوري لتحديد مستوى السيطرة على الخطر و مقارنتها بمؤشرات المستوى المقبول ( Risk Appetite Index ) للجهة.
5. دراسة نتائج مصفوفة المخاطر بشكل دوري لمعرفة التأثير والاحتمالية للمخاطر في مختلف وذلك من أجل دراسة جدوى التكاليف التشغيلية



6. إنشاء قاعدة بيانات لدى الجهة لإدارة جميع البيانات عن المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية من أجل التعرف على فعالية الضوابط وجدوى الاستثمار فيها وذلك للسيطرة أو لتقليل الخطر ضمن المستوى المقبول.
7. التقييم المستمر للأداء الفني و المالي للموردين و المقاولين من أجل ضمان وجود تقارير محدثة تبين مدى التزام القطاع الخاص في إدارة المخاطر.
8. مشاركة نتائج إدارة المخاطر بالضوابط الفعالة في الملتقيات و المؤتمرات ذات الاختصاص لتبادل المعرفة وأفضل التجارب و الخبرات مع المعنيين.

### ب)تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق خطط إدارة المخاطر.

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

1. عدد القرارات ذات الأهمية الصادرة من الإدارة العليا والتي أخذت بعين الاعتبار تقرير تحليل المخاطر.
2. قيمة المشاريع المتعثرة بسبب عدم تحديد المخاطر مسبقاً التي قد تؤثر على سير المشاريع .
3. عدد المخاطر بمختلف أنواعها التي تم عرضها على مجلس الإدارة و الإدارة العليا.
4. قيمة الاستثمار في وضع الضوابط التشغيلية Business Controls للعمليات والإجراءات لإدارة مستوى الخطر وقياس العائد من الاستثمار للجهة.
5. نسبة العمليات التي لم تطبق عليها إدارة المخاطر من إجمالي العمليات المعتمدة.
6. نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة في سجل المخاطر.
7. نسبة العمليات التي تضمنت مخاطر تقنية المعلومات للبرامج و الأنظمة الإلكترونية للجهة.
8. نسبة المخاطر التي تم توزيعها على الإدارات و الجهات بطريقة غير ملائمة مع طبيعة عملها لإدارة الخطر.
9. عدد المخاطر التي لها خطط تصحيحية ولم يتم تحديد شخص ذو كفاءة للقيام بمسؤولية التنفيذ.



10. نسبة المخاطر الغير معتمدة وليس لها إجراءات تصحيحية ضمن سجل المخاطر المعتمد.
11. نسبة المخاطر الغير معتمدة و لها إجراءات تصحيحية ضمن سجل المخاطر المعتمد.
12. عدد المخاطر التي تجاوزت الحد المسموح للخطر Tolerance ضمن أنشطة القياس الدورية للمخاطر المؤسسية.
13. نسبة المخاطر التي تجاوزت الحد المسموح للخطر Tolerance وليس لها إجراءات تصحيحية ضمن أنشطة القياس الدورية للمخاطر المؤسسية.
14. نسبة المخاطر التي تجاوزت المدة الزمنية للمراجعة الدورية المحددة لقياس و مراقبة مستوى المخاطر بشكل دوري.
15. نسبة رضا المعنيين عن نتائج الإجراءات التصحيحية من أجل التخلص أو تقليل المخاطر المحددة.

## 11-2 استمرارية الأعمال<sup>13</sup>

### (أ) قدرات تصميم وتطبيق برنامج استمرارية الأعمال.

- بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:
1. ضمان تحقيق أهداف إدارة استمرارية الأعمال من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات لفرق العمل المعنية ومشاركة الإدارة العليا بفاعلية في تحديد استراتيجية استمرارية الأعمال.
  2. إعداد واعتماد منهجية تحليل التأثير على الأعمال وذلك لتحليل و إدارة الأنشطة و البرامج و الأنظمة الإلكترونية الحيوية ضمن إطار واضح يحدد المؤشرات اللازمة لانقطاع و استعادة الخدمات و الأنشطة الحيوية.
  3. إعداد واعتماد منهجية تقييم المخاطر تشمل معايير واضحة لتحديد المخاطر التي تهدد استمرارية عمل المؤسسة.
  4. وضع الإجراءات اللازمة لتقليل خطر تعطل أو توقف الأنشطة الحيوية للجهة.
  5. تحديد واختيار استراتيجيات استمرارية الأعمال استناداً إلى نتائج عملية تحليل التأثير على الأعمال وعملية تقييم المخاطر و تخصيص الموارد اللازمة لتحقيق زمن التعافي الأمثل للأنشطة الحيوية للموارد البشرية و للمباني والمنشآت وللبنية التحتية للمعلومات والاتصالات و المخصصات المالية لحالات الطوارئ أو الأزمات أو الكوارث.

<sup>13</sup>تعميم رقم 4 لسنة 2014 في شأن استدامة الأعمال



6. إعداد واعتماد خطط للاستجابة للحوادث ضمن هيكل الاستجابة للحوادث مع تخصيص الأدوار والمسؤوليات لفريق العمل وتطبيق آلية رصد الحوادث و إجراءات الإنذار والتحذير و التواصل مع الأطراف المعنية.
7. إعداد و اعتماد خطة استمرارية الأعمال يتم تعميمها على جميع الموظفين والمعنيين بها و أن تكون متوافقة مع استراتيجية استمرارية الأعمال وخطة الاستجابة للحوادث و بحيث يسهل الوصول إليها، وقابلة للفهم من قبل المعنيين عند التنفيذ.
8. نشر خطة استمرارية الأعمال للمعنيين فقط بحيث تتضمن الالتزامات الأساسية والمعلومات المرجعية و أدوار ومسؤوليات محددة لموظفي المؤسسة والفرق المعنية أثناء وبعد وقوع الحادث مع مصفوفة الصلاحيات لتفعيل كل خطة تحت أي ظرف من الظروف.
9. إنشاء وتطبيق خطة للاستجابة الإعلامية تشمل على تحديد متحدث رسمي للجهة وآلية منتظمة لتلقي المعلومات ولاختبار قدرات اتصالات الجهة باعتباره جزء من الاختبارات الدورية.
10. إدراك العاملين والموظفين بالجهة بأهمية استمرارية الأعمال وفهم أدوارهم ووجود آلية واضحة لإدارة الاتصال الداخلي خلال الأزمات.
11. إنشاء وتطبيق برنامج للتوعية والتدريب من خلال منهجية واضحة ومعتمدة تقوم على التمكين و التقييم لفاعلية البرنامج التدريبي.
12. تنفيذ الاختبارات والتمارين على فترات منتظمة لضمان جاهزية الخطط وفعالية برنامج إدارة استمرارية الأعمال وتلبية أهدافه، ويجب أن يتم إجراء الاختبارات لتقييم الجاهزية وصلاحيات وملاءمة الأدوات والتقنيات والمرافق والبنية التحتية اللازمة لتنفيذ خطط الجهة الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال ورفع تقارير ما بعد الاختبار، ومراجعتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، عند الضرورة.
13. مراجعة إطار عمل برنامج إدارة استمرارية الأعمال والتقارير الخاصة بها.
14. تنفيذ المراجعة الإدارية على برنامج إدارة استمرارية الأعمال في فترات دورية، أو عند حدوث تغيرات رئيسية في الجهة، للتأكد من استمرار تحقيق أهداف البرنامج، على أن تجرى المراجعة الإدارية مرة واحدة سنوياً على الأقل.
15. تقييم ومراجعة برنامج استمرارية الأعمال يشمل على المراجعة الإدارية، وتقييم خطط استمرارية الأعمال، والإجراءات التصحيحية والوقائية والتدقيق الداخلي



## ب)تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق برنامج استمرارية الأعمال.

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

1. نسبة نجاح خطط التدريب والتمارين الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث.

2. متوسط عدد إصابات العمل الناتجة من الأزمات والكوارث.

3. عدد الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الجهة.

4. نسب نجاح خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر (في حال حدوثها).

5. نسبة إنجاز خطط الجاهزية حسب محافظة مخاطر إمارة أبوظبي.

6. نسبة نجاح التمارين الميدانية لخطط إدارة استمرارية الأعمال.

7. نسبة الرضا عن الاستجابة بشكل عام.

8. الوقت المستغرق لاسترداد عملية أساسية مهمة زمنيًا بعد الطارئ.

9. الوقت المستغرق لاسترداد بيانات مهمة بعد الطارئ.

10. تحسن الأداء/الإنتاجية نتيجة أنشطة إدارة المخاطر واستدامة الأعمال.

11. مستوى رضا المعنيين الرئيسيين.

12. مستوى نضج وفعالية نظم إدارة استمرارية الأعمال.





13. عدد الملاحظات التي تم معالجتها لرفع فعالية وكفاءة العمليات الأساسية.

14. نسبة تنفيذ التوصيات للتقارير ما بعد تنفيذ التمارين العملية.

15. نسبة استعادة الخدمات الحيوية مقارنة بالمؤشرات المعتمدة للبرنامج لقياس مرونة الجهة في امتصاص الحادث أو الطارئ والاستمرار في تقديم الخدمات الحيوية.

16. نسبة تنفيذ توصيات الإدارة العليا لنتائج مراجعة الإدارة السنوية للبرنامج إدارة استمرارية الأعمال.



# المعيار الرئيسي الثاني عشر: الموارد والممتلكات

يركز هذا المعيار على مدى كفاءة وفعالية إدارة الجهة لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم استراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات كما يركز المعيار على تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

## 1-12 تخطيط وإدارة الممتلكات ( المباني ، الأجهزة ، الموارد)

### أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات ( المباني ، الأجهزة ، الموارد)

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن** أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. تطوير تطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات والمرافق والمعدات تدعم سياسة واستراتيجية الجهة.
2. الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها المادي بفعالية، بما فيها المباني، والمعدات والمواد من خلال برامج الصيانة ( خاصة الوقائية).
3. تطبيق المواصفات البيئية في عمليات الشراء واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن الحفاظ على البيئة والموارد غير المتجددة.
4. الإدارة المثلى للمستودعات والمخزون.
5. تطبيق معايير لترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه والموارد الطبيعية واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
6. الإدارة الفعالة للموارد الطبيعية من خلال تدوير وإعادة استخدام وتخفيض استهلاك المواد.
7. تبني وتنفيذ سياسات وآليات مناسبة من أجل الحد من التأثيرات البيئية على المستويين المحلي والعالمي، متضمنة وضع أهداف تستوفي المعايير والمتطلبات القانونية.
8. تطبيق منظومة السلامة والصحة المهنية<sup>14</sup> والالتزام برفع كافة التقارير ذات العلاقة بما فيها تقارير أداء السلامة والصحة المهنية من خلال التطبيق الإلكتروني ( الأداء)<sup>15</sup>

<sup>14</sup>تعميم رقم 12 لسنة 2010 حول تعميم تطبيق نظام إدارة البيئة والصحة والسلامة في إمارة أبوظبي

<sup>15</sup>تعميم رقم 28 لسنة 2015 بشأن استخدام التطبيق الإلكتروني للسلامة والصحة المهنية (الأداء)



ب)تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط وإدارة الممتلكات ( المباني ، الأجهزة ، الموارد)  
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **يمكن أن** يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بتخطيط وإدارة الممتلكات ( المباني ، الأجهزة ، الموارد).

1. كفاءة الاستخدام للمباني والأجهزة.
2. كفاءة وفعالية عمليات الصيانة.
3. نسبة الخفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات.
4. نسبة الخفض في استهلاك الكهرباء والماء.
5. حجم المواد التي تم إعادة استخدامها/ تدويرها.
6. نسبة الخفض في استهلاك المواد ( الأوراق، الوقود، المواد الكيميائية وغيرها).
7. نسبة الخفض في انبعاثات الغازات الدفيئة والملوثات البيئية.
8. نسبة الالتزام بمعايير المباني الخضراء.
9. نسبة استخدام المواد الصديقة للبيئة من المواد القابلة للاستبدال والمستخدمة في الجهة.
10. نسبة التقنيات الصديقة للبيئة المستخدمة في العمليات / الخدمات.
11. نسبة الالتزام بنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية.

## 2-12 إدارة العلاقة مع الموردين

أ)قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:



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

### ب)تقييم 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

1. نتائج تقييم الموردين.
2. نسبة خفض في النفقات المرتبطة بالمشتريات.
3. عدد الملاحظات الخاصة بالموردين.

#### ب2) مقاييس رأي الموردين.

1. مؤشر رضا الموردين والذي يمكن أن يشمل( الانطباع العام، الالتزام بنود وشروط الشراكة والتعاقد، قنوات التواصل، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار وغيرها).

### 12-3 إدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجهة.

#### أ) قدرات إدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجهة.

بحسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية **ويمكن أن** يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. ضمان تقديم معلومات دقيقة وكافية للقادة بغرض دعمهم في عملية اتخاذ القرارات على نحو فعال وفي التوقيت المناسب، وبما يتيح لهم التنبؤ حول أداء الجهة في المستقبل بشكل فعال.
2. تحويل البيانات إلى معلومات ومعرفة عند اللزوم بغرض تضمينها واستخدامها بفعالية.



3. السماح للعاملين والمستخدمين الخارجيين بالاطلاع على المعلومات والمعرفة ذات الصلة ومراقبة تلك العملية، مع ضمان توفير الحماية لأمن المعلومات وحقوق الملكية الفكرية الخاصة بها.

4. استخدام البيانات والمعلومات عن الأداء الحالي وقدرات العمليات الحالية لتحديد الفرص المتاحة للابتكار وإحداثه.

5. ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل المعلومات والمعارف.

**ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجهة.**

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

**ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة وبناء قدرات الجهة.**

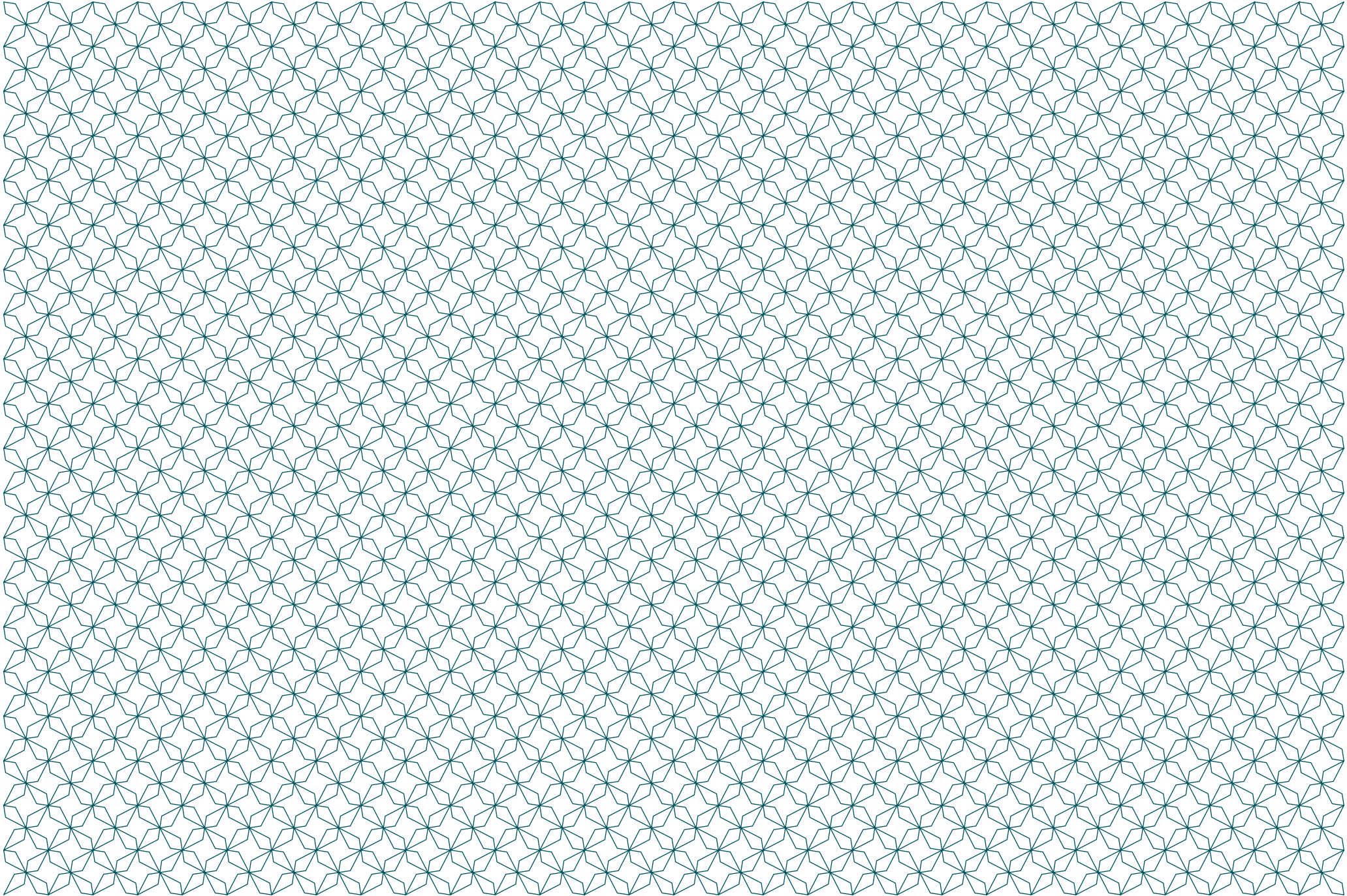
1. دقة المعلومات وملائمتها وتوفرها في الوقت المناسب.

2. نسبة المشاركة وتبادل المعارف.

3. نسبة حصر المعارف في الجهة.

4. عدد ملتقيات المشاركة المعرفية.

5. فعالية التقنيات و الآليات التطويرية المستخدمة في نشر المعرفة.



# آلية تقييم منظومة التميز الحكومي - أبوظبي

محاور تقييم القدرات

30%



الفعالية



الكفاءة



التعليم والتطوير





## المبادئ الرئيسية لعملية التقييم

ينقسم أسلوب التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخر بتقييم النتائج، حيث يتم تقييم القدرات من خلال ثلاث محاور رئيسية تشمل تقييم الفاعلية، الكفاءة، والتعليم والتطوير، بينما يتم تقييم النتائج من خلال أربعة محاور رئيسية تشكل تقييم الشمولية والقابلية للاستخدام، تحقيق النتائج، التطوير في الأداء، والموقع الريادي.

### محاور تقييم القدرات

#### الفاعلية:

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتصميم وتطبيق أنظمة وبرامج عمل وعمليات وخدمات وسياسات (قدرات) تلبي متطلبات واحتياجات جميع المعنيين ومشاركة فعالة منهم - بما يتناسب مع طبيعة عمل الجهة ودورها الرئيسي وبما يتوافق مع أفضل الممارسات - ويؤدي تطبيقها إلى تحقيق نتائج ايجابية تساهم بشكل فعال في تحقيق استراتيجية الجهة واستراتيجية الحكومة ككل وتضيف قيمة لجميع المعنيين.

يتم احتساب الفاعلية بناء على نسبة القدرات التي تلبي متطلبات جميع المعنيين ومتناسبة مع طبيعة عمل الجهة وأفضل الممارسات وأدى تطبيقها إلى تحقيق النتائج الاستراتيجية المستهدفة.

#### الكفاءة:

عند تطبيق برامج وأنظمة العمل والعمليات وتقديم الخدمات تراعى الجهة الحكومية المتميزة أن التطبيق يتم بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة ( البشرية والتقنية والأجهزة والمباني ... ) والإنفاق المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلفي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

يتم احتساب الكفاءة بناء على نسبة القدرات التي تم تطبيقها بما يضمن كفاءة الإنفاق والإنفاق المتعقل.

#### التعليم والتطوير:

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بالتطوير على المبادرات والبرامج وأنظمة العمل والعمليات والخدمات والسياسات بشكل مستمر باستخدام أفكار ابداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء المؤسسي وأفضل الممارسات ومن خلال مشاركة فاعلة من جميع المعنيين.

يتم احتساب نتيجة التعلم والتطوير بناء على مدى استمرار وفاعلية عملية التعليم والتطوير داخل الجهة.





