

دليل الدورة التقييمية



2
0
2
0



”

لقد قطعنا أشواطاً ناجحة من التميز التي شهد لنا العالم بها...
وتصدرت دولتنا الصفوف الأولى وتبوأت مواقع متقدمة في
كثير من مؤشرات التنافسية العالمية... اليوم نريد أن نبني على
هذا الإنجاز لننتقل إلى مرحلة جديدة في العمل عنوانها التميز
القائم على النتائج.

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم



”

نستلهم في عملنا الحكومي في دبي من رؤية محمد بن راشد الذي يريد فريقاً يسعى دائماً للمركز الأول في مختلف المجالات.. حكومة دبي تمتلك كل المقومات لتقديم أرقى الخدمات الحكومية على المستوى العالمي.

سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم



الصفحة	الموضوع
1	مقدمة
2	فئات برنامج دبي للتميز الحكومي
3	الجوائز المؤسسية
5	مسميات وأوزان معايير منظومة التميز الحكومي بدبي
8	معايير منظومة التميز الحكومي بدبي
9	محور تحقيق الرؤية
34	محور الابتكار
41	محور الممكّنات
62	نموذج النخبة
64	أداة التقييم
64	المبادئ الرئيسية للتقييم
65	تقييم القدرات
68	تقييم النتائج
74	تقييم معايير النخبة
78	الجوائز المتغيرة
78	أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم
82	أفضل جهة في مجال التوطين
83	أوسمة دبي للتميز
106	أحكام عامة للمشاركة والتقييم للجوائز المؤسسية
107	أحكام عامة للمشاركة والتقييم لأوسمة دبي للتميز
109	تعليمات الترشيح
117	تعريفات ومصطلحات



أما في مجال أوسمة دبي للتميز فقد تم مراجعة وتحديث معايير التقييم واستحداث مصفوفة تقييم لكل معيار بحيث توضح مستويات التميز للمعايير الفرعية ونطاق العلامات لكل مستوى بالشكل الذي يسهل عملية التقييم ويرفع من مستوى الدقة والعدالة والموضوعية فيها.

تتضمن آلية تقييم أوسمة دبي للتميز إلغاء لمرحلة المقابلات الشخصية للمرشحين مع الإبقاء على تقييم القدرات. كما يشمل تقييم الأوسمة زيارات ميدانية لمقر عمل جميع المرشحين ، الأمر الذي يمنح فرصة متساوية للمشاركين لإبراز انجازاتهم وتميزهم وضمان إختيار الفائزين بشكل أكثر عدالة.

كما تم إعادة تسمية جميع الأوسمة ودمج فئة أفضل موظف في المجال الهندسي/التقني/الفني مع فئة أفضل موظف في المجال التخصصي، وكذلك إلغاء فئة أفضل مدير مركز خدمة المتعاملين مع إمكانية مشاركة مديري مراكز الخدمة في فئة وسام دبي للموظف الإشرافي.

يهدف هذا الدليل للتعريف بجوائز وفئات ومعايير وآليات التقييم والتكريم وتعليمات المشاركة في جوائز برنامج دبي للتميز الحكومي للدورة التقييمية 2020. تتكون جوائز البرنامج المؤسسية من ثلاث مستويات من التقييم والتكريم وهي المستوى الأساسي ومستوى التميز ومستوى النخبة، للارتقاء بأداء الجهات الحكومية لمستويات ريادية عالمية غير مسبوقة ومنح فرصة حقيقية للجهات لحصد ثمار جهود التطوير والتحسين المستمر.

كما تتضمن جوائز البرنامج المؤسسية ”جوائز متغيرة“ يتم تحديد موضوعاتها لكل دورة تقييمية بناءً على أفضل الممارسات العالمية وتوجهات القيادة، وتتضمن الدورة التقييمية 2020 استمرار لفئة ”أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم“ مع تعديل آلية تقييمها، وإضافة فئة جديدة وهي ”أفضل جهة في مجال التوطين“.