## أداة تقييم القدرات

| معايير التقييم    | 10-0                                                                                                                     | 35-15                                                                          | 60-40                                                                                                                     | 85-65                                                                                                                      | 100-90                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| الفاعلية<br>(60%) | هل تلبى القدرات احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق الاستراتيجية                                                      | لا تلبى احتياجات المعنيين ولا تساهم في تحقيق النتائج الاستراتيجية              | تلبى بعض احتياجات المعنيين وتساهم في تحقيق النتائج الاستراتيجية جزئياً                                                    | تلبى احتياجات معظم المعنيين و تساهم في تحقيق النتائج الاستراتيجية بشكل كبير                                                | تلبى احتياجات كل المعنيين الحاليين وتساهم في تحقيق النتائج الاستراتيجية واستدامتها. |
|                   | هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات                                                          | غير مناسبة لطبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات                     | مناسبة إلى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة جزئياً مع أفضل الممارسات                                                       | مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية.                                                          | مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعد ممارسة فريدة يقتدى بها                          |
| الكفاءة<br>(20%)  | هل تطبق القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل                                             | لا تراعي الجهة الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل عند التطبيق. | تراعي الجهة إلى حد ما كلاً من الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل عند التطبيق.                             | تراعي الجهة جميع الموارد بشكل مثالي وتراعي الإنفاق المتعقل عند التطبيق.                                                    | تعد الجهة مثلاً يقتدى به عالمياً في مجال الاستخدام الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل. |
|                   | هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على نتائج التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات. | لا يتم التطوير عليها أو التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.       | يتم التطوير عليها إلى حد ما باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات. | يتم التطوير عليها بشكل مستمر باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات. | تعد الجهة مثلاً يقتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة.                        |



## قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال القدرات

لاحتساب النتيجة الكلية للقدرات يجب اتباع الخطوات التالية:

1. يتم تقييم كل محور من محاور التقييم الرئيسية والفرعية من 100 درجة.
2. يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (الفاعلية) من خلال احتساب متوسط نتيجة المحورين الفرعيين ( هل تلبي القدرات احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق الاستراتيجية) وهل ( تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات ) من 100 درجة ومن ثم يتم ضرب نتيجة المتوسط الحسابي الناتج في الوزن المعياري للمحور (60%).
3. يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (الكفاءة) بضرب نتيجة المحور الرئيسي من 100 درجة في الوزن المعياري للمحور الرئيسي (20%).
4. يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي ( التعلم والتطوير ) بضرب نتيجة المحور الرئيسي من 100 درجة في الوزن المعياري للمحور الرئيسي (20%).
5. يتم احتساب النتيجة النهائية للقدرات من خلال جمع النتيجة النسبية لمحاور التقييم الرئيسية الثلاث (الفاعلية) و (الكفاءة) و(التعلم والتطوير).

# آلية تقييم منظومة التميز الحكومي - أبوظبي

محاور تقييم النتائج

70%



الشمولية والقابلية للاستخدام

تحقيق النتائج

التطور في الأداء

الموقع الريادي



## محاور تقييم النتائج

### الشمولية والقابلية للاستخدام

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بتوفير معلومات دقيقة وكافية لمتخذي القرار وجميع المعنيين بمستوياتهم المختلفة عن مدى تحقيق الاستراتيجية وأداء القدرات ( العمليات والمشاريع والخدمات والسياسات) وبما يساعدهم على التنبؤ بأداء الجهة المستقبلي من خلال منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء المتوازنة والملائمة لطبيعة عمل الجهة تغطي جميع المجالات التي تحتاج الجهة لقياسها.

يتم احتساب مدى شمولية النتائج بناءً على نسبة المؤشرات التي تغطي مجال القياس المطلوب ويوجد لها مستهدفات وتم التحقق من موثوقيتها من إجمالي المؤشرات المستخدمة.

### تحقيق النتائج

تقوم الجهة الحكومية المتميزة بوضع مستهدفات منطقية وطموحة تؤدي إكسابها ميزة تنافسية وتبث روح التحدي لدى العاملين وتعمل على تحقيقها. يتم احتساب مدى تحقق النتائج بناءً على نسبة المؤشرات التي حققت المستهدفات من إجمالي المؤشرات التي يوجد لها مستهدفات منطقية وطموحة.

### التطور في الأداء

تحقق الجهة تطوراً مستمراً في نتائج أدائها نتيجة لفاعلية عملية التعليم من أدائها السابق ومن أفضل الممارسات وفاعلية جهود التطوير والابتكار في الجهة. يتم احتساب مدى التطور في الأداء بناءً على نسبة المؤشرات التي حققت تطوراً إيجابياً أو استقراراً في الأداء الجيد على مدى ثلاث فترات قياس على الأقل ( 4 سنوات).

### الموقع الريادي

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

يتم احتساب مدى تحقيق الجهة لموقع ريادي بناءً على نسبة المؤشرات التي حققت فيها الجهة مواقع ريادية في مجال عملها و/أو أدت إلى وضع الدولة في مواقع ريادية.



## أداة تقييم النتائج

| معايير التقييم                     | 10-0                                                                                                           | 35-15                                                                     | 60-40                                                                           | 85-65                                                                           | 100-90                                                                                                             |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الشمولية والقابلية للاستخدام (50%) | هل يتم قياس جميع المؤشرات المناسبة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الخطة الاستراتيجية. | لا يتم قياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية | يتم قياس أغلب المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية | يتم قياس جميع المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية | يتم قياس جميع المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية باستخدام مؤشرات مبتكرة وغير مسبقة. |
| تحقيق النتائج (20%)                | هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة.<br><br>هل تم تحقيق المستهدفات.                                            | تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة                                 | تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة                                      | تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة                                      | تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة ويوجد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل.                                 |
| التطور في الأداء (20%)             | هل عملية التعلم والتطوير في الأداء فعالة في الجهة                                                              | لا يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد.                              | يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى 4 سنوات           | يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى 4 سنوات          | يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى 8 سنوات                                             |
| الموقع الريادي (10%)               | هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة والدولة في موقع ريادي على مستوى العالم.                                   | لم تحقق الجهة أي موقع ريادي على مستوى العالم                              | حققت الجهة / الدولة موقع ريادي على مستوى العالم في بعض المجالات.                | حققت الجهة / الدولة موقع ريادي على مستوى العالم في معظم المجالات.               | تعتبر الدولة الأفضل عالمياً في جميع المجالات.                                                                      |



## قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال النتائج

يتكون تقييم النتائج من قسمين رئيسيين:

**القسم الأول:** يتضمن المحور الرئيسي ( الشمولية والقابلية للاستخدام) حيث يتم من خلاله تحديد المجال الذي تم تغطيته من قبل الجهة بمؤشرات ملائمة، وبناء عليه فإن هذا القسم هو المحدد للنتيجة النهائية.

1. يتم تقييم المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) من 100 درجة.
2. يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) بضرب النتيجة من 100 درجة في الوزن المعياري للمحور ( 50% ) وتكون هي نتيجة المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام).
3. ومن ثم يتم احتساب الوزن النسبي لنتيجة المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) من خلال قسمة النتيجة التي تم احتسابها في الخطوة رقم 2 على 50 ( وتمثل ال 50 النتيجة الكاملة في حال الحصول على 100 درجة لهذا المحور.

**القسم الثاني:** يضمن ثلاثة محاور رئيسية ( تحقيق النتائج ) و ( التطور في الأداء ) و ( الموقع الريادي) حيث تختص هذه المحاور بتقييم أداء المؤشرات الملائمة التي قامت الجهة بقياسها والتي تم تحديدها من خلال المحور الأول.

1. يتم تقييم كل محور من محاور التقييم الثلاثة من 100 درجة.
2. يتم احتساب النتيجة النسبية للمحاور الرئيسية الثلاث ( تحقيق النتائج ) و ( التطور في الأداء ) و ( الموقع الريادي) بضرب النتيجة من 100 درجة في الوزن المعياري لكل من هذه المحاور الرئيسية وعلى التوالي ( 20% و 20% و 10% ).
3. يتم ضرب نتيجة كل محور من المحاور الرئيسية الثلاثة التي تم احتسابها في الخطوة رقم 2 في نتيجة الوزن النسبي للمحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) والتي تم احتسابها في القسم الأول في الخطوة رقم 3

للاحتساب النتيجة النهائية للنتائج يجب اتباع الخطوة التالية:

- ♦ يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع نتيجة المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) والتي تم احتسابها في الخطوة رقم 2 من القسم الأول ونتيجة كل من المحاور الرئيسية الثلاثة (تحقيق النتائج ) و ( التطور في الأداء ) و ( الموقع الريادي) التي تم احتسابها في الخطوة رقم 3 من القسم الثاني.



لإحساب النتيجة الكلية للمعيار يجب اتباع الخطوة التالية:

1. النتيجة النهائية للمعيار الرئيسي يتم احتسابها من خلال جمع نتيجة القدرات ونتيجة النتائج للمعيار.
2. يتم ضرب نتيجة كل معيار رئيسي في الوزن المحدد للمعيار الرئيسي في منظومة التميز الحكومي.

# إرشادات

وشروط المشاركة في الجوائز

«عدا جائزة أفضل خدمة، أفضل خدمة

مشتركة وجوائز وسام رئيس المجلس

التفصيلي»



إرشادات وشروط المشاركة

المعلومات المطلوبة

القدرات والمؤشرات





## إرشادات وشروط المشاركة في الجوائز عدا جائزة أفضل خدمة، أفضل خدمة مشتركة وجوائز وسام رئيس المجلس التنفيذي

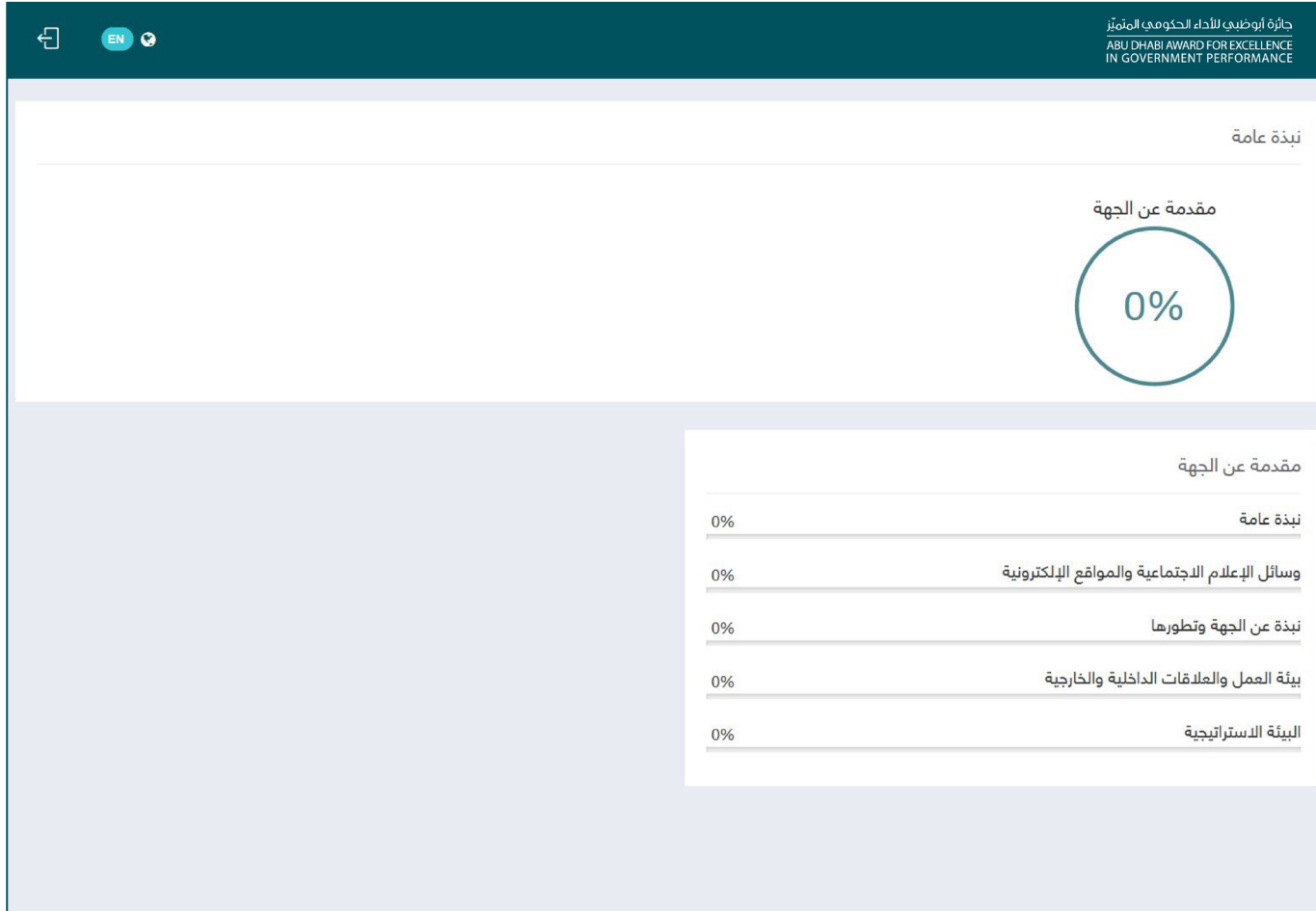
1. سيقوم مكتب برنامج أبوظبي للتميز بالإعلان عن الموعد النهائي لتلقي طلبات المشاركة.
2. تكون المشاركة في جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز وفقاً للشروط والضوابط الرئيسية التالية:
  - ♦ يتم توزيع الوزن الإجمالي للمحور الأول ( تحقيق الرؤية ) والمكون من 60% على المعايير الرئيسية الأربعة المندرجة تحت هذا المحور ( خطة أبوظبي، المهام الرئيسية، تقديم الخدمات والحكومة الرقمية) حسب طبيعة عمل كل جهة وما ينطبق عليها من معايير، حيث يتم تحديد الأوزان النسبية من قبل مكتب برنامج أبوظبي للتميز وبالتنسيق مع كل جهة بداية كل دورة تقييمية ويمكن أن يتم مراجعة هذا التحديد في حال حدوث أية تغيير في مهام أو اختصاصات الجهة في أي وقت قبل تاريخ تقديم طلب المشاركة من خلال تقديم طلب رسمي إلى إدارة البرنامج.
  - ♦ سيتم استكمال المتطلبات عن طريق المنصة الرقمية لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز، حيث سيتم منح الصلاحية لسفراء التميز لاستكمال المتطلبات.
  - ♦ سيتم تسليم طلبات المشاركة عن طريق المنصة الرقمية لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز، وستكون الموافقة النهائية من قبل رئيس الجهة أو المدير العام/ الرئيس التنفيذي من خلال اعتماده النهائي للطلبات في المنصة الرقمية وسيكون هذا الاعتماد بمثابة الموافقة الرسمية على صحة ودقة المعلومات الواردة في طلب المشاركة.
  - ♦ سيتم استكمال طلبات المشاركة باللغتين العربية والانجليزية.
3. لا يجوز الاستعانة بجهات خارجية (استشاري) في استكمال متطلبات المشاركة كما ورد في التعميم الصادر من المجلس التنفيذي.



## المعلومات المطلوبة<sup>16</sup> أولاً: استكمال ملف الجهة والذي يشمل: معلومات الجهة وتشمل:

- ◇ تاريخ التأسيس
- ◇ عدد الموظفين
- ◇ عنوان المقر الرئيسي
- ◇ الشعار ( يرفق)
- ◇ الموقع الإلكتروني
- ◇ الفيسبوك facebook
- ◇ تويتر Twitter
- ◇ لينكدإن Linkin
- ◇ يوتيوب Youtube

◇ نبذة عن الجهة وتطورها (عرض تاريخي موجز للجهة يشمل على سبيل المثال المراحل التاريخية التي مرت بها الجهة ( تغيير القوانين، التسميات، طبيعة العمل.. الخ) ( 300 كلمة بحد أقصى)



<sup>16</sup>جميع المعلومات سوف يتم إدراجها عن طريق المنصة الرقمية لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز باللغتين العربية والانجليزية، والمعلومات المشار إليها هنا هي للاسترشاد وتجهيز المتطلبات استعداداً لإدراجها في المنصة ولن يكون هناك نموذج ورقي لاستكمالها.



## بيئة العمل

1. المهام الرئيسية حسب قانون التأسيس وأي وثيقة تبين المهام والخدمات التي تقدمها الجهة وأية مهام أخرى تم إضافتها لمهام الجهة ( يرفق قانون التأسيس باللغتين العربية والانجليزية).

2. العمليات الرئيسية و أسماء المسؤولين عنها.

3. المتعاملين الرئيسيين وتصنيفاتهم.

4. الشركاء.

5. الموردين الرئيسيين.

6. الهيكل التنظيمي (يرفق الهيكل التنظيمي باللغتين العربية والانجليزية).

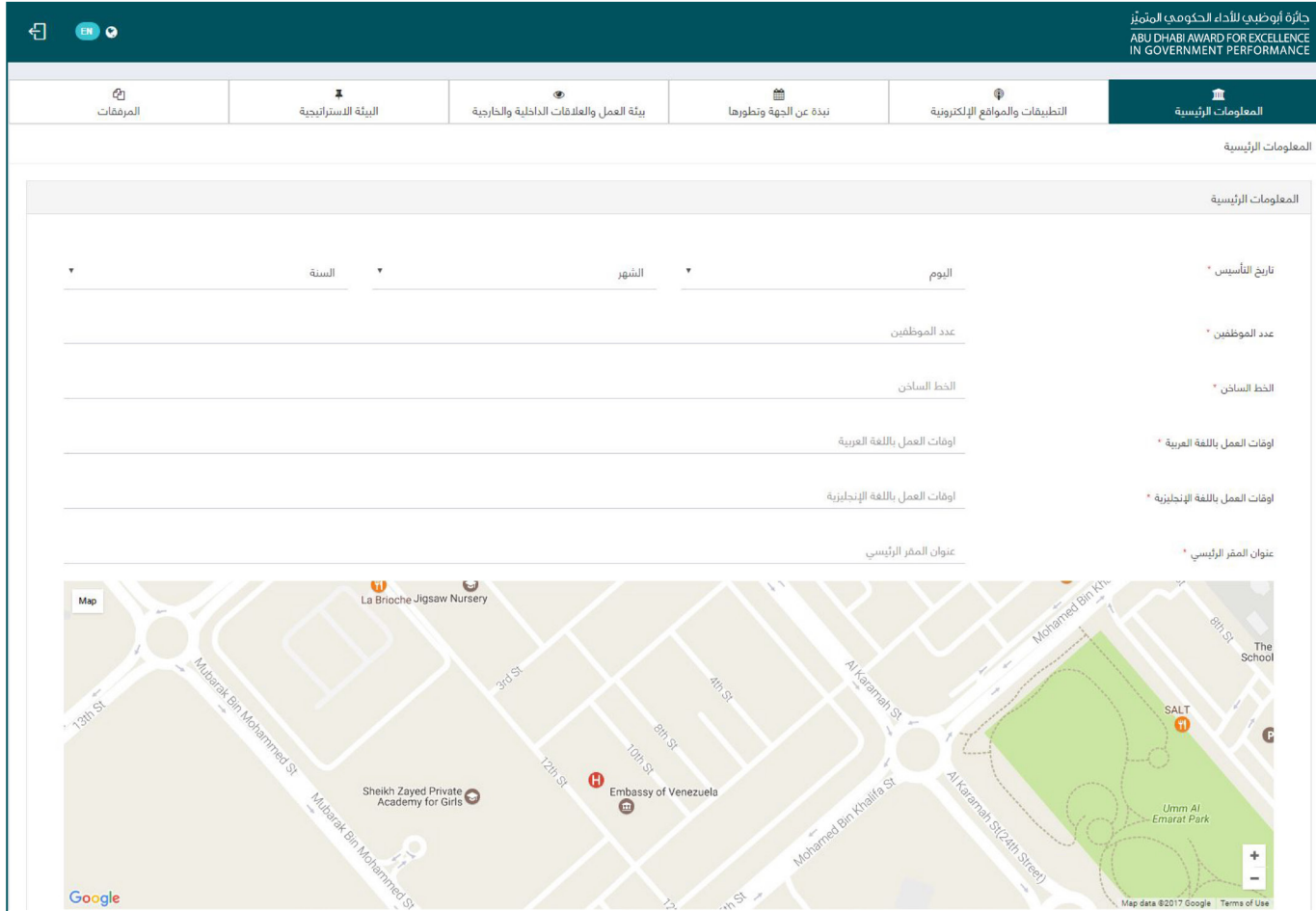
## بيئة العمل الاستراتيجية

1. الرؤية ( 100 كلمة بحد أقصى).

2. الرسالة ( 100 كلمة بحد أقصى).

3. القيم ( 300 كلمة بحد أقصى).

4. الخطة الاستراتيجية ( ترفق الخطة الاستراتيجية باللغتين العربية والانجليزية).





## القدرات

**يقصد بالقدرات:** جميع الوسائل والطرق التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية يمكن أن تشمل: عمليات، خدمات سياسات، برامج، مشاريع... الخ ، وعند صياغة القدرة فإننا ننصح بوصف القدرة التي أدت إلى تحقيق المؤشر والنتيجة التي تحققت كما هو موضح في الجدول ص 84.

1. عند استكمال الملف سوف يطلب من الجهات ربط القدرات بالمؤشرات الخاصة بالجهة (مؤشرات برامج خطة أبوظبي، المؤشرات الموحدة، المؤشرات الاستراتيجية المعتمدة للجهة والمؤشرات التشغيلية).
2. عدد القدرات المسموح بها لكل معيار فرعي هي 30 قدرة كحد أقصى و عدد المؤشرات المسموح بها لكل قدرة 10 مؤشرات كحد أقصى.
3. عدد الكلمات المسموح بها لكل قدرة هو 50 كلمة.
4. على الجهة إضافة المعلومات **باللغة العربية وباللغة الانجليزية**.

## المؤشرات

1. المؤشرات الموحدة لإمارة أبوظبي.
2. مؤشرات خطة أبوظبي المعنية بها الجهة.
3. المؤشرات الاستراتيجية المعتمدة للجهة.
4. المؤشرات التشغيلية للجهة.

| المؤشر                                                                                 | القدرة                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عدد الشكاوى التي تم حلها من إجمالي الشكاوى الواردة.                                    | تطبيق دليل الشكاوى والمقترحات المطبق في حكومة أبوظبي وتعميمها على كافة الإدارات، فعالية نظام الشكاوى والمقترحات الإلكتروني المطبق في الجهة.<br>النتيجة: أظهر مؤشر الشكاوى التي تم حلها اتجاهًا إيجابيًا.                                              |
| % رضا الموظفين.                                                                        | توفير بيئة عمل صحية وآمنة تساهم في تحفيز الموظفين على الإنتاج، تطبيق نظام تقييم الأداء، وتطبيق مبدأ الشفافية والعدالة، تكريم الموظفين المتميزين من خلال الجوائز الداخلية، إشراك الموظفين المستمر<br>النتيجة: تحسن نتائج رضا الموظفين والولاء الوظيفي. |
| % الرضا عن التدريب والتطوير المهني.                                                    | التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية وخاصة التخصصية، قياس أثر التدريب،<br>النتيجة: اتجاهها إيجابيا وتحقيق المستهدفات في هذا المؤشر.                                                                                                                    |
| كيفية استهلاك الورق.                                                                   | تعميم مؤشر الانخفاض في استهلاك الورق على كافة الإدارات ومتابعته.<br>النتيجة: انخفاض كمية الاستهلاك للورق وتحقيق المؤشر للمستهدف العام 2016                                                                                                            |
| عدد الأفكار الابتكارية المقدمة من الموظفين.                                            | تبني المؤسسة لعدد من المفاهيم والأساليب والأنظمة لدعم عملية الابتكار لدى موظفي المؤسسة مثل إطلاق نظام تقديم المقترحات وجائزة الموظف المبدع<br>النتيجة: ارتفاع عدد الأفكار المقدمة نتيجة مقدرة الموظفين على تقديم مقترحات ذات طابع ابتكاري وابداعي..   |
| % الموظفين المتدربين في مجال الابتكار.<br>% الأفكار المنفذة من إجمالي الأفكار المقدمة. | تكثيف الدورات التدريبية وجلسات العصف الذهني في مجال الابتكار لجميع أعضاء الفريق بالإضافة إلى جميع الموظفين، وإصدار نظام الكتروني للأفكار، والتطبيق الذكي الخاص بالأفكار والابتكار<br>النتيجة: ارتفاع جودة الأفكار المبتكرة المقدمة.                   |

| المؤشر                                                    | القدرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| %رضا المتعاملين عن سرعة تقديم الخدمة.                     | تحسين الإجراءات واختصار مدة تقديم الخدمة من خلال تطبيق أساليب تحسين العمليات مثل ( ) إضافة إلى القياس اللحظي والتحسين المستمر للخدمات.<br>النتيجة : تحسن في رضا المتعاملين عن سرعة تقديم الخدمة.                                                                                                              |
| %الرضا عن تقديم الخدمة.<br>%الرضا عن سهولة الوصول للخدمة. | زيادة منافذ تقديم الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني ،الأكشاك الإلكترونية وبوابة حكومة أبوظبي. وتعميم هذه الوسائل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني<br>النتيجة : ارتفاع مستوى الرضا عن سهولة الحصول على الخدمات خلال الثلاث السنوات الأخيرة.                                                   |
| %رضا الموردين.                                            | حصر كافة الموردين، أتمت خدمة تسجيل الموردين ، وبيان المستندات والإجراءات المطلوبة لتحقيق مبدأ الشفافية والعدالة ومعايير الاختيار، التواصل معهم بطرق مختلفة مثل الاجتماع معهم بشكل سنوي لمعرفة آراءهم واحتياجاتهم وقياس رضائهم بشكل مؤتمت من أجل عملية التحسين والتطوير<br>النتيجة : ارتفاع نسبة رضا الموردين. |

# معايير أفضل خدمة حكومية



أفضل خدمة 

أفضل خدمة مشتركة 



## جائزة أفضل خدمة تعريف جائزة أفضل خدمة

تمنح هذه الجائزة لأفضل خدمة حكومية متميزة على مستوى الجهات والشركات الحكومية المشاركة في إمارة أبوظبي، حيث تتميز الخدمة بتوفرها على قنوات تقديم الخدمة وتوفير معلوماتها بشكل محدث و متناسق على مستوى جميع القنوات المتاحة، إضافة إلى تسهيل إجراءاتها وإنجازها بوقت قياسي، وذلك للخدمة التي تم العمل على تطويرها بوسائل مبتكرة من خلال التحول الرقمي و قياسها بمؤشرات أداء محددة و القيام بدراسات لمقارنتها بأفضل الممارسات العالمية لتفوق توقعات المتعاملين وتساهم في إسعادهم.

### أ) قدرات أفضل خدمة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. توثيق إجراءات الخدمة والعمل على تقليل وتسهيل الإجراءات على المتعامل وذلك لضمان الوصول إلى أعلى مستويات الرضا ابتداء من تقديم الحصول على الخدمة حتى مرحلة إنجازها.
2. ضمان توفر الخدمة في قائمة خدمات المتعاملين المعتمدة لدى الجهة.
3. تبسيط المتطلبات (المستندات والوثائق المطلوبة) من المتعامل للتقديم على الخدمة والعمل على تقليلها من خلال ضمان عدم تكرار طلبها في الخدمات الإضافية التابعة للخدمة.
4. تحسين تجربة المتعامل من حيث جودة الحصول على هذه الخدمة وتعزيز رضا المتعاملين بفهم متطلباتهم واحتياجاتهم والتحسين المستمر لرحلة المتعامل.
5. أهمية تسهيل الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة من خلال ضمان توفرها على جميع قنوات التواصل بشكل متناسق ودقيق وتحديثها باستمرار.
6. سهولة الحصول والتقديم على الخدمة من خلال جميع القنوات المختلفة.
7. ضمان تنوع قنوات الحصول على الخدمة سواء في مراكز وفروع الجهة أو في مراكز الخدمة المتكاملة. بالإضافة إلى توفرها على القنوات الرسمية الخاصة بوبة أبوظبي وتطبيق أبوظبي





8. تحسين تجربة المتعاملين في الحصول على الخدمات على سبيل المثال من خلال تعهيد بعض إجراءات الحصول على الخدمة للقطاع الخاص.
9. التطوير الذكي للخدمة لضمان حصولها على المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية والخدمات الذاتية، وتحويل بعض إجراءات تقديم الخدمة رقمياً في حال كانت الخدمة غير قابلة للتحويل الرقمي.
10. احتساب الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة والعمل على تقليل وقت إنجازها.
11. احتساب تكلفة إنجاز الخدمة بالإضافة إلى احتساب تكلفة تطويرها مع أهمية العمل على تخفيض تكاليف التطوير من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للجهة.
12. ضمان تنوع طرق الدفع الخاصة بالحصول على الخدمة.
13. فهم احتياجات وتوقعات المتعاملين من خلال دراسة سلوك المتعاملين وتوقعاتهم المستقبلية وتطوير الخدمة بناءً على ذلك.
14. دراسة وتطوير الخدمة بناءً على فئات المتعاملين على سبيل المثال الخدمات المقدمة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
15. توفير تقييم مباشر للخدمة حيث يقوم بتقييمها المتعامل الحاصل على الخدمة والذي يساهم في الحصول على التغذية الراجعة. بالإضافة إلى عمل استبيانات داخلية على الخدمة المقدمة والعمل على تحديد الفجوات و مجالات التحسين.
16. توفر الخدمة ضمن تصنيف الشكاوى المعتمد لدى الجهة .
17. التعامل مع المقترحات المقدمة على الخدمة وتطبيقها وإصدار التقارير وتوعية المتعاملين بها من خلال القنوات المختلفة.
18. ضمان وجود تصنيف محدد للشكاوى الخاصة بالخدمة للعمل عليها ضمن إجراءات التعامل مع الشكاوى وإصدار التقارير بشأنها.
19. ربط المعاملات المنجزة للخدمة برقم الهوية.
20. توفر آلية خاصة بالشكر والثناء للخدمة وتوعية المتعاملين بها.
21. ضمان التطوير المستمر من خلال إشراك المتعاملين والشركاء الاستراتيجيين.
22. وجود آلية لقياس أثر نشر المعلومات الخاصة بالخدمات على قنوات الاتصال.
23. استخدام الوسائل المبتكرة في تسهيل وتطوير الخدمة.



## ب2) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بجائزة أفضل خدمة.

يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

### ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بجائزة أفضل خدمة.

1. عدد الخطوات التي تم تقليصها للحصول على الخدمة.
2. عدد المستندات المطلوبة التي تم تقليصها للحصول على الخدمة.
3. نسبة تقليص وقت انجاز الخدمة.
4. نسبة خفض تكلفة تقديم الخدمة.
5. نسبة تقليل تكلفة تطوير الخدمة.
6. نسبة الشكاوي المستلمة على الخدمة مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمة.
7. نسبة الشكاوي على الخدمة التي تم اغلاقها في الوقت المحدد (بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة).
8. نسبة المقترحات على الخدمة التي تمت دراستها من اجمالي عدد المقترحات المستلمة.
9. نسبة المقترحات على الخدمة التي تم تطبيقها من مجموع المقترحات المستلمة القابلة للتطبيق.
10. نسبة التحول الرقمي في اجراءات تقديم الخدمة.
11. نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية للخدمة من اجمالي المعاملات الخاصة بالخدمة.
12. الابتكار في تقديم الخدمة.



## ب2) مقاييس رأي المعنيين بأفضل خدمة

1. الزيادة في نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة.
2. الزيادة في نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة المقدمة عبر القنوات الرقمية.
3. الزيادة في نسبة رضا المتعاملين عن إغلاق الشكاوي على الخدمة.

### شروط الجائزة:

1. المشاركة إلزامية للجهات الحكومية الخدمية في إمارة أبوظبي.
2. المشاركة بخدمة واحدة فقط كأفضل خدمة.
3. أن تكون الخدمة ضمن قائمة خدمات الجهة المعتمدة<sup>17</sup>.
4. أن يتم تقديم الخدمة لفئة المتعاملين الأفراد أو الأعمال أو كلاهما.
5. أن تكون خدمة قائمة تم تطويرها خلال 3 أعوام بحد أقصى.
6. أن تكون من الخدمات التي يكون عليها طلب من المتعاملين بشكل مستمر.

### سيتم الأخذ في عين الاعتبار النقاط التالية :

1. إجراءات وطبيعة الخدمة (فورية - إجرائية - معقدة).
2. التركيز على الخدمات المرتبطة بالاستراتيجية للجهة.
3. تطبيق المعايير الخاصة بالأدلة الإرشادية.
4. قابلية المعايير للتطبيق على جميع الجهات حيث سيتم مراعاة الاختلاف بين الجهات في عملية التقييم بناء على طبيعة عمل الجهة.
5. حجم الطلب على الخدمة من خلال عدد المعاملات المنجزة للخدمة.
6. نتائج تطوير الخدمة ورضا المتعاملين عنها.

<sup>17</sup>تعميم رقم 7 لسنة 2016 بشأن تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها.

| معايير القياس             | مرحلة الابتدائية                                                                                                                     | مرحلة التطور                                                                                                                                                     | مرحلة النضوج                                                                                                                                                                                                         | مرحلة الريادة                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| فعالية الخدمة<br>40%      | ◇ نسبة رضا المتعاملين أدنى من 30%                                                                                                    | ◇ نسبة رضا المتعاملين من 30% - 60%                                                                                                                               | ◇ نسبة رضا المتعاملين من 60% - 90%                                                                                                                                                                                   | ◇ نسبة رضا المتعاملين أعلى من 90%                                                                                                                                                                                                                                    |
| كفاءة تطور<br>الخدمة 40%  | ◇ الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى                                                                       | ◇ الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%                                                                                                   | ◇ الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 50%                                                                                                                                                        | ◇ الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 80%                                                                                                                                                                                                        |
|                           | ◇ عدد الخطوات والمستندات : نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى                                | ◇ عدد الخطوات والمستندات : نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%                                                            | ◇ عدد الخطوات والمستندات : نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة من 50% - 80%                                                                                                                | ◇ عدد الخطوات والمستندات : نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 80%                                                                                                                                                                 |
|                           | ◇ تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى                                          | ◇ تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%                                                                      | ◇ تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة من 50% - 80%                                                                                                                          | ◇ تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 80%                                                                                                                                                                           |
|                           | ◇ مرحلة الحصول على المعلومات عن الخدمة: يتعرف المتعامل من خلالها على الخدمة المطلوبة وكيفية الحصول عليها حيث تطبق الممارسات التالية: | ◇ مرحلة طلب الخدمة: يبدأ المتعامل عملية التفاعل مع الجهة الحكومية للحصول على الخدمة المطلوبة من خلال طلب الخدمة عبر القنوات الرقمية وحيث تطبق الممارسات التالية: | ◇ مرحلة التواصل أثناء إنجاز المعاملة: يبدأ المتعامل في إجراءات استخدام الخدمة ويسدد الرسوم أن وجدت وكتيجة لتواصله مع الجهة الحكومية يحصل على الخدمات المطلوبة بالتواصل مع جهة ونظام واحد حيث تطبق الممارسات التالية: | ◇ مرحلة إتمام الخدمة من البداية إلى النهائية يكمل المتعامل عملية التفاعل الخاص بالخدمة المطلوبة ويحصل على النتائج المرجوة من خلال واجهة موحدة حيث تُطبق الممارسات التالية:                                                                                           |
| التحول الرقمي<br>10%      | ◇ توفر الخدمة و بياناتها المحدثة بشكل متناسق عبر جميع القنوات<br>◇ تمكين الاستفسار عبر قنوات متعددة<br>◇ حصر التواصل بنقطة واحدة     | ◇ الاستفادة من المعلومات الشخصية المحفوظة<br>◇ اعتماد الطلبات التفاعلية متعددة الخدمات<br>◇ إتاحة خيارات تناسب المتعامل في تقديم الطلبات                         | ◇ إبلاغ المتعامل بحالات التغيير<br>◇ التواصل بشكل استباقي و تفاعلي<br>◇ إتاحة خيارات آمنة للدفع<br>◇ حصر الرسوم ودفعها مرة واحدة                                                                                     | ◇ خيارات تنا سب المتعامل في إيصال الخدمة<br>◇ إيصال الخدمة إلى مكان الإقامة في اليوم ذاته حيثما ينطبق ذلك<br>◇ إشعار المتعاملين بانجاز الخدمة<br>◇ تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة<br>◇ الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل و إشعاره تلقائياً بتجديد الخدمة |
| الابتكار في<br>الخدمة 10% | ◇ يتم تقديم الخدمة بطريقة مبسطة ولا يوجد ابتكار في تقديم الخدمة                                                                      | ◇ يتم تقديم الخدمة بطريقة مبسطة مع وجود عامل الابتكار                                                                                                            | ◇ يتم تقديم الخدمة بطريقة مبتكرة ويمكن تكرار التجربة على جهات أخرى                                                                                                                                                   | ◇ يتم تقديم الخدمة بطريقة مبتكرة وان تكون تجربة فريدة يقتدى بها عالمياً                                                                                                                                                                                              |

|                                                    |                                       |      |      |                                             |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------|------|------|---------------------------------------------|
| Service Code:                                      | رمز الخدمة :                          |      |      |                                             |
| Service Name:                                      | اسم الخدمة:                           |      |      |                                             |
| Service Description :                              | وصف الخدمة:                           |      |      |                                             |
| Service Channels :                                 | قنوات تقديم الخدمة:                   |      |      |                                             |
| Service Centers :                                  | مراكز الخدمة:                         |      |      |                                             |
| Service Fees: (for non profit service)             | رسوم الخدمة: ( للخدمات الغير مجانية ) |      |      |                                             |
| Total No of Transactions for each year per channel | 2016                                  | 2015 | 2014 | مجموع المعاملات المنجزة لكل سنة حسب كل قناة |
|                                                    |                                       |      |      |                                             |
|                                                    |                                       |      |      |                                             |
| Total complaints on service                        | 2016                                  | 2015 | 2014 | مجموع الشكاوي على الخدمة                    |
|                                                    |                                       |      |      |                                             |
|                                                    |                                       |      |      |                                             |
| Total suggestions on service                       | 2016                                  | 2015 | 2014 | مجموع المقترحات على الخدمة                  |
|                                                    |                                       |      |      |                                             |
|                                                    |                                       |      |      |                                             |

| الملفات الداعمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2016 | 2015 | 2014 | المعايير الفرعية                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------|
| فعالية الخدمة (40%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |      |      |                                                                               |
| <p>كيف قامت الجهة الحكومية بالاستفادة من المتعاملين و المعنيين في زيادة فعالية الخدمة كالتالي:</p> <p>- توضيح النتائج التفصيلية لدراسة رضا المتعاملين و كيف تمت الاستفادة من تحليل نتائج دراسات الرضا.</p> <p>- آلية التعامل مع الشكاوي والمقترحات المستلمة وكيفية الاستفادة منها لتحسين تجربة الفئات المستفيدة للخدمة المطورة.</p> <p>- تقارير الشكاوي والمقترحات خلال الثلاث سنوات الماضية.</p> <p>(لا يزيد عن 10 صفحات)</p> |      |      |      | نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      | نسبة الشكاوي المستلمة مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمة                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      | نسبة الشكاوي التي تم اغلاقها في الوقت المحدد (بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      | نسبة المقترحات التي تمت دراستها من اجمالي عدد المقترحات المستلمة              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      | نسبة المقترحات التي تم تطبيقها من مجموع المقترحات المستلمة القابلة للتطبيق    |

| المعايير الفرعية                                | 2014 | 2015 | 2016 | الملفات الداعمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| كفاءة تطوّر الخدمة (40%)                        |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| مجموع عدد الخطوات للحصول على الخدمة.            |      |      |      | <p>بطاقة تعريف الخدمة وتصميم الاجراء قبل وبعد تطوير الخدمة. بالإضافة الى شرح توضيحي عن كفاءة تطوير الخدمات ويشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- كيف تم تحديد خطة وأهداف التطوير الخاصة بالخدمة</li> <li>- كيف تم تنفيذ عملية التطوير على الخدمة</li> <li>- كيف تم قياس نتيجة و تأثير التطوير وتحقيق الأهداف والمنعكسة على جميع المؤشرات المندرجة تحت معيار كفاءة وتطور الخدمة</li> <li>(لا يزيد عن 10 صفحات و تشمل بطاقات تعريف الخدمة و تصميم الاجراء قبل وبعد التطوير بالإضافة الى اية ملفات داعمة اخرى)</li> </ul> |
| مجموع عدد المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة. |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.               |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| تكلفة تقديم الخدمة                              |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| تكلفة تطوير الخدمة                              |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                 |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                 |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| الملفات الداعمة                                                                                                                                          | 2016 | 2015 | 2014 | المعايير الفرعية                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| التحول الرقمي (10%)                                                                                                                                      |      |      |      |                                                                                      |
| توضيح التالي:                                                                                                                                            |      |      |      |                                                                                      |
| - كفية ضمان توفر معلومات الخدمة على جميع القنوات الرقمية المتاحة بشكل محدث ومتناسق.                                                                      |      |      |      | نسبة التحول الرقمي في اجراءات تقديم الخدمة                                           |
| - هل يتم تقديم الخدمة على جميع القنوات الرقمية الخاصة بتقديم الخدمات.                                                                                    |      |      |      |                                                                                      |
| - هل يتم المشاركة الالكترونية على الخدمات من خلال القنوات الرقمية و دور الجهة في تمكين المتعاملين من هذه المشاركة.                                       |      |      |      | نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية للخدمة من اجمالي المعاملات الخاصة بالخدمة |
| - تحديد الخطوات المحولة رقمياً و شرح مفصل في حال عدم مقدرة الجهة للتحول الرقمي 100%                                                                      |      |      |      |                                                                                      |
| - تقرير الخدمات المنجزة خلال السنوات الثلاث الماضية وتوضيح أسباب زيادة أو قلة المعاملات المنجزة رقمياً مقارنة بمجموع المعاملات المنجزة عبر جميع القنوات. |      |      |      | نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة المقدمة عبر القنوات الرقمية                            |
| ( لا يزيد عن 10 صفحات )                                                                                                                                  |      |      |      |                                                                                      |
| الابتكار في الخدمة (10%)                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                                      |
| يرجى تحديد الابتكارات على الخدمة:                                                                                                                        |      |      |      |                                                                                      |
| تقرير يوضح طرق ووسائل الابتكار المطبقة لتطوير تقديم الخدمة خلال الثلاث سنوات الماضية ومدى تأثيرها في تطور الخدمة ( لا يزيد عن 10 صفحات )                 |      |      |      | 1.                                                                                   |
|                                                                                                                                                          |      |      |      | 2.                                                                                   |