فئات برنامج دبي للتميز الحكومي



فئات أوسمة دبي للتميز 2020

وسام دبي لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي	1
وسام دبي للموظف الإشرافي	2
وسام دبي لموظف سعادة المتعاملين	3
وسام دبي للموظف المبتكر	4
وسام دبي للموظف المتخصص	5
وسام دبي للموظف الإداري	6
وسام دبي للموظف الميداني	7
وسام دبي للموظف الشاب	8

فئة التكريم الخاص - الجندي المجهول

9

الجوائز المؤسسية 2020

جائزة النخبة	1
الجهة الحكومية الرائدة	2
أفضل جهة في مجال الابتكار	3
أفضل جهة في تحقيق ل خطة دبي 2021	4
أسعد بيئة عمل	5
أفضل جهة في مجال الحكومة الرقمية	6
أفضل جهة في مجال تقديم الخدمات	7
أفضل جهة في مجال الكفاءة والحكومة	8

أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

9

أفضل جهة في مجال التوطين

10

فئات متغيرة يتم تحديدها كل دورة تقييمية

الجوائز المؤسسية



تنقسم جوائز برنامج دبي للتميز الحكومي المؤسسية إلى ثلاث مستويات رئيسية هي:



تعكس النقاط المذكورة مستويات التميز بحيث تمثل الجهات التي تحقق أقل من 450 نقطة مستوى أساسي من التميز في حين تمثل 450 نقطة فأكثر مستوى التميز في عمل الجهة الحكومية، وتمثل 600 نقطة فأكثر مستوى ريادي من التميز يؤهل الجهة الحكومية للمنافسة على مستوى النخبة في الدورة التقييمية التالية. وتوضح الأشكال التالية مستويات الجائزة وأسماء الفئات وقواعد الانتقال بين المستويات والتكريم الذي يمنح للفائزين في كل مستوى حيث ستحصل الجهات الحكومية التي تحقق مستوى النخبة على شهادة النخبة وتكريم خاص، أما الجهات التي تحقق مستوى التميز فتحصل على شهادة التميز وأحقية المنافسة على فئات منظومة التميز الحكومي.

الجوائز المؤسسية



الدورة التقييمية التالية	الجائزة	العلامة	مستوى الجوائز	
البقاء في مستوى النخبة	شهادة وجائزة النخبة وتكريم خاص	600 فأكثر	مستوى النخبة	تقييم النخبة
الهبوط لمستوى التميز	شهادة التميز	أقل من 600		
الصعود لمستوى النخبة	شهادة التميز والمنافسة على جائزة الجهة الحكومية الرائدة وجوائز فئات منظومة التميز	600 فأكثر	مستوى التميز	تقييم منظومة التميز الحكومي
البقاء في مستوى التميز	شهادة التميز والمنافسة على جائزة الجهة الحكومية الرائدة وجوائز فئات منظومة التميز	599-450		
الهبوط للمستوى الأساسي	لا شيء	أقل من 450		
الصعود لمستوى التميز	شهادة التميز	450 فأكثر	المستوى الأساسي	
البقاء في المستوى الأساسي	لا شيء	أقل من 450		

قواعد الإنتقال بين المستويات والتكريم

الجوائز	معايير التقييم	فئات الجائزة	مستوى الجوائز
 جائزة النخبة	جميع معايير منظومة التميز الحكومي إضافة إلى معايير النخبة	فئة واحدة	مستوى النخبة
 جوائز فئات منظومة التميز الحكومي	معايير منظومة التميز الحكومي	7 فئات	مستوى التميز
	معايير منظومة التميز الحكومي	لا يوجد	المستوى الأساسي

مستويات وفئات الجائزة



مسميات وأوزان معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

يبين الجدول التالي التعديل الذي تم إدخاله على هيكله ومسميات وأوزان معايير منظومة التميز الحكومي وهي كالتالي:

■ تعديل مسمى معيار " خدمات سبع نجوم " ليصبح " الخدمات الحكومية ".

■ تعديل مسمى معيار " الحكومة الذكية " لتواءم مع توجهات واستراتيجية حكومة دبي في مجال التحول الرقمي.

■ زيادة الوزن المخصص لمحور الممكنات ليصبح 25% بدلاً من 20% حيث تم نقل 5% من وزن الابتكار ليتم إضافتها إلى وزن محور الممكنات كما هو موضح في المرفق، وإجراء التعديلات التالية على معايير المحور:

- إضافة معيار فرعي للتوطين في معيار رأس المال البشري وتعديل اسم المعيار ليشمل التوطين للتوائم مع توجيهات القيادة الرشيدة بخصوص التوطين وتحفيز الجهات الحكومية على بذل المزيد من الجهود لتحقيق الأهداف المنشودة في هذا الشأن.
- فصل المعيار الفرعي " الإدارة المالية " ليصبح معياراً رئيسياً " إدارة الموارد المالية " لتعزيز إهتمام الجهات الحكومية بدبي بالكفاءة المالية.
- تعديل مسمى معيار " إدارة الموارد والممتلكات " إلى " إدارة الموارد المادية " ليشمل تخطيط وإدارة الممتلكات و " إدارة العلاقة مع الموردين ".



مسميات وأوزان معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

المعايير والأوزان الجديدة

الرقم	محور تحقيق الرؤية	60%
1	خطة دبي 2021 (أوزان متغيرة)	10%
2	المهام الرئيسية:	
1-2	تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية (متغير)	10%
2-2	إدارة وتطبيق السياسات / المشاريع / المبادرات / البرامج (متغير)	10%
3-2	إدارة العمليات (متغير)	10%
4-2	الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	5%
3	الخدمات الحكومية (متغير)	10%
4	الحكومة الرقمية	5%
الرقم	محور الابتكار	15%
1	استشراف المستقبل	5%
2	إدارة الابتكار	10%

المعايير والأوزان السابقة

الرقم	محور تحقيق الرؤية	60%
1	خطة دبي 2021 (متغير)	10%
2	المهام الرئيسية:	
1-2	تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية (متغير)	10%
2-2	إدارة وتطبيق السياسات / المشاريع / المبادرات / البرامج (متغير)	10%
3-2	إدارة العمليات (متغير)	10%
4-2	الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	5%
3	خدمات سبع نجوم (متغير)	10%
4	الحكومة الذكية	5%
الرقم	محور الابتكار	20%
1	استشراف المستقبل	5%
2	إدارة الابتكار	15%



مسميات وأوزان معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

المعايير والأوزان الجديدة

الرقم	محور الممكنات	25%
7	رأس المال البشري والتوطين	10%
1-7	تطوير رأس المال البشري	7%
2-7	التوطين	3%
8	إدارة الموارد المادية	5%
1-8	تخطيط وإدارة الممتلكات	2.5%
2-8	إدارة العلاقة مع الموردين	2.5%
9	إدارة الموارد المالية	5%
10	الحوكمة:	5%
1-10	تطبيق إطار عام للحوكمة	2.5%
2-10	تصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر	2.5%

المعايير والأوزان السابقة

الرقم	محور الممكنات	20%
7	رأس المال البشري	6.67%
-	-	-
-	-	-
8	الممتلكات والموارد:	6.67%
1-8	تخطيط وإدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)	2.22%
2-8	إدارة العلاقة مع الموردين	2.22%
3-8	الإدارة المالية	2.22%
9	الحوكمة:	6.67%
1-9	تطبيق إطار عام للحوكمة	3.33%
2-9	تصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر	3.33%



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



الدورة التقييمية 2020



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المحور الأول: تحقيق الرؤية (60%)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي خطة دبي 2021، المهام الرئيسية، الخدمات الحكومية، الحكومة الرقمية، حيث تمثل مرتكزات العمل الحكومي الأساسية التي تعمل الجهات الحكومية من خلالها على تحقيق رؤاها وأهدافها الاستراتيجية، وغايات خطة دبي 2021، والهدف الأسمى المتمثل في تحقيق السعادة والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع. وتتم مراعاة مدى تحقيق الأثر والنتائج المطلوبة وتوزيع الدرجات على المعايير الأربعة بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية والمهام المناطة بها في قانون التأسيس، من حيث كونها جهة خدمية و/أو جهة تنظيمية/رقابية، أو جهة من جهات الدعم الحكومي، كما يعتمد توزيع الدرجات على مدى مساهمة الجهة في تحقيق أهداف ومؤشرات خطة دبي 2021.