## جائزة أفضل خدمة مشتركة

### تعريف جائزة أفضل خدمة مشتركة

هي الخدمة التي يشترك في تقديمها جهتين أو أكثر حيث يتم الحصول على الخدمة من خلال جهة واحدة نيابةً عن الجهات المشتركة في الخدمة (والتي لا يتم استكمال إجراءاتها أو الحصول على المخرج النهائي إلا بعد اتمام إجراءات معينة من جهات أخرى) . مع أهمية تحديد جهة أساسية مختصة بتقديم الخدمة والتي عملت مع الجهات المشتركة في تطويرها من خلال الدراسات والمقارنات لضمان تقديم الخدمة وفق أفضل المعايير العالمية حيث تم العمل على دمج الإجراءات والمستندات الخاصة بالحصول على الخدمة، إضافة إلى العمل على توفير الحلول الإلكترونية المبتكرة لارتباط الأنظمة المتعددة والتي ساهمت في تقليص خطوات رحلة التعامل والجهد المبذول في الحصول على الخدمة. كما تم وضع الخطط التحسينية والقياسات الخاصة بأداء الخدمة وتحديث التشريعات والنظم التي تدعم عملية نجاح تقديمها وتحقيق رضا المتعاملين واسعادهم.

### أ) القدرات الخاصة بجائزة بمعايير أفضل خدمة مشتركة

**يمكن** أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

1. تحديد الخدمة المشتركة من خلال توثيق إجراءات رحلة التعامل وتحديد الجهات المشتركة في تقديمها.
2. تحديد جهة أساسية تقود عملية تقديم الخدمة بالتعاون مع الجهات المشتركة في تقديمها. وذلك لتجنب زيارة المتعامل لجميع الجهات الحكومية المشاركة في تقديم الخدمة وتحديد حصول الخدمة من جهة واحدة فقط.
3. توثيق إجراءات الخدمة المشتركة بين الجهات الحكومية والعمل على تقليل وتسهيل الإجراءات على المتعامل وذلك لضمان الوصول إلى أعلى مستويات الرضا ابتداءً من تقديم الحصول على الخدمة حتى مرحلة إنجازها.
4. ضمان توفر الخدمة في قائمة خدمات المتعاملين لدى الجهة الأساسية (القائدة) عن تقديم الخدمة إضافة إلى توفر الخدمات المشتركة في قوائم الخدمات المعتمدة لدى الجهات المساهمة في الحصول على الخدمة.
5. تبسيط المتطلبات (المستندات والوثائق المطلوبة) من التعامل وذلك من خلال العمل على تقليلها وتوحيدها بين الإجراءات والموافقات المرتبطة بالحصول على الخدمة وضمان عدم تكرارها.
6. ضمان تعدد مصادر قنوات الحصول على الخدمة سواء في مراكز وفروع الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة أو في مراكز الخدمة المتكاملة. إضافة إلى توفر الحصول عليها على المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية على مستوى حكومة أبوظبي.



7. ضمان تعزيز التعاون بين الجهات المختلفة في إمارة أبوظبي مما يساهم في تعزيز كفاءة العمل الحكومي من خلال تكامل المعلومات وارتباط الأنظمة لتسهيل العمليات وأتمتها من خلال الاستغلال المثل للموارد المتاحة لدى الجهة.
8. تحسين تجربة المتعامل من حيث جودة الحصول على هذه الخدمة وتعزيز رضا المتعاملين بفهم متطلباتهم واحتياجاتهم والتحسين المستمر لرحلة المتعامل.
9. أهمية تسهيل الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة من خلال ضمان توفرها على جميع قنوات التواصل الخاصة بالحصول على الخدمة المشتركة بشكل متناسق وتحديثها باستمرار.
10. العمل على تقليل وقت الحصول على الخدمة من خلال احتساب الوقت المستغرق للإجراءات والموافقات المطلوبة من الجهات المساهمة في الحصول على الخدمة وذلك بتحديد الوقت عن طريق اتفاقيات مستوى الخدمة.
11. تقليل تكلفة إنجاز الخدمة المشتركة من خلال دمج الإجراءات وارتباط الأنظمة بالإضافة إلى تقليل تكلفة تطوير الخدمة بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
12. تحسين تجربة المتعاملين في الحصول على الخدمات من خلال تعهيد بعض إجراءات الحصول على الخدمة للقطاع الخاص.
13. ضمان تنوع طرق الدفع الخاصة بالحصول على الخدمة المشتركة بما يتوافق مع احتياجات المتعاملين.
14. دراسة رضا المتعاملين عن الخدمة من خلال الاستبانات، حلقات النقاش ومجموعات الخبرة وغيرها من أدوات القياس.
15. فهم احتياجات وتوقعات المتعاملين من خلال دراسة سلوك المتعاملين وتوقعاتهم المستقبلية وتطوير الخدمة المشتركة بناءً على ذلك.
16. دراسة وتطوير الخدمة بناءً على فئات المتعاملين المختلفة (على سبيل المثال الخدمات المقدمة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة).
17. توفير الخدمة المشتركة ضمن تصنيف الشكاوى المعتمد لدى الجهة الأساسية والجهات المساهمة في الحصول على الخدمة وإصدار التقارير بشأنها.
18. التعامل مع المقترحات المقدمة على الخدمة المشتركة وتطبيقها وإصدار التقارير وتوعية المتعاملين بها من خلال القنوات المختلفة للجهة الأساسية والجهات المساهمة.
19. ضمان التطوير المستمر من خلال إشراك المتعاملين في آرائهم وتجربتهم في الحصول على الخدمة. إضافة إلى أهمية إشراك الشركاء الاستراتيجيين ومن أهمهم الجهات المساهمة في تقديم الحصول على الخدمة.
20. ربط المعاملات المنجزة للخدمة برقم الهوية.



## ب) تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بجائزة أفضل خدمة مشتركة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

### ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بجائزة أفضل خدمة مشتركة

1. عدد الخطوات التي تم تقليصها للحصول على الخدمة.
2. عدد المستندات المطلوبة التي تم تقليصها للحصول على الخدمة.
3. نسبة تقليص وقت انجاز الخدمة.
4. نسبة خفض تكلفة تقديم الخدمة.
5. نسبة تقليل تكلفة تطوير الخدمة.
6. نسبة الشكاوي المستلمة على الخدمة مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمة.
7. نسبة الشكاوي على الخدمة التي تم اغلاقها في الوقت المحدد (بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة).
8. نسبة المقترحات على الخدمة التي تمت دراستها من إجمالي عدد المقترحات المستلمة.
9. نسبة المقترحات على الخدمة التي تم تطبيقها من مجموع المقترحات المستلمة القابلة للتطبيق.
10. نسبة التحول الرقمي في إجراءات تقديم الخدمة.
11. نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية للخدمة من إجمالي المعاملات الخاصة بالخدمة.
12. الابتكار في تقديم الخدمة.



## ب(2) مقاييس رأي المعنيين بالخدمة المشتركة

1. الزيادة في نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة.
2. الزيادة في نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة المقدمة عبر القنوات الرقمي.
3. الزيادة في نسبة رضا المتعاملين على إغلاق الشكاوي على الخدمة.

### شروط الجائزة:

1. المشاركة اختيارية للجهات الحكومية في إمارة أبوظبي.
2. المشاركة بخدمة واحدة فقط كأفضل خدمة مشتركة.
3. أن لا يقل عدد الجهات الحكومية المشاركة في الخدمة عن جهتين منهم جهة محلية كحد أدنى.
4. أن تكون الخدمة ضمن قائمة خدمات الجهة المعتمدة.
5. تحديد الجهة الأساسية التي تقود عملية تقديم وتطوير الخدمة.
6. أن يتم تقديم الخدمة لفئة المتعاملين الأفراد أو الأعمال أو كلاهما.
7. أن تكون خدمة قائمة تم تطويرها خلال ثلاث سنوات بحد أقصى.
8. أن تكون من الخدمات التي يكون عليها طلب من المتعاملين بشكل مستمر.

### سيتم الأخذ في عين الاعتبار النقاط التالية :

1. مستوى تعقيد الخدمة المشتركة.
2. عدد الجهات المشاركة في الخدمة المشتركة.
3. تطبيق المعايير الخاصة بالأدلة الإرشادية.
4. حجم الطلب على الخدمة من خلال عدد المعاملات المنجزة للخدمة.
5. قابلية المعايير للتطبيق على جميع الجهات حيث سيتم مراعاة الاختلاف بين الجهات في عملية التقييم بناء على طبيعة عمل الجهة.
6. نتائج تطوير الخدمة ورضا المتعاملين عنها.

| معايير القياس            | مرحلة الابتدائية                                                                                                                                                                                                                                      | مرحلة التطور                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | مرحلة النضوج                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | مرحلة الريادة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| فعالية الخدمة<br>40%     | نسبة رضا المتعاملين أدنى من 30%                                                                                                                                                                                                                       | نسبة رضا المتعاملين من 30% - 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                | نسبة رضا المتعاملين من 60% - 90%                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | نسبة رضا المتعاملين أعلى من 90%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| كفاءة تطور<br>الخدمة 40% | الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى                                                                                                                                                                                          | الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%                                                                                                                                                                                                                                                    | الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 50%                                                                                                                                                                                                                                                                            | الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                          | عدد الخطوات والمستندات: نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى                                                                                                                                                    | عدد الخطوات والمستندات: نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%                                                                                                                                                                                                              | عدد الخطوات والمستندات: نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة من 50% - 80%                                                                                                                                                                                                                                     | عدد الخطوات والمستندات: نسبة تقليص الخطوات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى                                                                                                                                                             | تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%                                                                                                                                                                                                                       | تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة من 50% - 80%                                                                                                                                                                                                                                              | تكلفة التقديم والتطوير: نسبة تقليص التكلفة على الجهة للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                          | مرحلة الحصول على معلومات عن الخدمة: يتعرف المتعامل من خلالها على الخدمة المطلوبة وكيفية الحصول عليها حيث تُطبق الممارسات التالية: توفر الخدمة وبياناتها المحدثة بشكل متناسق عبر جميع القنوات تمكين الاستفسار عبر قنوات متعددة حصر التواصل بنقطة واحدة | مرحلة طلب الخدمة: يبدأ المتعامل عملية التفاعل مع الجهة الحكومية للحصول على الخدمة المطلوبة من خلال طلب موحد لطلب الخدمة وحيث تطبق الممارسات التالية: الاستفادة من المعلومات الشخصية المحفوظة اعتماد تطبيقات الهاتف الذكي اعتماد الطلبات التفاعلية المتعددة الخدمات إتاحة خيارات تناسب المتعامل في تقديم الطلبات | مرحلة التواصل أثناء إنجاز المعاملة: يبدأ المتعامل في إجراءات استخدام الخدمة و يسدد الرسوم، إن وجدت، وكنيجة لتواصله مع الجهة الحكومية يحصل على الخدمات المطلوبة بالتواصل مع جهة ونظام واحد حيث تُطبق الممارسات التالية: إبلاغ المتعامل بحالات التغيير التواصل بشكل استباقي وتفاعلي؛ إتاحة خيارات آمنة للدفع حصر الرسوم ودفعها مرة واحدة | مرحلة إتمام الخدمة من البداية إلى النهاية يكمل المتعامل عملية التفاعل الخاص بالخدمة المطلوبة ويحصل على النتائج المرجوة من خلال واجهة موحدة حيث تطبق الممارسات التالية: خيارات تنا سب المتعامل في إيصال الخدمة إيصال الخدمة إلى مكان الإقامة في اليوم ذاته حيثما ينطبق ذلك إ إشعار المتعاملين بإنجاز الخدمة تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل و إشعاره تلقائياً بتجديد الخدمة |
| التحول الرقمي<br>10%     | يتم تقديم الخدمة بطريقة مبسطة ولا يوجد ابتكار في تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                         | يتم تقديم الخدمة بطريقة مبسطة مع وجود عامل الابتكار                                                                                                                                                                                                                                                             | يتم تقديم الخدمة بطريقة مبتكرة ويمكن تكرار التجربة على جهات أخرى                                                                                                                                                                                                                                                                       | يتم تقديم الخدمة بطريقة مبتكرة وان تكون تجربة فريدة يقتدى بها عالمياً                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                            |                                     |                                                                          |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Main Service Code:                                                                                         | رمز الخدمة المشتركة:                |                                                                          |                     |
| Main Service Name:                                                                                         | أسم الخدمة المشتركة:                |                                                                          |                     |
| Service Description:                                                                                       | وصف الخدمة:                         |                                                                          |                     |
| Joints Entities:                                                                                           | الجهات المساهمة :                   |                                                                          |                     |
| Joint service code                                                                                         | Joint Service Name                  | اسم الخدمة المساهمة                                                      | رمز الخدمة المساهمة |
|                                                                                                            |                                     |                                                                          |                     |
|                                                                                                            |                                     |                                                                          |                     |
|                                                                                                            |                                     |                                                                          |                     |
| Involved entities in service delivery which didn't participate in integration process of the joint service |                                     | الجهات المساهمة في تقديم الخدمة ولم يتم دمجها ضمن تقديم الخدمة المشتركة: |                     |
| Service Channels:                                                                                          | قنوات تقديم الخدمة:                 |                                                                          |                     |
| Service Center:                                                                                            | مراكز الخدمة:                       |                                                                          |                     |
| Service Fees: (for non profit service)                                                                     | رسوم الخدمة: (للخدمات الغير مجانية) |                                                                          |                     |

| الملفات الداعمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | بعد | قبل | المعايير الفرعية                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------|
| فعالية الخدمة (40%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |     |                                                                               |
| <p>كيف قامت الجهة الحكومية بالاستفادة من المتعاملين و المعنيين في زيادة فعالية الخدمة كالتالي:</p> <p>- توضيح النتائج التفصيلية لدراسة رضا المتعاملين و كيف تمت الاستفادة من تحليل نتائج دراسات الرضا.</p> <p>- آلية التعامل مع الشكاوي والمقترحات المستلمة وكيفية الاستفادة منها لتحسين تجربة الفئات المستفيدة للخدمة المطورة.</p> <p>- تقارير الشكاوي والمقترحات خلال الثلاث سنوات الماضية.</p> <p>(لا يزيد عن 10 صفحات)</p> |     |     | نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     | نسبة الشكاوي المستلمة مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمة                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     | نسبة الشكاوي التي تم إغلاقها في الوقت المحدد (بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     | نسبة المقترحات التي تمت دراستها من إجمالي عدد المقترحات المستلمة              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     | نسبة المقترحات التي تم تطبيقها من مجموع المقترحات المستلمة القابلة للتطبيق    |

| الملفات الداعمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | بعد | قبل | المعايير الفرعية                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------|
| كفاءة تطوّر الخدمة (40%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |     |                                                 |
| <p>بطاقة تعريف الخدمة وتصميم الاجراء قبل وبعد تطوير الخدمة. بالإضافة الى شرح توضيحي عن كفاءة تطوير الخدمات ويشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- كيف تم تحديد خطة وأهداف التطوير الخاصة بالخدمة</li> <li>- كيف تمت عملية دمج الأنظمة والاجراءات</li> <li>- كيف تم تنفيذ عملية التطوير على الخدمة</li> <li>- كيف تم قياس نتيجة و تأثير التطوير وتحقيق الأهداف والمنعكسة على جميع المؤشرات المدرجة تحت معيار كفاءة وتطور الخدمة</li> <li>(لا يزيد عن 10 صفحات و تشمل بطاقات تعريف الخدمة و تصميم الاجراء قبل وبعد التطوير بالإضافة الى اية ملفات داعمة اخرى)</li> </ul> |     |     | مجموع عدد الخطوات للحصول على الخدمة.            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     | مجموع عدد المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     | الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     | تكلفة تقديم الخدمة                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     | نسبة تخفيض تكلفة تطوير الخدمة                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     |                                                 |

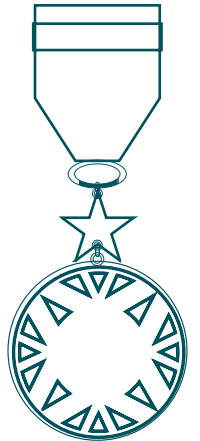


| الملفات الداعمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | بعد | قبل | المعايير الفرعية                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| التحول الرقمي (10%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |     |                                                                                      |
| توضيح التالي:<br>- كفية ضمان توفر معلومات الخدمة على جميع القنوات الرقمية المتاحة بشكل محدث ومتناسق.<br>- هل يتم تقديم الخدمة على جميع القنوات الرقمية الخاصة بتقديم الخدمات.<br>- هل يتم المشاركة الالكترونية على الخدمات من خلال القنوات الرقمية و دور الجهة في تمكين المتعاملين من هذه المشاركة.<br>- تحديد الخطوات المحولة رقمياً و شرح مفصل في حال عدم مقدرة الجهة للتحول الرقمي 100%<br>- تقرير الخدمات المنجزة خلال السنوات الثلاث الماضية وتوضيح أسباب زيادة أو قلة المعاملات المنجزة رقمياً مقارنة بمجموع المعاملات المنجزة عبر جميع القنوات.<br>( لا يزيد عن 10 صفحات) |     |     | نسبة التحول الرقمي في اجراءات تقديم الخدمة                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |     | نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية للخدمة من اجمالي المعاملات الخاصة بالخدمة |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |     | نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة المقدمة عبر القنوات الرقمية                            |
| الابتكار في الخدمة (10%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |     |                                                                                      |
| تقرير يوضح طرق ووسائل الابتكار المطبقة لتطوير تقديم الخدمة خلال الثلاث سنوات الماضية ومدى تأثيرها في تطور الخدمة ( لا يزيد عن 10 صفحات)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |     | يرجى تحديد الابتكارات على الخدمة:<br>1.<br>2.                                        |

# معايير

## أوسمة رئيس المجلس التنفيذي وشروط المشاركة

- المدير العام
- المدير التنفيذي
- مجال الإشراف الإداري
- إسعاد المتعاملين ( الإشرافي )
- مجال الدعم الإداري
- المجال التخصصي
- المجال التقني/ الفني
- إسعاد المتعاملين (غير إشرافي)
- المجال الميداني
- الموظف الجديد
- الموظف المتفاني ذو الخدمة الطويلة
- الموظف المبتكر





## وسام رئيس المجلس التنفيذي

تهدف أوسمة رئيس المجلس التنفيذي إلى إبراز المتميزين العاملين في الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي وتحفيزهم، وتغطي هذه الأوسمة مجالات الوظائف المختلفة في الجهات الحكومية سواء كانت وظائف قيادية/إشرافية والوظائف غير الإشرافية. تنقسم الأوسمة إلى ثلاث مجموعات:

| التقديم                                                             | المشاركة         | تفاصيل الفئات                          |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------|
| وثيقة تقديم عبر المنصة الرقمية لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز | إلزامية المشاركة | المدير العام                           |
|                                                                     |                  | المدير التنفيذي                        |
|                                                                     |                  | مجال الإشراف الإداري                   |
|                                                                     |                  | مجال إسعاد المتعاملين (الإشرافي)*      |
|                                                                     |                  | مجال الدعم الإداري                     |
|                                                                     |                  | المجال التخصصي**                       |
|                                                                     |                  | المجال التقني/ الفني**                 |
|                                                                     |                  | مجال إسعاد المتعاملين (غير إشرافي)*    |
|                                                                     |                  | المجال الميداني                        |
|                                                                     |                  | الموظف الجديد                          |
|                                                                     |                  | الموظف المتفاني ذو الخدمة الطويلة**    |
|                                                                     |                  | الموظف المبتكر**                       |
|                                                                     |                  | أ- المجموعة القيادية / الإشرافية       |
|                                                                     |                  | ب- المجموعة الفنية / المهنية والمساندة |
|                                                                     |                  | ج- المجموعة الأخرى                     |

\*وفقاً لطبيعة عمل الجهة.

\*\* يمكن مشاركة الموظفين الإشرافيين وغير الإشرافيين في هذه الجوائز.



## الشروط العامة للمشاركة

1. سيقوم مكتب برنامج أبوظبي للتميز بالإعلان عن الموعد النهائي لتلقي المشاركات.
2. يتم تسليم تقارير المشاركة مرفقة بكتاب رسمي من رئيس الجهة أو المدير العام/ الرئيس التنفيذي، ويحتوي على أسماء المرشحين والفئة المرشح لها متضمنة تأكيد من الجهة على انطباق شروط المشاركة على المرشحين عن طريق **المنصة الرقمية** لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز.
3. **لا يجوز** الاستعانة بجهات خارجية (استشاري) في استكمال متطلبات المشاركة كما ورد في التعميم الصادر من **المجلس التنفيذي**.
4. **لا يجوز** مشاركة الفائزين ( **الفائز بالمركز الأول**) بوسام رئيس المجلس التنفيذي بجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز في أي من الدورات السابقة.
5. **لا يجوز** ترشيح نفس الموظف في حالة مشاركته في **آخر دورتين** من الجائزة (الدورة الثالثة والرابعة).
6. يسمح للجهات ترشيح موظف **واحد فقط** لكل وسام من أوسمة رئيس المجلس التنفيذي.
7. أن يكون المرشح **معيّناً** على الكادر الوظيفي للجهة الحكومية.
8. يجب على المرشح لإحدى أوسمة وسام رئيس المجلس التنفيذي أن يكون قد أتم **عامين ونصف على الأقل** من الخدمة في الجهة المتقدمة للطلب في تاريخ التقديم للجائزة (**باستثناء جائزة المدير العام والموظف الجديد**).
9. يجوز ترشيح الموظفين **المنتدبين** للعمل لدى الجهة المشاركة في حال اكمل الموظف المنتدب **سنتين ونصف** في الجهة المنتدب إليها، على أن لا يزال يعمل في الجهة المنتدب إليها حين إعلان النتائج.
10. يتم احتساب مدة عمل الموظف من **تاريخ التحاقه الفعلي** بالعمل وحتى **تاريخ تسليم الطلب** لمكتب برنامج أبوظبي للتميز.
11. في حال وجود حالات **لا ينطبق** عليها شروط المدة الزمنية ( **بحد أقصاه شهرين زيادة أو نقصان**) فيمكن للجهة التقدم بطلب لمكتب برنامج أبوظبي للتميز لدراسة الحالة على أن لا يكون لدى الجهة مرشحين آخرين تنطبق عليهم الشروط كاملة.
12. يشترط **ملائمة المسمى الوظيفي للمرشح مع فئة الجائزة** المرشح لها، ويتم **إرفاق الهيكل التنظيمي** المعتمد للجهة وبما يبين موقع الموظف فيه للتأكد من تحقق هذا الشرط.



13. يجب أن لا يكون أداء الموظف المرشح مقبول أو ضعيف خلال الثلاث سنوات الأخيرة.

14. يشترط عدم حصول الموظف المرشح على أي شكل من أشكال العقوبات ( تنبيه، إنذار وغيرها)، خلال الثلاث سنوات الأخيرة من عمله وحتى الإعلان عن النتائج.

15. في حال تغيير المسمى الوظيفي للموظف بعد أن تم ترشيحه لأي من الجوائز، يجوز أن يبقى مرشحاً عن فئته، ويتم تقييم أدائه بناء على الثلاث سنوات السابقة.

16. أن يكون على رأس عمله أثناء عملية التقييم وحتى الانتهاء من إعلان النتائج.

**يحتفظ مكتب برنامج أبوظبي للتميز بالحق باستثناء أي مشاركة في حال لم ينطبق عليها أي من شروط المشاركة في أي وقت.**

**أ-المجموعة القيادية / الإشرافية**



**وسام رئيس المجلس التنفيذي لأفضل مدير عام**

خصص هذا الوسام لفئة مدراء العموم ووكلاء الدوائر ومن في حكمهم في جهات حكومة أبوظبي الذين أحدثوا نقلة نوعية في أداء الجهة.

**الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام**

1. أن يشغل منصب المدير العام ( وكيل ) و/ أو بالإقامة لمدة لا تقل عن سنة ونصف.



**وسام المدير التنفيذي المتميز**

خصصت هذه الفئة لموظفي فئة المدراء التنفيذيين الذين ساهموا بشكل ملموس وبارز في إحداث فرق في جهاتهم ومجتمعهم

**الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام**

1. لابد أن يكون المرشح لفئة المدير التنفيذي مديراً تنفيذياً أو بدرجة مدير تنفيذي.

2. أن يشغل منصب المدير التنفيذي و/ أو بالإقامة لمدة لا تقل عن سنة ونصف.

3. يكون قد عمل في وظيفة إشرافية لمدة لا تقل عن خمس سنوات.



## وسام الموظف المتميز في مجال الإشراف الإداري

خصت هذه الجائزة للموظفين الذين يؤدون أدواراً تتعلق بالإشراف الإداري على اختلاف مستوياتهم الإدارية (على سبيل المثال: مدير إدارة، رئيس قسم، رئيس فريق عمل.. الخ) وما شابه.

### الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. أن لا يكون المرشح لهذه الفئة في درجة مدير عام أو مدير تنفيذي.
2. أن يكون المرشح للمشاركة يشغل وظيفة إشرافية في الجهة على اختلاف مسمياتها ( مدير، مدير إدارة ، رئيس قسم .. الخ ).
3. أن يكون قد عمل في وظيفة إشرافية لمدة لا تقل عن سنتين ونصف في الجهة.
4. أن يكون استكمل ما لا يقل عن سنة ونصف في الوظيفة الإشرافية الحالية.
5. أن يشرف على موظفين اثنين على الأقل في وحدته التنظيمية وأن يكونا على رأس عملهم في الوحدة التنظيمية نفسها.
6. يجوز مشاركة الموظفين الإشرافيين في حال كونهم بالإنبابة مثل (مدير إدارة بالإنبابة) طالما تنطبق عليه شروط المشاركة الأخرى.

## وسام الموظف المتميز في مجال إسعاد المتعاملين (إشرافي)

خصت هذه الفئة للموظفين الذين تتطلب طبيعة وظائفهم الإشراف على مراكز أو نقاط تقديم الخدمة للمتعاملين مثل مدير مركز إسعاد المتعاملين، مشرف إسعاد المتعاملين وما شابه.

### الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. أن لا يكون المرشح لهذه الفئة في درجة مدير عام أو مدير تنفيذي.
2. أن يكون المرشح للمشاركة يشغل وظيفة إشرافية في الجهة على اختلاف مسمياتها.
3. أن يكون قد عمل في وظيفة إشرافية لمدة لا تقل عن سنتين ونصف.
4. أن يكون الموظف المتقدم قد عمل فترة لا تقل عن (سنتين ونصف) في مجال خدمة المتعاملين.



5. أن يكون استكمل ما لا يقل عن سنة ونصف في نفس الوظيفة الإشرافية المتقدم بها.

6. لابد أن يكون موظفين خدمة المتعاملين على دراية تامة بالأدلة الإرشادية الخاصة بخدمة المتعاملين الصادرة من حكومة أبوظبي ويعملون على تطبيق ما ورد فيها.

7. أن يشرف على موظفين اثنين على الأقل في وحدته التنظيمية وأن يكونا على رأس عملهم في الوحدة التنظيمية نفسها.

8. يجوز مشاركة الموظفين الإشرافيين في حال كونهم بالإقامة مثل (مدير إدارة بالإقامة) طالما تنطبق عليه شروط المشاركة الأخرى.

## ب-المجموعة الفنية/التخصصية والمساندة



### وسام الموظف المتميز في مجال الدعم الإداري

يعتبر موظف الدعم الإداري كل من يقوم بأعمال إدارية أو كتابية في الجهة التي يعمل بها ولكنه لا يشغل منصباً قيادياً أو إشرافياً، (على سبيل المثال وليس الحصر، موظف إداري أو مساعد إداري، ضابط شؤون الموظفين، ضابط مشتريات، أمين مخزن، سكرتير، أمين صندوق، كاتب وما شابه).

### الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. تقتصر المشاركة في فئة الدعم الإداري على الموظفين الذين لا يحملون أية صفة أخرى تندرج تحت الفئات الأخرى (الإشرافية، التخصصية، التقنية، خدمة المتعاملين ... الخ).



### وسام الموظف المتميز في المجال التخصصي

خصت هذه الجائزة لجميع العاملين بالوظائف المهنية التخصصية والاستشارية والمسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة، (على سبيل المثال وليس الحصر: خبير، أخصائي، باحث، مدقق، مترجم، مدرس، طبيب، صيدلاني، ممرض، قاضي، وكيل نيابة، مخرج، إعلامي، محرر، محاسب، مدقق حسابات) وما شابه.



## الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. أن يكون المرشح للمشاركة في هذه الفئة يعمل في **مجال تخصصي** مثال على ذلك الأطباء، المدققين الداخليين، المحاسبين، المحامين، الإحصائيين... الخ
2. أن يكون حاصل على **مؤهل تخصصي** / شهادة علمية.
3. يمكن مشاركة الإشرافيين في جوائز المجال التخصصي، وفي هذه الحالة لينطبق عليهم **المعيار الرابع** (المهارات الإشرافية).
4. أن يكون الموظف المتقدم قد عمل فترة لا تقل عن **سنتين ونصف** في مجال التخصص.



## وسام الموظف المتميز في المجال التقني/الفني

يعتبر موظفًا تقنيًا أو فنيًا كل من يمارس مهارات تقنية أو فنية في مجال معين من مجالات العمل، على سبيل المثال في المجالات العلمية أو الهندسية أو تكنولوجيا المعلومات أو الطبية... الخ، (مثال على ذلك المهندس، محلل برامج الحاسب الآلي، فني مختبرات، فني وسائل سمعية وبصرية و ما شابه).

## الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. أن يكون المرشح للمشاركة في هذه الفئة يعمل في إحدى المجالات الفنية أو المجالات التقنية على سبيل المثال لا الحصر: (المهندسين، فني المختبرات، العاملين في مجال تقنية المعلومات... الخ).
2. أن يكون حاصل على **مؤهل تخصصي** / شهادة علمية.
3. يمكن مشاركة الإشرافيين في جوائز المجال الفني التقني، وفي هذه الحالة **لا ينطبق عليهم المعيار الرابع** (المهارات الإشرافية).
4. أن يكون الموظف المتقدم قد عمل فترة لا تقل عن **سنتين ونصف** في المجال.





## وسام الموظف المتميز في المجال الميداني

خصت هذه الجائزة لجميع موظفي الجهات الذين تتطلب طبيعة وظائفهم العمل الميداني غير المكتبي خارج موقع جهة عملهم على اختلافها وتنوع مسمياتها (على سبيل المثال لا الحصر: المراقبون والمفتشون ورجال الشرطة والأمن والمرور والسلامة والدفاع المدني والإنقاذ والإسعاف و المرشدون السياحة والمساحون وفنيو الزراعة والمرشدون والسائقون وماشابه).

### الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. يعتبر الموظف الميداني كل موظف يعمل في أعمال ميدانية غير مكتبية (على الأقل 75% من عمله ميداني).
2. تقتصر المشاركة في فئة الموظف الميداني على الموظفين الذين لا يعملون في مناصب إشرافيه.



## وسام الموظف المتميز في مجال إسعاد المتعاملين (غير إشرافي)

خصت هذه الجائزة لجميع الموظفين الذين تتطلب طبيعة وظائفهم التواصل المباشر مع المتعاملين ولا يشغل منصب إشرافي (مثل موظفي الاستقبال وموظفي تقديم المعلومات وموظفي الاتصال وما شابه).

### الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. أن يكون الموظف المتقدم قد عمل فترة لا تقل عن سنتين ونصف في مجال خدمة المتعاملين.
2. لا بد أن يكون موظفين خدمة المتعاملين على دراية تامة بالأدلة الإرشادية الخاصة بخدمة المتعاملين الصادرة من حكومة أبوظبي ويعملون على تطبيق ما ورد فيها.



## وسام الموظف الجديد المتميز

خصت هذه الجائزة لجميع الموظفين حديثي التخرج والعاملين لدى الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي، شريطة إكمالهم مدة لا تقل عن ستة أشهر ولا تزيد عن سنتين ونصف من تاريخ التعيين إلى وقت التقديم للجائزة في العمل لدى الجهة المعنية.



## الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

يعرف الموظف الجديد بالتالي:

1. هم الموظفون الشباب الذين يلتحقون بالعمل لأول مرة بعد حصولهم على مؤهل علمي جامعي (دبلوم عالي فما أعلى).
2. يجوز للموظف الذي عمل سابقاً في إحدى الجهات حكومية أو خاصة المشاركة على أن لا يزيد مجموع سنوات عمله داخل الجهة التي يتقدم عنها والجهات التي كان يعمل فيها مسبقاً عن **سنتين ونصف** ويتوجب توفير الإثبات .
3. يجب أن لا يتجاوز عمر المتقدم لهذه الفئة 30 سنة في موعد التقدم للجائزة.

## المجموعة الأخرى

### وسام الموظف المتفاني ذو الخدمة الطويلة

خصت هذه الجائزة للموظفين الذين أكملوا أكثر من **عشرين عاماً**<sup>20</sup> في الخدمة في مختلف المستويات الوظيفية في مختلف جهات حكومة أبوظبي ويجب أن يكون على رأس عمله.

## الشروط الخاصة للمشاركة بهذا الوسام

1. أن لا يكون المرشح في درجة مدير عام أو مدير تنفيذي.
2. أن يكون المرشح قد عمل في الحكومة المحلية لإمارة أبوظبي لمدة 20 سنة فأكثر، على أن تكون آخر سنتين ونصف في الجهة المتقدم من خلالها.
3. أن يكون على رأس عمله وقت إعلان النتائج.
4. إرفاق ما يثبت عمله في الحكومة المحلية لإمارة أبوظبي عن الفترة المطلوبة.

### وسام الموظف المبكر

خصص هذا الوسام للموظفين المتميزين الذين قاموا بتقديم ابتكارات أو اختراعات مسجلة باسمهم وأدت إلى زيادة الكفاءة والفاعلية في أداء الجهة أو لها أثر إيجابي في المجتمع بغض النظر عن المسمى أو الدرجة الوظيفية.

<sup>20</sup> اعتباراً من الدورة السادسة 2019 سوف يتم تغيير الفترة الزمنية ليكون الموظف المتفاني ذو الخدمة الطويلة عمل لمدة 30 عاماً منها 25 عاماً في حكومة أبوظبي وللإناث 25 عاماً منها 20 عاماً في حكومة أبوظبي



## معايير وسام رئيس المجلس التنفيذي

أولاً: معايير وعناصر تقييم فئات وسام رئيس المجلس التنفيذي فئة أفضل (وكيل/ مدير عام/ أو مدير عام بالإنبابة أو من في حكمهم)

### المعيار الأول:- الأداء و الإنجاز (60%)

1. إنجازات الجهة التي يشرف عليها خلال فترة عمله.
2. حجم وطبيعة الأداء الفردي والإنجازات التي حققها في نطاق عمله الحالي.
3. أبرز الإنجازات خلال مسيرته المهنية في جميع الجهات التي كان يعمل بها سابقاً.
4. حجم وطبيعة الأداء والإنجازات الشخصية خارج نطاق العمل كمدير عام .
5. الأعمال التطوعية التي قام بها من خلال الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله.

### المعيار الثاني: المهارات القيادية ( 40%)

1. سيتم تقييم المهارات القيادية من خلال مجموعة أدوات التقييم العلمية والاستبيانات التي سيتم تنفيذها بشكل إلكتروني ومن خلال اجتماعات شخصية مع المرشح ولقاءات مع فئات المعنيين والموظفين العاملين تحت إشراف المرشح والمتعاملين معه بشكل مباشر.

ثانياً: معايير و عناصر تقييم فئات وسام رئيس المجلس التنفيذي ( باستثناء فئة أفضل مدير عام).

### المعيار الأول:- الأداء و الإنجاز

1. القدرة على الاستمرار بالعمل وبنفس الأداء المرتفع في جميع الأحوال وقدرة الموظف للاستجابة لتغير الأولويات.
2. حجم وطبيعة الأداء الفردي والإنجازات التي تتعدى الأهداف المحددة للموظف أو تتجاوز نطاق ومتطلبات عمله داخل الجهة التي يعمل بها والتي أدت إلى الارتقاء بنتائج وحدته التنظيمية بشكل خاص وأداء الجهة بشكل عام.



3. حجم وطبيعة الأداء والإنجازات التي حققها الموظف خلال مسيرته المهنية في جميع الجهات التي كان يعمل بها سابقا. (لاينطبق على وسام الموظف الجديد).

4. تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك خاصة في مجال خدمة المتعاملين والالتزام الوظيفي.

5. الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف من خلال الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله.

6. طبيعة المعوقات والصعوبات التي تخطاها الموظف لتحقيق إنجازاته.

7. الجهد الشخصي للموظف في تحقيق هذه الإنجازات ومدى مشاركة الآخرين في تحقيقها.

### المعيار الثاني:- المبادرة و الابتكار

1. حجم وطبيعة ما قدمه الموظف من ابتكارات أو مبادرات إبداعية أو ريادة ( الأفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع و غيرها).

2. براءات الاختراع، الأبحاث المنشورة، المؤلفات العلمية/الأدبية و غيرها المسجلة باسم الموظف.

3. مدى تطبيق ما قدمه الموظف من أفكار/مبادرات إبداعية.

4. النتائج و التأثيرات المترتبة على الابتكارات والمبادرات الإبداعية المطبقة.

5. المشاركة في نشر وتبادل المعارف وتقديم أوراق العمل.

### المعيار الثالث:- التعليم المستمر

1. تناسب المؤهلات العلمية والشهادات المهنية مع طبيعة العمل ( تنطبق على المتقدمين للمجال التخصصي والمجال الفني التقني).

2. مدى حرص الموظف وسرعته في مجال التنمية الذاتية من خلال اكتساب الخبرات والمهارات المتعلقة بمهام عمله.

3. مدى حرص الموظف على إجادة وتطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال أو تنمية مهارات فنية أو إدارية متخصصة تتعلق بمهام عمله ( من خلال التدريب)، وكذلك مدى تطبيقه لهذه المهارات في عمله.



4. الجهود التي يبذلها الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي.