- 1 المعيار الرئيسي الأول: معيار خطة دبي 2021
- 2 المعيار الرئيسي الثاني: معيار المهام الرئيسية
- 3 المعيار الرئيسي الثالث: معيار الخدمات الحكومية
- 4 المعيار الرئيسي الرابع: معيار الحكومة الرقمية

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي الأول: خطة دبي 2021 (10%) (متغير)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بدورها في تحقيق أهداف خطة دبي 2021 من خلال التخطيط والتنسيق والشراكة مع الجهات المعنية والإعداد لنماذج أعمال ريادية ومبتكرة لتحقيق السعادة وترسيخ الإيجابية تجاه التنمية وجودة الحياة للمجتمع. كما يركّز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات خطة دبي 2021 من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

تخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبي 2021



أ - قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبي 2021

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ تعريف مؤشرات خطة دبي 2021 الواقعة ضمن نطاق عمل الجهة الحكومية والمسؤولة عنها بشكل شامل، على أن يتضمن التعريف: نطاق المؤشر، تعريف المؤشر والغاية من قياسه والمؤشرات الفرعية التي قد تندرج ضمنه، آليات القياس والمعادلات الحسابية ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية وصولاً لمستهدف 2021، المقارنات المعيارية الملائمة، بالإضافة إلى تحديد أية ثغرات قائمة في توفر ودقة واستدامة بيانات المؤشر (إن وجدت).



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ- قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبي 2021:

تعريف كافة الجهات المساهمة في تحقيق مؤشرات خطة دبي 2021 (مثال: الجهات المسؤولة والجهات المشاركة والجهات الداعمة ومصادر البيانات وغيرها من الجهات ذات العلاقة) وضمان التنسيق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لتحقيق غايات ومستهدفات خطة دبي 2021.

تحديد وتنفيذ المبادرات المعتمدة في خطة دبي 2021، واقتراح وتنفيذ برامج إضافية داعمة لتحقيق مؤشراتها، بما في ذلك ما يتعلق برفع وعي المجتمع بالخطة وتعزيز مساهمته في تحقيق أهدافها، من خلال خطط عمل تتضمن تحديداً واضحاً للأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر والموارد اللازمة ومقاييس الإنجاز وخطط لإدارة المخاطر بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لضمان عدم التداخل والازدواجية. ويمكن أن تشمل هذه المبادرات والبرامج:

- المبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها من قبل الجهة المسؤولة وحدها.
- المبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها بالاشتراك أو بالتنسيق مع جهات أخرى.
- المبادرات والبرامج اللازمة لمعالجة الثغرات (الإحصائية) المتعلقة بتوفير بيانات مؤشرات الخطة ودقتها واستدامتها.

توفير تفاصيل مبادرات وبرامج خطة دبي 2021 على الأنظمة الإلكترونية المحددة لذلك (نظام "قرار" ونظام "مبادرة") وفقاً للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.

المراجعة الدورية لمبادرات وبرامج خطة دبي 2021 وخطط عملها وبيانات مؤشراتها بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وحدثتها وفعاليتها، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.

الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات الخطة ونتائج إنجاز مبادراتها وبرامجها للجهات المعنية من خلال نظام "قرار" ووفقاً للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك مع ضمان صحة وسلامة ودقة البيانات التي يتم توفيرها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبي 2021 حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بخطة دبي 2021

مؤشرات الأداء التي توفر من قبل قطاع الاستراتيجية والحوكمة في المجلس التنفيذي:

- نتائج مؤشرات خطة دبي 2021 ذات العلاقة بعمل الجهة، سواءً كانت مسؤولة عن تحقيقها منفردة أو بالشراكة مع جهات أخرى، بما في ذلك نتائج أية مؤشرات فرعية ذات علاقة.
- نسبة الالتزام بالوقت المحدد لتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات الخطة وتنفيذ المبادرات والبرامج المتعلقة بها من قبل الجهات المعنية.