### المعيار الرابع:- المهارات الإشرافية

هذا المعيار خاص بالموظفين المرشحين لفئة وسام رئيس المجلس التنفيذي - المجال الإشرافي:-

1. القدرة على تحديد استراتيجية واضحة للوحدة التنظيمية/ فريق العمل الذي يشرف عليه وإعداد خطط متكاملة لتحقيقها بكفاءة و فعالية.
2. امتلاك مهارات تنظيم العمل والاستغلال الأمثل للموارد المادية والتكنولوجية المتاحة وتعظيم العائد منها والاستثمار الأمثل في الموارد البشرية.
3. امتلاك مهارات لمتابعة وتقييم أداء الوحدة التنظيمية بأساليب موضوعية وبطرق إيجابية محفزة ومدى تطبيق أساليب موثوقة لقياس مستوى أداء فريق العمل/الوحدة التنظيمية ومتابعة مدى تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات المناسبة.
4. إنجازات الوحدة التنظيمية التي يشرف عليها خلال فترة عمله.
5. المساهمة في وضع وتطوير ومراجعة ونشر استراتيجية الجهة التي يعمل بها، وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة.
6. توفير بيئة مشجعة على الإبداع وتشجيع المبدعين.
7. تحفيز ومكافأة العاملين على إنتاجاتهم وإنجازاتهم ضمن الصلاحيات الممنوحة.
8. امتلاك مهارات القدرة على الإقناع والتفاوض وفض النزاعات.
9. المقدرة على التأثير الإيجابي بين زملائه وفي بيئة العمل.
10. مدى الحرص على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتأهيل الصف الثاني من الموظفين وتفويض الصلاحيات لهم وتحفيزهم على العمل و العطاء و بناء روح الفريق الواحد لديهم.
11. القدرة على التواصل والاتصال الفعال مع فريق العمل والقدرة على تقديم معلومات بناءه منتظمة لهم عن أدائهم و إنجازاتهم.
12. امتلاك المهارة والقدرة على إدارة عملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل.

# أوزان تقييم

## وسام رئيس المجلس التنفيذي



أوزان التقييم باستثناء المدير العام

إرشادات المشاركة

المرفقات المطلوبة

مسطرة تقييم الأفراد

أوزان تقييم  
وسام رئيس المجلس التنفيذي باستثناء وسام المدير العام:

| المعيار                               | المدير التنفيذي |        | المجال التخصصي | الموظف المبتكر | المتفاني ذو الخدمة الطويلة |          | إشرافي | إشرافي       |        |        |
|---------------------------------------|-----------------|--------|----------------|----------------|----------------------------|----------|--------|--------------|--------|--------|
|                                       | إشرافي          | إشرافي |                |                |                            |          |        |              |        |        |
|                                       |                 |        |                |                |                            |          |        |              | إشرافي | إشرافي |
|                                       |                 |        |                |                |                            |          |        |              |        |        |
| المعيار الأول:<br>الأداء والإنجاز     | 40              | 50     | 70             | 30             | لا ينطبق                   | لا ينطبق | 60     | الغير إشرافي |        |        |
| المعيار الثاني:<br>المبادرة والابتكار | 20              | 10     | 15             | 50             | 20                         | 25       | 25     | 30           |        |        |
| المعيار الثالث:<br>التعلم المستمر     | 10              | 10     | 15             | 20             | 20                         | 25       | 25     | 40           |        |        |
| المعيار الرابع:<br>المهارات الإشرافية | 30              | 30     | 0              | 0              | 0                          | 0        | 0      | 0            |        |        |
|                                       |                 |        |                |                |                            |          |        |              |        |        |
| الإجمالي                              | 100             | 100    | 100            | 100            | 100                        | 100      | 100    | 100          |        |        |



## إرشادات المشاركة في جوائز وسام رئيس المجلس التنفيذي

### متطلبات التقديم:

استكمال المتطلبات إلكترونياً من خلال المنصة الرقمية<sup>21</sup> الخاصة بجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز والتي تشمل كل من:

### المعلومات الشخصية وتشمل:

|                                                                                                                           |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| الاسم الكامل                                                                                                              | الجنسية             |
| تاريخ الميلاد                                                                                                             | هاتف المكتب         |
| الهاتف المتحرك                                                                                                            | البريد الإلكتروني   |
| جهة العمل                                                                                                                 | المسمى الوظيفي      |
| الدرجة                                                                                                                    | اسم المسؤول المباشر |
| عدد الموظفين الذين يشرف عليهم (الوظائف الإشرافية)                                                                         | الإدارة التابع لها  |
| القطاع                                                                                                                    | موقع العمل          |
| عدد سنوات الخبرة الكلية                                                                                                   | رقم جواز السفر      |
| الرقم الموحد                                                                                                              | رقم الهوية          |
| هل تمت المشاركة مسبقاً في جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز ( إذا الاجابة نعم يرجى تحديد الدورات التي تمت المشاركة بها) |                     |

<sup>21</sup>سيتم تزويد المعنيين بالمعلومات حول المنصة الرقمية قبل موعد التقديم بوقت كاف.

جميع المعلومات سوف يتم ادراجها عن طريق المنصة الرقمية لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز، والمعلومات المشار إليها هنا هي للاسترشاد وتجهيز المتطلبات استعداداً لإدراجها في المنصة ولن يكون هناك نموذج ورقي لاستكمالها.





## المؤهلات العلمية وتشمل:

1. الدرجة.
2. التخصص.
3. الجامعة الحاصل منها على الشهادة.
4. سنة الحصول على المؤهل العلمي.

## الشهادات العملية ( إن وجدت) وتشمل:

1. اسم الشهادة.
2. الجهة المانحة.
3. سنة الحصول على الشهادة.

## الخبرات والإنجازات خلال سنوات العمل المختلفة:

1. اسم الجهة.
2. المسمى الوظيفي .
3. فترة العمل ( من - إلى ) ( يوم/ شهر / سنة).
4. أهم المهام التي تم العمل عليها .
5. أهم الإنجازات.

**استكمال متطلبات المعايير بحد أقصى 150 كلمة لكل معيار فرعي، و بحد أقصى مرفقين (2) لكل معيار.**



## المرفقات:

1. صورة جواز سفر مع الصفحة الأخيرة ( للمواطنين والتي توضح الرقم الموحد).
2. صورة عن بطاقة الهوية.
3. صورة شخصية ذات خلفية بيضاء عالية الجودة.
4. صورة من الإقامة ( لغير المواطنين).
5. الهيكل التنظيمي للجهة مع توضيح موقع المرشحين عليه ومعلومات المدير المباشر ( الاسم ومعلومات التواصل ).
6. بالنسبة للإشرافيين لابد من تزويد مكتب برنامج أبوظبي للتميز بأسماء الموظفين الذين يشرف عليهم بشكل مباشر ( الاسماء ومعلومات التواصل ) والمدير المباشر.
7. السيرة الذاتية الكاملة والمحدثة للمرشح.
8. الوصف الوظيفي.
9. شهادة إلى من يهمه الأمر توضح التالي:
  - ♦ تاريخ التعيين.
  - ♦ تقييم الموظف خلال الثلاث سنوات الأخيرة.
  - ♦ عدم حصول الموظف المرشح على أي شكل من أشكال العقوبات ( تنبيه , إنذار وغيرها), خلال الثلاث سنوات الأخيرة من عمله.

## مسطرة تقييم الأفراد

| 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 |
| القدرة على الاستمرار بالعمل وبفلس<br>الأداء المرتفع في جميع الأحوال<br>وقدرة الموظف للاستجابة لتغير<br>الأولويات.                                                                                                    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |
| حجم وطبيعة الأداء الفردي والإنجازات التي<br>تتعدى الأهداف المحددة للموظف أو تتجاوز<br>نطاق ومتطلبات عمله داخل الجهة التي يعمل<br>بها والتي أدت إلى الارتقاء بنتائج وحدته<br>التنظيمية بشكل خاص وأداء الجهة بشكل عام. |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |
| حجم وطبيعة الأداء والإنجازات التي حققها<br>الموظف خلال مسيرته المهنية في جميع<br>الجهات التي كان يعمل بها سابقاً.                                                                                                    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |
| تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك<br>خاصة في مجال خدمة المتعاملين والالتزام<br>الوظيفي.                                                                                                                          |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |
| الأعمال التطوعية التي قام بها من خلال<br>الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله                                                                                                                                       |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |
| طبيعة المعوقات والصعوبات التي تخطاها<br>الموظف بتحقيق إنجازاته                                                                                                                                                       |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |
| الجهود الشخصية للموظف في تحقيق هذه<br>الإنجازات ومدى مشاركة الآخرين في تحقيقها                                                                                                                                       |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |    |    |    |      |    |    |    |     |

| الإجمالي الخاص بالأداء والإنجاز |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 5                               | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                   |     |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |    |                                                                                                                                                                                                              |    |    |    |    |                                                                                                                                                                                                              |    |    |    |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|
| مدى حرص الموظف على إجادة وتطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال أو تنمية مهارات فنية أو إدارية متخصصة تتعلق بمهام عمله ( من خلال التدريب ) وكذلك مدى تطبيقه لهذه المهارات في عمله | نادرًا ما يحرص الموظف على اكتساب مهارات تتعلق بمهام عمله الجديد وتطبيقها مثل استعماله الحاسب الآلي أو الانترنت أو تطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال أو تنمية مهارات فنية متخصصة ( من خلال التدريب ) |     |    |    |    | يحرص الموظف أحيانًا على اكتساب مهارات تتعلق بمهام عمله الجديد وتطبيقها مثل استعمال الحاسب الآلي أو الانترنت أو تطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال أو تنمية مهارات فنية متخصصة ( من خلال التدريب ) |    |    |    |    | يحرص الموظف غالبًا من اكتساب مهارات تتعلق بمهام عمله الجديد وتطبيقها مثل استعمال الحاسب الآلي أو الانترنت أو تطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال أو تنمية مهارات فنية متخصصة ( من خلال التدريب ) |    |    |    |    | يحرص الموظف دائماً من اكتساب مهارات تتعلق بمهام عمله الجديد وتطبيقها مثل استعمال الحاسب الآلي أو الانترنت أو تطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال أو تنمية مهارات فنية متخصصة ( من خلال التدريب ) |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                   |     |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |    |                                                                                                                                                                                                              |    |    |    |    |                                                                                                                                                                                                              |    |    |    |     |
| الجهود التي يبذلها الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي                                                                                                                                           | نادرًا ما يبذل الموظف الجهود في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي                                                                                                                                                      |     |    |    |    | يبذل الموظف بعض الجهود في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي من خلال حضور دورات ومؤتمرات متخصصة والقراءة الذاتية                                                                                                     |    |    |    |    | يبذل الموظف جهود واضحة في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي من خلال الحصول على شهادات مهنية واستكمال الدراسات الأكاديمية العليا ( ماجستير ودكتوراه )                                                              |    |    |    |    | يبذل الموظف جهود مستمرة في سبيل الارتقاء بتحصيله العلمي من خلال الحصول على عدد من الشهادات المهنية واستكمال الدراسات الأكاديمية العليا ( ماجستير ودكتوراه ) والمشاركة النشطة في مجال نشر الابحاث             |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                   |     |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |    |                                                                                                                                                                                                              |    |    |    |    |                                                                                                                                                                                                              |    |    |    |     |
| الإجمالي الخاص بالتعلم المستمر                                                                                                                                                              | 95                                                                                                                                                                                                                | 100 | 15 | 20 | 25 | 30                                                                                                                                                                                                             | 35 | 40 | 45 | 50 | 55                                                                                                                                                                                                           | 60 | 65 | 70 | 75 | 80                                                                                                                                                                                                           | 85 | 90 | 95 | 100 |

| 100                                                                                                                                                                        | 95 | 90 | 85 | 80 | 75                                                                                                                                                                  | 70 | 65 | 60 | 55 | 50                                                                                                   | 45 | 40 | 35 | 30 | 25                                                                                                  | 20 | 15 | 100 | 95 |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----------------|
| لدى الموظف رؤية رسالة محددة وواضحة ومتسقة لوحدته التنظيمية أو فريق عمله تعكس سياسة المؤسسة وخطتها الاستراتيجية ويتخذها مرجعية ، ويسعى بشكل دائم وفاعل لتحقيق أهداف المؤسسة |    |    |    |    | لدى الموظف رؤية ورسالة محددة وواضحة ومتسقة لوحدته التنظيمية أو فريق عمله، تعكس سياسة المؤسسة وخطتها الاستراتيجية، ويتخذها مرجعية، ويسعى غالباً لتحقيق أهداف المؤسسة |    |    |    |    | لدى الموظف رؤية ورسالة محددة تعكس سياسة الجهة وخطتها الاستراتيجية ويتخذها مرجعية                     |    |    |    |    | لدى الموظف رؤية ورسالة تعكس سياسة المؤسسة وخطتها الاستراتيجية                                       |    |    |     |    | قدرة المشرف على تحديد استراتيجية واضحة لوحدته التنظيمية / فرق عمله وإعداد خطط لتحقيقها بكفاءة وفعالية                                                                                                            |  |  |  |  | الدرجة الكلية  |
|                                                                                                                                                                            |    |    |    |    |                                                                                                                                                                     |    |    |    |    |                                                                                                      |    |    |    |    |                                                                                                     |    |    |     |    |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                |
| لدى الموظف مقدرة عالية جدا على التنظيم والاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعميم العائد منها في تحقيق اهداف المؤسسة                                             |    |    |    |    | لدى الموظف مقدرة عالية على التنظيم والاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعميم العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة                                          |    |    |    |    | لدى الموظف مقدرة متوسطة على التنظيم والاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعميم العائد منها |    |    |    |    | لدى الموظف مقدرة ضعيفة على التنظيم والاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعميم العائد منها |    |    |     |    | امتلاك مهارات تنظيم العمل والاستغلال الأمثل للموارد المادية والتكنولوجية المتاحة وتعميم العائد منها والاستثمار الأمثل في الموارد البشرية.                                                                        |  |  |  |  | الدرجة الجزئية |
|                                                                                                                                                                            |    |    |    |    |                                                                                                                                                                     |    |    |    |    |                                                                                                      |    |    |    |    |                                                                                                     |    |    |     |    |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                |
| لدى الموظف مقدرة عالية جدا على تطبيق أساليب مؤثوقة لقياس مستوي أدائه وأداء عملة                                                                                            |    |    |    |    | لدى الموظف مقدرة عالية على تطبيق أساليب مؤثوقة لقياس مستوي أدائه وأداء عملة                                                                                         |    |    |    |    | لدى الموظف مقدرة متوسطة على تطبيق أساليب مؤثوقة لقياس مستوي أدائه وأداء فريق عمله                    |    |    |    |    | لدى الموظف مقدرة ضعيفة على تطبيق اساليب مؤثوقة لقياس مستوي أدائه وأداء فريق عملة                    |    |    |     |    | امتلاك مهارات لمتابعة وتقييم أداء الوحدة التنظيمية بأساليب موضوعية وبطرق إيجابية محفزة ومدى تطبيق أساليب مؤثوقة لقياس مستوى أداء فريق العمل/الوحدة التنظيمية ومتابعة مدى تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات المناسبة. |  |  |  |  | الدرجة الجزئية |
|                                                                                                                                                                            |    |    |    |    |                                                                                                                                                                     |    |    |    |    |                                                                                                      |    |    |    |    |                                                                                                     |    |    |     |    |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                |
| دائماً ما تحقق الوحدة التنظيمية التي يشرف عليها الموظف النتائج المطلوبة منها.                                                                                              |    |    |    |    | غالباً ما تحقق الوحدة التنظيمية التي يشرف عليها الموظف النتائج المطلوبة منها.                                                                                       |    |    |    |    | أحياناً ما تحقق الوحدة التنظيمية التي يشرف عليها الموظف النتائج المطلوبة منها.                       |    |    |    |    | نادراً ما تحقق الوحدة التنظيمية التي يشرف عليها الموظف النتائج المطلوبة منها.                       |    |    |     |    | انجازات الوحدة التنظيمية التي يشرف عليها خلال فترة عمله.                                                                                                                                                         |  |  |  |  | الدرجة الجزئية |
|                                                                                                                                                                            |    |    |    |    |                                                                                                                                                                     |    |    |    |    |                                                                                                      |    |    |    |    |                                                                                                     |    |    |     |    |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                |

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| المساهمة في وضع وتطوير ومراجعة ونشر استراتيجية الجهة التي يعمل بها، وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة                                                        | يقوم الموظف أحيانا في المساهمة في وضع وتطوير ومراجعة ونشر استراتيجية الجهة التي يعمل بها، وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة                                                                               | يعمل الموظف غالبا في المساهمة في وضع وتطوير ومراجعة ونشر استراتيجية الجهة التي يعمل بها، وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة                                                                              | يعمل الموظف دائما في المساهمة في وضع وتطوير ومراجعة ونشر استراتيجية الجهة التي يعمل بها، وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة                                                                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| توفير بيئة مشجعة على الإبداع وتشجيع المبدعين.                                                                                                                        | نادراً ما يعمل الموظف على توفير بيئة آمنة تشجع، وتدعم الابتكار والإبداع وتدعم المبدعين لتحسن مجال العمل، وتطويره                                                                                                  | يعمل الموظف أحيانا على توفير بيئة آمنة تشجع وتدعم الابتكار والإبداع وتدعم المبدعين                                                                                                                              | يعمل الموظف بشكل دائم على توفير بيئة آمنة تشجع وتدعم الابتكار والإبداع وتدعم المبدعين، لتحسن مجال العمل وتطويره                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| تحفيز ومكافأة العاملين على إنتاجاتهم وإنجازاتهم ضمن الصلاحيات الممنوحة.                                                                                              | نادرا ما يعمل الموظف على تحفيز الموظفين ومكافأة العاملين على انتاجهم وإنجازاتهم لتحقيق ما تسعى إليه المؤسسة                                                                                                       | يعمل الموظف غالبا على تحفيز الموظفين، ومكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم، وتنمية الطاقات الإبداعية لديهم                                                                                                   | يعمل الموظف بشكل دائم على تحفيز الموظفين، ومكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم وتنمية الطاقات الإبداعية لديهم لتحقيق ما تسعى إليه المؤسسة                                                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| امتلاك مهارات القدرة على الإقناع والتفاوض وفرض النزاعات.                                                                                                             | لدى الموظف مهارات ضعيفة في التفاوض وفرض النزاعات                                                                                                                                                                  | لدى الموظف مهارات عالية في التفاوض وفرض النزاعات وحل المشكلات                                                                                                                                                   | لدى الموظف مهارات عالية جدا في التفاوض وفرض النزاعات وحل المشكلات لتحقيق الاهداف                                                                                                                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| المقدرة على التأثير الإيجابي بين زملائه وفي بيئة العمل.                                                                                                              | يمتلك الموظف مقدرة ضعيفة على التأثير الإيجابي في العاملين                                                                                                                                                         | لدى الموظف مقدرة متوسطة على التأثير الإيجابي في العاملين وتوجيههم                                                                                                                                               | لدى الموظف مقدرة عالية جدا على التأثير الإيجابي في العاملين وتوجيههم لتحسين أدائهم وتحقيق أهداف المؤسسة                                                                                                            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| مدى الحرص على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتأهيل الصف الثاني من الموظفين وتفويض الصلاحيات لهم وتحفيزهم على العمل و بناء روح الفريق الواحد لديهم. | نادرا ما يعمل الموظف على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتفويض الصلاحيات لهم وتحفيز الموظفين، ومكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم، والتحفيز للعمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة | يعمل الموظف أحيانا على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتفويض الصلاحيات لهم وتحفيز الموظفين، ومكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم، والتحفيز للعمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة | يعمل الموظف بشكل دائم على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتفويض الصلاحيات لهم وتحفيز الموظفين، ومكافأة العاملين على إنتاجهم وإنجازاتهم، والتحفيز للعمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| القدرة على التواصل والاتصال الفعال مع فريق العمل والقدرة على تقديم معلومات بناءه منتظمة لهم عن أدائهم و إنجازاتهم.                                                   | لدى الموظف مهارات ضعيفة في التواصل والاتصال مع فريق العمل ويتبادل الآراء والأفكار معهم                                                                                                                            | لدى الموظف مهارات متوسطة في التواصل والاتصال مع فريق العمل ويحرص على تبادل الآراء والأفكار معهم                                                                                                                 | لدى الموظف مهارات عالية جدا في التواصل والاتصال مع فريق العمل ويحرص على تبادل الآراء والأفكار مع الزملاء لاطلاعهم على جميع جوانب القوة والضعف في عملهم ويستثمر طاقاتهم وخبراتهم في تحقيق أهداف المؤسسة             |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| امتلاك المهارة والقدرة على إدارة عملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل.                                                                                 | نادرا ما يحرص الموظف على إدارة التغيير والقيام بالأنشطة والمبادرات المؤدية إلى إحداث التغييرات الايجابية والتحسين المستمر في أداء العاملين                                                                        | يحرص الموظف احيانا على إدارة التغيير والقيام بالأنشطة المؤدية إلى إحداث التغييرات الإيجابية أداء العاملين                                                                                                       | يحرص الموظف غالبا على إدارة التغيير والقيام بالأنشطة والمبادرات المؤدية إلى إحداث التغييرات الايجابية والتحسين المستمر في أداء العاملين والمؤسسة                                                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| الإجمالي الخاص بالمهارات الإشرافية                                                                                                                                   | 95                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                                                                                                                                             | 15                                                                                                                                                                                                                 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |



”

# التعاريف والمصطلحات

“



1. ابتكار: سعي الأفراد والمؤسسات والحكومات الحثيث للتقدم عبر توليد أفكار إبداعية واستحداث منتجات وخدمات وعمليات جديدة ترتقي بجودة الحياة.
2. أداء: مجموعة الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل أو الوحدات التنظيمية أو الجهات الحكومية.
3. إدارة التغيير: عملية تنسيق وتنفيذ ومراقبة التغيير في الأنظمة والممارسات في الجهة الحكومية.
4. إدارة العمليات: الأسلوب المتبع في تصميم وتنفيذ والتحكم في العمليات المرتبطة بإنجاز مهام وأنشطة وخدمات الجهة الحكومية.
5. إدارة الموارد: الأسلوب المتبع في تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتأمين جميع الموارد المتاحة ( المالية والبشرية والممتلكات والمعلومات ) بهدف بلوغ غايات الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها.
6. الاستراتيجية: وسيلة تعتمد عليها الجهة أو المؤسسة لتحقيق الأهداف المراد بلوغها.
7. استشراف المستقبل: توقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية ( الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية...) وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة.
8. الإنفاق المتعقل: تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلفي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.
9. إنتاجية : معدل / نسبة الإنجاز الذي تحققه الوحدة الواحدة من المورد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.
10. أنظمة العمل: مجموعة اللوائح والقوانين والقرارات والأوامر والتعليمات والسياسات الموثقة التي تسير وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق هدف محدد.
11. الأمانة العامة للمجلس التنفيذي: هي الجهاز الإداري المنوط به اقتراح السياسات والاستراتيجيات العامة للإمارة، وتقوم بعرضها على المجلس التنفيذي لاتخاذ القرار بشأنها. كما تمثل الأمانة العامة الجهاز الإداري الذي يقدم الخدمات المساندة للمجلس، من إعداد مشاريع القرارات ووضعها في جداول وإعداد المحاضر وتصدير قرارات المجلس ومتابعة تنفيذها.
12. الانعكاسات المالية: دراسة وتحليل التأثيرات المالية المترتبة على تأسيس أو إطلاق مشروعات جديدة، وعادة ما توازن هذه الدراسة بين أكثر من بديل أو عرض مقدم.
13. الكفاءة: نسبة الموارد المخطط لاستخدامها إلى الموارد المستخدمة فعلياً في تحقق الإنجاز أو الأداء خلال فترة زمنية معينة.



14. أهداف إمارة أبوظبي: تُعدّ الأهداف توجّهات محدّدة للإمارة وهي النتيجة المرحلية أو الغاية أو المحصّلة النهائية التي تسعى الإمارة إلى تحقيقها خلال السنوات الخمس القادمة.
15. أولوية: النواحي الأساسية التي ستركّز الجهة عليها على المدى المتوسط «خمس سنوات» ومرتبطة بشكل مباشر ببرامج الحكومة.
16. برامج خطة أبوظبي: يُعتبر البرنامج مجموعة من المشاريع ذات نطاق عمل متصل يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة للحكومة.
17. البيانات: المادة الأولية من الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تصف موضوعاً أو فكرة أو حالة.
18. التطوير المستمر: أسلوب إداري لتحقيق الريادة من خلال مواصلة إدخال تعديلات جزئية أو صغيرة على العمليات وأنظمة العمل ومعايير الأداء للارتقاء بها إلى مستويات أفضل.
19. التحليل: فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها داخل الجهة الحكومية من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة، وهي تشمل دراسة العلاقات ومعرفة الأسباب.
20. التخطيط الاستراتيجي: عملية تحديد الأهداف والبرامج والمشاريع والمؤشرات الاستراتيجية على مستوى الجهة وعلى مستوى الإمارة.
21. الخطة الاستراتيجية للجهة: خطة خمسية مرتبطة بشكل مباشر مع أهداف وبرامج خطة أبوظبي، وهي عبارة عن تفاصيل حول المشاريع الرأسمالية والغير رأسمالية ومشاريع تحسين الخدمات المؤسسية مع مؤشرات لقياس مدى تحقيق أهداف الإمارة وأولويات الجهة إن وجدت، يتم تحديث الخطة الاستراتيجية كل سنتين بالموائمة مع تحديث خطة أبوظبي.
22. التطوير: استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم.
23. التظلم الوظيفي: شكوى/ 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 الطبقة.
24. التعلم المؤسسي: تحصيل المعلومات واكتساب المعرفة وتطبيق الممارسات بهذه المعلومات والمعارف التي تؤدي إلى التحسين أو التغيير نحو الأفضل. يشمل ذلك المقارنات المعيارية والمراجعة والتقييم الداخلي والخارجي ودراسات أفضل الممارسات والاطلاع على أفضل التجارب.
25. التقنيات: التطبيقات العملية الناتجة عن البحوث في المجالات المختلفة وتتضمن الوسائل والأدوات والآليات والمعدات والتجهيزات المتطورة التي تساعد الجهة الحكومية على إنجاز مهامها بأسلوب فعال وكفؤ.

26. التمكين: إعطاء الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات لاتخاذ القرارات المتعلقة بمهام عملهم وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة للقيام بعمل جيد.
27. تنمية الإيرادات: توفير مصادر دخل أو موارد مالية إضافية.
28. الجهة الحكومية: الهيئات العامة والمؤسسات العامة والأجهزة والمراكز والمجالس واللجان وأية جهة حكومية تندرج موازنتها ضمن الموازنة العامة للحكومة أو تكون ملحقة بها أو مستقلة، ويشمل هذا التعريف أي جهة أخرى يعتمد عليها المجلس التنفيذي.
29. الجهة المساهمة في البرنامج: الجهة التي تنفذ مشروع أو مشاريع مرتبطة بالبرنامج الحكومي أو لديها أدوار أو مهام أو أنشطة رئيسية تؤثر في نجاح البرنامج.
30. الجهة المنسقة للبرنامج: الجهة المنسقة هي المعنية بالتنسيق مع الجهات المساهمة في البرنامج من خلال التحضير لعقد ورش عمل وتفصيل البرنامج.
31. الحوكمة: نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل ويحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين الجهة الحكومية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الجهة الحكومية من خلال من خلال مجموعة من السياسات والقوانين وأنظمة العمل وتصميم الهياكل التنظيمية.
32. الحكومة الإلكترونية / الذكية: تعبير مجازي يرمز إلى التزام الجهة الحكومية بإنجاز أعمالها وإجراء اتصالاتها وتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنية الحديثة ( أجهزة لوحية ، أجهزة الهاتف الذكية، الإنترنت، الكيوسك، الروبوت، طائرات بدون طيار...) بما يكفل توفير الخدمات بشكل متواصل ودون الحاجة لزيارة المتعامل لمراكز تقديم الخدمة.
33. الخدمة: سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها جهة حكومية أو من ينوب عنها في تقديم الخدمة وتهدف إلى تلبية حاجات المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعاملين ومقدم الخدمة.
34. خطة أوظيفي: تترجم رؤية إمارة أبوظبي إلى أهداف طويلة الأمد وبرامج مرحلية يتم تنفيذها من خلال مشاريع الجهات الحكومية. كما تحدد خطة أوظيفي المؤشرات الرئيسية والمستهدفات لتحقيق تلك الأهداف.
35. خطط العمل: تحديد الأعمال والأنشطة المحددة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى وقصيرة المدى وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ المشاريع.
36. الدوران الوظيفي: مدى تغير الموظفين في الجهة الحكومية.

37. العاملون: جميع الأفراد العاملين في الجهة الحكومية الذين يمكن الانتفاع بأعمالهم وجهودهم في مشروعات الإنتاج والخدمات، وتشمل الأفراد المعنيين 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.

38. الرسالة: بيان يصف الغاية أو السبب الكامن لوجود الجهة ، وتعتمده الأطراف المعنية.

39. الرؤية: وصف لما تحاول الجهة تحقيقه في المستقبل على المدى الطويل. يتمثل الغرض من الرؤية في كونها دليل واضح يتم في ضوءه اختيار مساقات العمل القائمة والمستقبلية، جنباً إلى جنب مع الرسالة، كما أنها تعد الأساس الذي تركز عليه الاستراتيجيات والسياسات.

40. الريادة: التفرد والتفوق في الأداء وتنفيذ الأعمال والخدمات المقدمة.

41. سهولة الوصول: سهولة الوصول إلى مكان الجهة الحكومية ومعلوماتها ذات العلاقة وموظفيها ومسئوليها المعنيين.

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

43. الشراكة : علاقة بين طرفين يشتركان في: تحقيق هدف استراتيجي/ مؤشر ، تقديم خدمة، تنفيذ برنامج / مشروع من خلال الاستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشراكات وتكاملها.

44. الشراكات الداخلية: وتتضمن تطوير شبكة من العلاقات الداخلية في الجهة الحكومية بين الأقسام المختلفة لضمان المرونة وسرعة الاستجابة وتبادل المعلومات والخبرات والتحسين المستمر.

45. الشراكات الخارجية: وتشمل الشراكة مع المتعاملين والموردين والجهات الحكومية الأخرى والسلطات التشريعية وفئات المجتمع المحلي ومراكز الأبحاث والجامعات ممكن لهم علاقة مباشرة في عمل الجهة الحكومية.

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

47. الشكوى: هي وسيلة لتحقيق احتياجات المتعاملين وسماع آرائهم ، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات ، المنتجات ، العمليات ، الإجراءات ، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة ، سواء كان ذلك شفويّاً أو كتابياً أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكوى.

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

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

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

51. قدرات: جميع الوسائل والطرق التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية يمكن أن تشمل: عمليات، خدمات سياسات، برامج، مشاريع.

52. قنوات تقديم الخدمة: هي وسيلة تواصل بين المتعاملين والجهات ويتم تقديم الخدمات عبر قنوات تقديم مختلفة منها التقليدية ومنها القنوات الذكية.

53. القيم: مجموعة من مبادئ عمل من شأنها توجيه السلوك الداخلي للجهة بالإضافة إلى علاقتها بالعالم الخارج، وتضم القيم مجموعة من الإرشادات للعاملين حول ما هو جيد أو مرغوب فيه وما ليس كذلك. وتحدث هذه القيم أثراً بالغاً على سلوك الأفراد والفريق وهي بمثابة خطوط توجيهية عامة يتم الاسترشاد بها في كافة المواقف والأوضاع.

54. القيمة: إدراك ما تستحقه الخدمة أو العملية من جهد مبدول أو رسوم مدفوعة.

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

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

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

58. المجلس التنفيذي: السلطة التنفيذية المحلية لإمارة أبوظبي، يقوم بمعاونة الحاكم على أداء مهامه وممارسة سلطاته من خلال جلسات تعقد دورياً لرسم السياسة العامة للإمارة ووضع خطط التنمية والإشراف على تنفيذها، وإقرار مشروعات القوانين والمراسيم قبل رفعها للحاكم، والإشراف على سير العمل في الدوائر والجهات والهيئات المحلية والتنسيق فيما بينها بما يحقق الخير العام للبلاد.

59. المستهدف: هو القيمة المرتبطة بمؤشر الأداء الرئيسي وبالأهداف في خطة أبوظبي التي تسعى الحكومة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة.

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

61. المشروع: يُعد المشروع مجموعة من النشاطات لها نقطة بداية ونهاية ضمن نطاق عمل واضح للوصول إلى مخرج يجسد النتيجة النهائية للمشروع، يتم تحديد المشاريع الرئيسية لكل برنامج بحيث تنعكس على الخطط الاستراتيجية للجهات.
62. معرفة: المعلومات التي تقود إلى عمل أو إجراء معني.
63. معلومات: البيانات التي تم تطبيقها ومعالجتها وتحليلها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو تفسيرها في إطار هيكلي معين بما يتضمن فعالية صنع القرارات.
64. معنيون / الفئات المعنية: كل من يستفيد من خدمات الجهة الحكومية أو يتأثر بمخرجات ونواتج أعمالها أو من يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج منها أو تقديم لتقديم خدمة أو منتج لها، وتشمل فئات المعنيين ( الجهات الرقابية، القطاع الحكومي، القطاع الخاص، أعضاء مجلس الإدارة ، المتعاملون، الموردون، والشركاء، المجتمع، مجتمع الأعمال، والموارد البشرية العاملة في الجهة الحكومية).
65. مقارنة معيارية: المقارنة مع مؤسسات متميزة في مجالات محددة للتعرف على أفضل الممارسات على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي في نفس نطاق العمل أو خارجة بهدف الاستفادة والتعلم منها.
66. مقاييس الأداء: معلومات كمية أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجهة الحكومية.
67. ممتلكات الجهة الحكومية: جميع ما تملكه الجهة من أموال منقولة وغير منقولة قد تشمل الأراضي والعقار والتقنيات والأجهزة والمعدات والآليات والمرافق العامة والمخزون والأصول بأنواعها المختلفة.
68. مؤشرات الأداء الرئيسية: مؤشرات على مستوى الحكومة وتُعدّ مؤشرات الأداء الرئيسية وسيلة لقياس الأداء في تحقيق الأهداف في خطة أوظيفي، تحدّد مؤشرات الأداء على مستوى استراتيجي لقياس الأهداف في خطة أوظيفي وهي غالبًا ما تستند إلى النتيجة.
69. مؤشرات الأداء التشغيلية: مؤشرات على مستوى الجهة تقيس الأداء على المستوى المؤسسي.
70. موائمة : تناسق الخطط والعمليات والمعلومات والقرارات والموارد تحقيقاً لأهداف الجهة الحكومية، وتتطلب الموائمة فهمًا عاماً ومشاركاً لأهداف الجهة الحكومية، واستخدام المقاييس الخاصة والمعلومات المتوفرة في التخطيط والمتابعة والتحليل ثم التطوير على مستوى الجهة الحكومية ووحداتها التنظيمية وعملياتها.
71. الموازنة: مبلغ مالي يتم صرفه من قبل حكومة أوظيفي بطلب من الجهة لاستكمال مشاريعها، وهي نتيجة لعملية تخصيص صرف الجهة خلال السنة المالية، وتكون موزعة بين مصروفات مالية وتشغيلية.
72. الوحدات التنظيمية: تشير إلى الإدارات أو الأقسام أو الشعب المبينة على الهيكل التنظيمي للجهة الحكومية.



الأسئلة الأكثر تكراراً ؟



## 1. ماذا يميز منظومة التميز الحكومي؟

تتميز منظومة التميز الحكومي الجديدة بأنها:

- ♦ متوافقة مع منظومة التميز الحكومي المعمول بها في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة مع الأخذ بالاعتبار متطلبات حكومة أبوظبي.
- ♦ منظومة متكاملة ومتناسقة وتم بناءها اعتماداً على الأنظمة الإدارية المماثلة للتميز مثل نموذج التميز الأوروبي.
- ♦ تركز على نتائج المهام الرئيسية للجهات ومدى تحقيق خطة أبوظبي.
- ♦ تركز على النتائج.
- ♦ تركز على المتطلبات الحكومية مثل الابتكار وتقديم الخدمات والحوكمة والتشريعات.

## 2. هل سيؤثر التغيير الذي قمتم به في المعايير على الجوائز الداخلية التي اطلقتها الجهات؟

- ♦ الجوائز الداخلية لا زالت قائمة، والتغييرات التي تم القيام بها لا تلغي الجوائز الداخلية، حيث إن الهدف الرئيسي للجوائز الداخلية يكمن في تشجيع الجهات على نشر وتجذير ممارسات التميز في الجهة الحكومية بالإضافة إلى تحفيز الموظفين وتكريم المتميزين منهم وترشيحهم للمشاركة في جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز.
- ♦ كما أنه في إمكان الجهات تعديل وتطوير معايير الجائزة الداخلية بما يتناسب مع طبيعة عملها ويخدم المرحلة القادمة من العمل الحكومي في إمارة أبوظبي.

## حيث أنه قد تم إلغاء جوائز المشاريع، هل نقوم بإلغاء جوائز المشاريع في الجوائز الداخلية؟

- ♦ بالرغم من إلغاء فئة المشاريع إلا أن المشاريع هي أساس عمل الجهة ، ولا زالت أهميتها قائمة في المحور الأول ضمن المهام الرئيسية، وعليه نشجع عدم إلغاء المشاريع من الجواز الداخلية والاستمرار بها بما يتناسب وطبيعة عمل الجهة.

### 3. كيف ستقوم الجهات بتسليم مشاركتها؟ وهل هناك وثيقة تقديم لجميع جوائز الدورة الخامسة لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز؟

- ♦ لا توجد وثيقة تقديم للجوائز المختلفة مثل التي كان معمول بها سابقاً ولكن سوف تكون هناك متطلبات لابد من الجهة استيفائها مثل معلومات عن الجهة ونتائج المؤشرات الرئيسية... الخ.
- ♦ الجهات ملزمة بتسليم التقارير المختلفة للجهات المعنية في الوقت المحدد من قبل هذه الجهات ( مثال على ذلك تقارير الأداء الحكومي، التقارير المالية وغيرها )
- ♦ التقديم سيكون بطريقة مبسطة عن طريق نظام إلكتروني محدث.

توجد وثيقة تقديم لكل من

1. جائزة أفضل خدمة
2. جائزة أفضل خدمة مشتركة
3. أوسمة رئيس المجلس التنفيذي

### 4. تشارك في الجائزة عدد من الجهات والشركات، وقد يختلف تطبيق بعض المعايير بناء على الطبيعة الخاصة بالشركات والجهات؟

- ♦ تم تصميم المنظومة بناء على طبيعة عمل الجهات ( جهات خدمية، تنظيمية ، شركات )
- ♦ سوف يتم تحديد الأوزان بناء على طبيعة عمل الجهة والمهام الرئيسية المنوطة بها.

### 5. ما هي آلية تقسيم الأوزان لكل جهة حسب اختصاصها؟

- ♦ هناك معايير لها وزن ثابت وبالمقابل هناك معايير تم وضع مدى معين لها.
- ♦ سوف يتم وضع الأوزان بالاتفاق مع الجهات الحكومية ويعتمد على طبيعة عمل الجهة والمهام الرئيسية المنوطة.



## 6. ما هي المؤشرات التي سيتم الاعتماد عليها؟

- ◇ المؤشرات المعتمدة في خطة أوظيفي.
- ◇ المؤشرات الموحدة.
- ◇ مؤشرات الخطط الاستراتيجية للجهات.
- ◇ المؤشرات التشغيلية في الجهة.

## 7. ما المقصود بالقدرات؟

- ◇ القدرة جميع الوسائل والطرق التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن ان تشمل (عمليات، أنظمة، برامج عمل، خدمات، سياسات، مشاريع .. الخ).

## 8. ماهو العدد المسموح له بادخال القدرات في نظام المنصة الرقمية لجائزة أوظيفي للأداء الحكومي المتميز؟

- ◇ 30 قدرة لكل معيار و 10 مؤشرات لكل قدرة كحد أقصى.
- ◇ يجب على الجهة اختيار القدرة الأكثر أهمية في تحقيق النتائج.

## 9. ما المتوقع من الجهات خلال الفترة القادمة؟

- ◇ التركيز على مهامهم الرئيسية ومتطلبات الحكومة.
- ◇ تجديد ثقافة التميز والمنظومة في الجهات.
- ◇ التطوير المستمر للعمليات والخدمات التي تؤدي إلى تحقيق الجهة لمهام عملها الرئيسية وتحقيق استراتيجيتها وبالتالي تحقيق رؤية أوظيفي.
- ◇ التعاون والتنسيق بين الجهات لتطوير العمل المشترك وتطوير حكومة أوظيفي.

## 10. من هي الجهة التي سوف تتأهل للفوز في الجائزة الرئيسية للجهات؟

♦ الجهة المؤهلة للفوز في الجائزة الرئيسية للجهات هي الجهة التي تحقق نتائج متميزة في المعايير الاثني عشر حسب طبيعة عملها.

## 12. كيف يتم تقييم القدرات في المنظومة الجديدة؟

♦ يتم تقييم القدرات باستخدام أداة التقييم الخاصة بالقدرات في المنظومة التي تركز على مدى فاعلية وكفاءة القدرات، إضافة إلى مدى التعلم وتطوير القدرات المستخدمة.

## 13. كيف تتم عملية متابعة المشاريع وهل تتوفر منهجية معتمدة لكافة الجهات الحكومية في تنفيذ المشاريع ومتابعة نتائجها؟

♦ تم تحديد منهجية تخطيط المشاريع ومتابعة نتائجها على مستوى الجهة وعلى مستوى الحكومة في دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي المعتمد كالتالي:

♦ على مستوى الجهة: الفصل الثالث: الخطة الاستراتيجية للجهة - المرحلة الرابعة: متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية (الصفحة 49)

♦ على مستوى الحكومة: الفصل الرابع: متابعة الأداء الحكومي (الصفحة 53)

♦ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي، تم البدء بمتابعة المشاريع على مستوى الحكومة ضمن تقرير أداء برامج خطة أبوظبي النصف سنوي للعام 2016 وجاري العمل على إعداد تقرير أداء خطة أبوظبي السنوي للعام 2016، وتقوم الجهات المنسقة بمتابعة أداء المشاريع مع الجهات المساهمة بشكل دوري حسب الدليل.

## 14. عدم توفر أدوار ومهام واضحة بين الجهات المنفذة للمشاريع وآلية واضحة لتحديد الادوار المشتركة في تنفيذ المشاريع؟

♦ تم تحديد أدوار ومهام الجهات المنسقة والجهات المساهمة (المنفذة للمشاريع) في تنفيذ المشاريع في دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي على مستوى التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء الحكومي كالتالي:

- ◇ المهام والأدوار الرئيسية على مستوى التخطيط الاستراتيجي: الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء (الصفحة 61)
- ◇ المهام والأدوار الرئيسية على مستوى إدارة الأداء الحكومي: الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء (الصفحة 62)
- ◇ كما تم تحديد الأدوار والمهام الرئيسية للجهات المنسقة والجهات المساهمة في مرحلة تفصيل برامج خطة أوظيفي مع الشركاء (الفصل الثالث: الخطة الاستراتيجية للجهة: المرحلة الخامسة: تفصيل برامج خطة أوظيفي مع الشركاء (الصفحة 38).

## 15. عدم توضيح أوزان تحمل الموازنة المالية والتكلفة في تنفيذ المشاريع المشتركة بين الطرفين؟

- ◇ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أوظيفي المعتمد، يتم تحديد جهة واحدة لتنفيذ كل مشروع وعليه لا توجد موازنة مشتركة بين جهتين لتنفيذ أي مشروع
- ◇ وفي حال وجود مشروع مشترك بين جهتين، يتم تقسيمه إلى مشروعين حسب نطاق المشروع وأدوار الجهات المعنية في التنفيذ، ووضع الموازنة المعتمدة أو التقديرية لكل مشروع على حده.
- ◇ يتم وضع موازنة المشروع المستمر (بدأ قبل عام 2016) وفق الموازنة السنوية المعتمدة للجهة، ويتم وضع موازنة المشروع الجديد حسب الموازنة التقديرية المتوقعة للمشروع
- ◇ وقد تم تعريف خانة الموازنة التقديرية في نماذج التخطيط الاستراتيجي المرفقة مع دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أوظيفي.

## 16. ما هي آلية مراجعة المشاريع والبرامج المعتمدة وخاصة فيما يتعلق بالتغييرات على المشاريع المعتمدة؟

- ◇ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أوظيفي المعتمد، يتم مراجعة المشاريع ورفع التحديات والتوصيات ضمن تقارير الأداء الحكومي.
- ◇ في حال وجود توصيات لإضافة، أو إلغاء، أو دمج مشاريع، وبعد التنسيق بين الجهة المنسقة والجهة المساهمة، تقوم الجهة المنسقة برفع الطلب إلى المجلس التنفيذي حسب النظم المتبعة (نموذج تفصيل المشروع ونموذج تفصيل البرنامج)، على أن يتم مراجعة الطلب من قبل القطاع المعني ورفعته إلى اللجنة الفرعية واللجنة التنفيذية للاعتماد. يتم عكس التغيير في الخطة الاستراتيجية للجهة وتفاصيل البرنامج بعد الاعتماد.
- ◇ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أوظيفي المعتمد، يتم تحديث الخطط الاستراتيجية للجهات الحكومية كل سنتين (الفصل الأول: المقدمة - الصفحة 05)
- ◇ وفي حال وجود توصيات لإضافة أو دمج برامج خطة أوظيفي، تقوم الجهة المنسقة برفع الطلب إلى المجلس التنفيذي حسب النظم المتبعة ووفقا لمعايير تحديد برنامج خطة أوظيفي المحددة في دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أوظيفي.

## 17. كيف سيتم قياس التزام الجهات بالمساهمة بتنفيذ المشاريع المعتمدة؟

- ♦ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي المعتمد (الفصل الرابع: متابعة الأداء الحكومي - الصفحة 53)، يتم قياس التزام الجهات بالمساهمة بتنفيذ المشاريع المعتمدة في تقارير الأداء الحكومي وحسب المعايير والتعاريف والنماذج المحددة في كل تقرير.

## 18. هل يمكن لجهة واحدة أن تقوم بتنفيذ أي برنامج ضمن الخطة لوحدها؟

- ♦ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي، على البرنامج أن يشمل أكثر من جهة حكومية ولا يعنى بجهة واحدة، وذلك وفقا للمعايير المحددة لتحديد البرنامج (الصفحة 10) كما تم تحديد تلك المعايير في وثيقة خطة أبوظبي.

## 19. كيف سيتم تقييم دور الجهات المنسقة في خطة أبوظبي؟

- ♦ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي يتم تقييم دور الجهات المنسقة في خطة أبوظبي وفقا للأدوار والمهام المحددة في الدليل (الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء) من خلال تقارير الأداء الحكومي (الفصل الرابع: متابعة الأداء الحكومي).

## 20. من سيقوم بتقييم دور الجهات المساهمة في خطة أبوظبي؟

- ♦ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي يتم تقييم دور الجهات المنسقة والجهات المساهمة من قبل لجان المجلس التنفيذي (الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء)، وذلك وفقا لمخرجات تقارير الأداء الحكومي.
- ♦ وفي حال وجود تحديات في التنسيق بين الجهات المنسقة والجهات المساهمة، يتم اتباع آلية التصعيد المحددة في دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي (الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء - الصفحة 64).

## 21. من سيقوم بتقييم دور الجهات المساهمة في خطة أبوظبي؟ وبالتالي كيف سيتم تقييم دور الجهات المساهمة في تحقيق الخطة؟

- ♦ وفقا لدليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي يتم تقييم دور الجهات المنسقة والجهات المساهمة من قبل لجان المجلس التنفيذي (الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء)، وذلك وفقا لمخرجات تقارير الأداء الحكومي.
- ♦ وفي حال وجود تحديات في التنسيق بين الجهات المنسقة والجهات المساهمة، يتم اتباع آلية التصعيد المحددة في دليل التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في حكومة أبوظبي (الفصل الخامس: حوكمة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء - الصفحة 64).

## 22. كم عدد جوائز الدورة الخامسة؟

♦ يتكون هيكل جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز - الدورة الخامسة من 24 جائزة مقسمة كالتالي:

1. 12 جائزة مؤسسية

2. 12 جائزة للأفراد

## 23. ما هي الجوائز الجديدة في الدورة الخامسة؟

♦ تم استحداث 8 جوائز جديدة في الدورة الخامسة وهي:

1. جائزة الجهة المتميزة في محور الابتكار.

2. جائزة الجهة المتميزة في محور الممكّنات.

3. جائزة الجهة المتميزة في تحقيق خطة أبوظبي.

4. جائزة الجهة المتميزة في التواصل المؤسسي.

5. جائزة أفضل خدمة.

6. جائزة أفضل خدمة مشتركة.

7. وسام المدير العام.

8. وسام الموظف المبتكر.

## 24. ما هي الجوائز المتعلقة بتقديم الخدمات

هناك 6 جوائز مرتبطة بتقديم الخدمات وهي:

1. جائزة إسعاد المتعاملين.
2. جائزة الحكومة الرقمية.
3. جائزة أفضل خدمة.
4. جائزة أفضل خدمة مشتركة.
5. وسام موظف إسعاد خدمة المتعاملين الإشرافي.
6. وسام موظف إسعاد خدمة المتعاملين غير الإشرافي.

## 25. هل من الممكن للموظفين التقدم بطلب مشاركة في فئات الأوسمة مباشرة إلى إدارة البرنامج؟

♦ يتم الترشيح في فئات أوسمة رئيس المجلس التنفيذي عن طريق الجهات الحكومية المشاركة بالجائزة وفقا للتعميم رقم 18 لعام 2016 ، حيث يتم ترشيح موظف واحد فقط للمشاركة في كل فئة من فئات أوسمة رئيس المجلس التنفيذي.

## 26. تمت الإشارة إلى انه لا توجد وثائق تقديم بشكلها السابق، هل هذا يعني أن المقيم لن يسأل عن أية أدلة؟ وهل هذا يعني ايضاً عدم حاجتنا إلى استكمال توثيق الإجراءات المعمول به في جهتنا؟

- ♦ بخصوص التوثيق فلا بد للجهة أن تقوم بتوثيق عملياتها وإجراءاتها ونشر هذه الإجراءات الموثقة بين الموظفين المعنيين لضمان استمرارية أداء العمل بنفس الكفاءة.
- ♦ في بعض الحالات قد يطلب الخبير/المقيم الاطلاع على بعض الوثائق أو المعلومات (فيما عدا بعض الوثائق الحساسة والسرية التي تراها الجهة أهمية عدم مشاركتها مع الخبراء والمقيمين).

## 27. كيف سيتعامل المقيم مع الجهة؟

- ♦ سيكون هناك فرق مختلفة للتقييم وسيكون الخبير متخصص في مجال عمل الجهة ولديه اطلاع على أفضل الممارسات في مجال عمل الجهة.

- ◇ سيتم التركيز على النتائج.
- ◇ سيقوم المقيمين بالتقييم وفقاً للآلية المعتمدة للتقييم والمقارنة بأفضل الممارسات في مجال عمل الجهة.

## 28. ما هي المواعيد الرئيسية للدورة الخامسة؟

- ◇ موعد استلام المتطلبات والوثائق : شهر يونيو 2017 وسيتم تزويدكم بالموعد المحدد لاحقاً
- ◇ موعد زيارات التقييم : شهر سبتمبر وأكتوبر 2017 وسيتم تزويدكم بالموعد المحدد لاحقاً
- ◇ موعد الحفل والإعلان عن النتائج : ديسمبر 2017 وسيتم تزويدكم بالموعد المحدد لاحقاً

## 29. أين نستطيع الحصول على آخر مستجدات الدورة الخامسة؟

جميع المستجدات سوف يتم الإعلان عنها من خلال حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجائزة

- ◇ تويتر: @ADAEP
- ◇ انستغرام: @ADAEP\_
- ◇ الموقع الإلكتروني للجائزة: [www.adaep.ae](http://www.adaep.ae)
- ◇ تطبيق جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز: IOS and Android

## 30. كيف يمكن التواصل مع مكتب البرنامج؟

- ◇ يتم التواصل مع مكتب البرنامج من خلال سفراء التميز ( منسقي الجهة ) في كل جهة، وعليه نرجو منكم توجيه أسئلتكم واستفساراتهم لهم والذين بدورهم سيقومون بالإجابة عنها أو التواصل معنا في حالة حاجتهم لمزيد من التوضيح.

## 31. هل سوف تتغير المعايير والمؤشرات المطلوب قياسها في الدورة القادمة؟

- ◇ المعايير والمؤشرات يتم تحديثها بشكل مستمر بما يتناسب مع المتطلبات الحكومية.

### 32. هل يحق مشاركة المتسبين في الخدمة الوطنية بعد انتهاء المدة المطلوبة؟

♦ يتم احتساب فترة التي قضاها الموظف في الخدمة الوطنية ضمن السنتين ونصف

### 33. هل يحق لسفراء التميز المشاركة في أوسمة رئيس المجلس التنفيذي؟

♦ يعتبر سفراء التميز من موظفين الجهات الحكومية وبالتالي لهم الحق في المشاركة في إحدى جوائز أوسمة الرئيس المجلس التنفيذي .

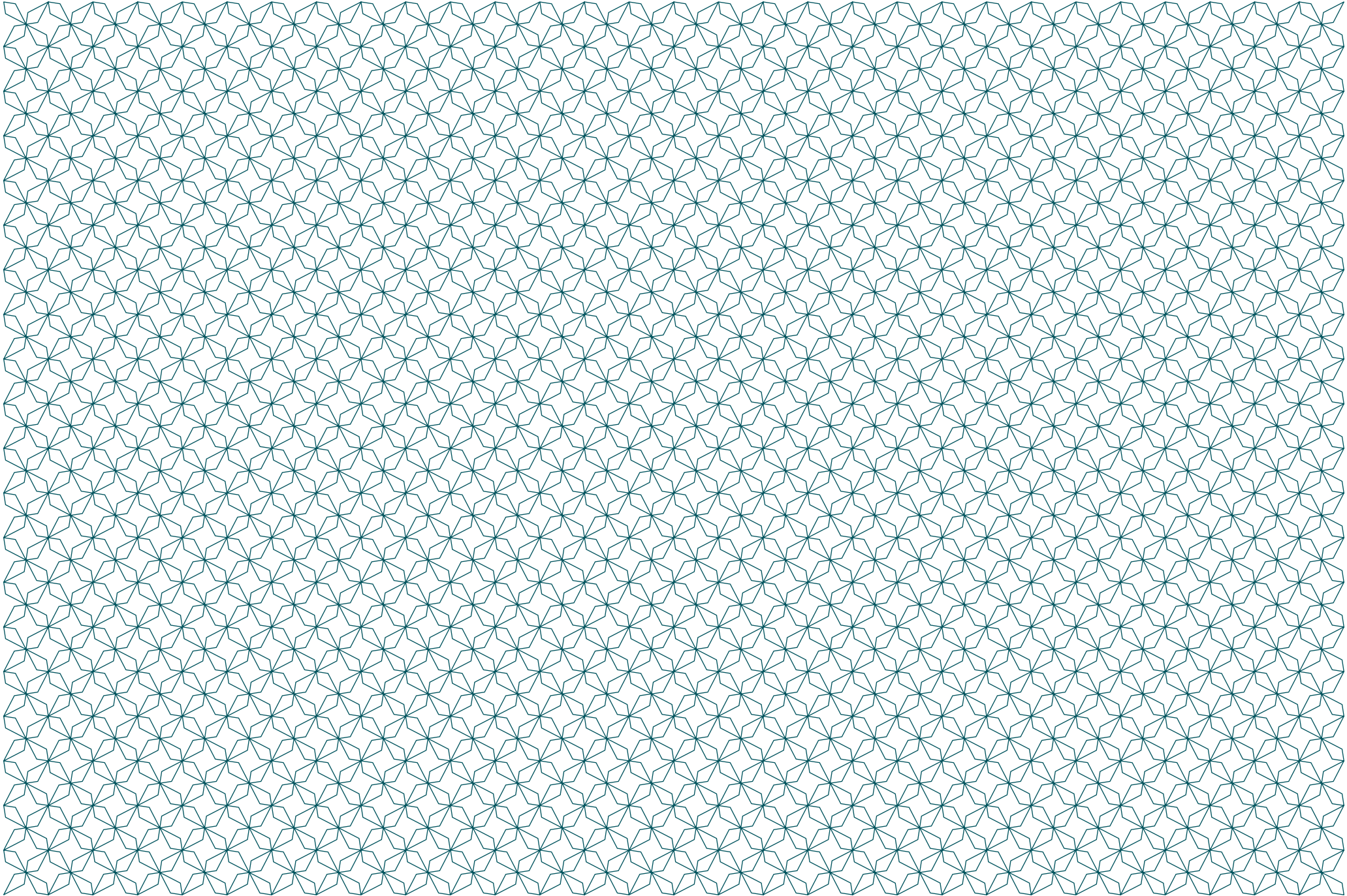
### 34. هل ينطبق عدد القدرات المطلوبة (30 قدرة) على المعايير الفرعية والرئيسية على حد سواء؟

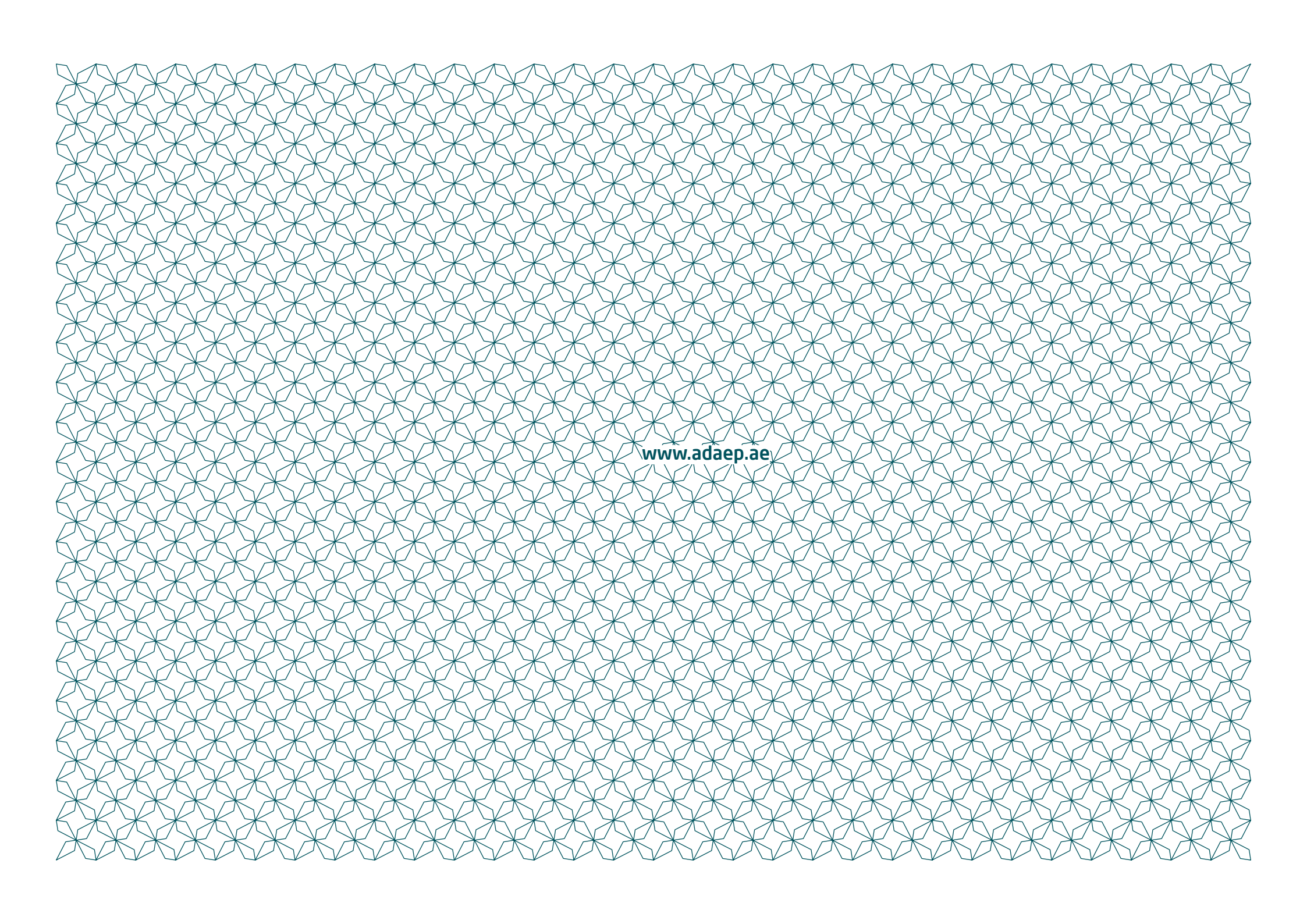
♦ نعم، ينطبق عدد القدرات ( 30 قدرة) على المعايير الفرعية

مثال على معيار الثاني المهام الرئيسية:

| عدد القدرات | المعايير الفرعية                                      |
|-------------|-------------------------------------------------------|
| 30 قدرة     | تطبيق ومتابعة الاستراتيجية                            |
| 30 قدرة     | إدارة وتطبيق المشاريع ( الخطط التشغيلية)              |
| 30 قدرة     | إدارة العمليات                                        |
| 30 قدرة     | الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية |







[www.adaep.ae](http://www.adaep.ae)