مؤشرات الأداء التي توفر من قبل الجهة الحكومية:

- نتائج تنفيذ ومخرجات المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المرتبطة بأهداف خطة دبي 2021.
- نتائج تنفيذ الجهات المشاركة لأدوارها في البرامج والمبادرات المشتركة المعتمدة أو البرامج الداعمة التي حددتها الجهة.
- نتائج تقييم فعالية السياسات والمبادرات والبرامج المرتبطة بخطة دبي 2021.

ب 2 - مقاييس رأي الجهات المساهمة في خطة دبي 2021:

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

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية



يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الجهة لخطتها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق سياسات ومشاريع ومبادرات وبرامج وعمليات تنظيمية ورقابية من خلال خطتها التشغيلية بما يتوافق مع خطة دبي 2021 ومهامها المدرجة في مرسوم التأسيس وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفعالية، مع التزام الجهة على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لسعادة الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً لطبيعة عمل الجهة الحكومية ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. كما يركّز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الاستراتيجية ونتائج أدائها ضمن المؤشرات التشغيلية الخاصة بالسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية (10%) (متغير)

1-2

أ - قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ إعداد ومراجعة وتحديث الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها بانتظام وفقاً لأفضل الممارسات وبناء على معايير معتمدة (مثل دليل التخطيط الاستراتيجي الصادر عن المجلس التنفيذي) للتأكد من مدى ملاءمتها وفعاليتها على سعادة المجتمع وجودة الحياة وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.

■ تطبيق آلية لتطوير ومراجعة وتحديث السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية بناء على معايير معتمدة (مثل: دليل وضع السياسات الحكومية) ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على سعادة المجتمع وجودة الحياة.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية:

- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة وتصميم مؤشرات الأداء الاستراتيجية المشتركة وتحديد المستهدفات الخاصة بكل جهة أو تحديد مدى مساهمة كل جهة في تحقيق المستهدفات. وتصميم سياسات وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة وضمان عدم التداخل والازدواجية.
- تطبيق إطار عمل لنظام إدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحل وعلى كافة مستوياته بناء على معايير معتمدة (مثل دليل النجاح الاستراتيجي لفريق القيادة الصادر عن قطاع الاستراتيجية والحوكمة في المجلس التنفيذي). وسلسلة ومواءمة المؤشرات الاستراتيجية مع مؤشرات خطة دبي 2021 ومؤشرات التنافسية بجميع المستويات داخل الجهة الحكومية (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الوحدات التنظيمية والعمليات الرئيسية وصولاً إلى مستوى الأفراد).
- متابعة أداء الجهة في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي والإعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية وتحديثها بناء على نتائج الأداء.
- توفير نظام إدارة الأداء الخاص بالجهة بشكل إلكتروني أو ذكي بما يتوافق مع طبيعة عمل الجهة ومدى الربط بينه وبين الأنظمة الإلكترونية ذات العلاقة داخل الجهة (نظام إدارة الموارد البشرية، النظام المالي، نظام إدارة المشاريع ونظام إدارة العمليات) وخارجها (نظام "قرار"، أنظمة التخطيط المالي الذكي، وغيرها) بما يحقق الكفاءة والفعالية لعمل الجهة.
- تطبيق آلية للتدقيق داخلياً على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.
- الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات التنافسية العالمية للجهات المعنية (مثل: المجلس التنفيذي، مركز دبي للإحصاء، مجلس الإمارات للتنافسية، الجهات الدولية ذات العلاقة) وفقاً للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب-1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي

مؤشرات الأداء التي توّفر من الجهة الحكومية:

- نتائج المؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات تقارير التنافسية الدولية والتي تختلف عن مؤشرات خطة دبي 2021 المحددة في معيار 1-1، ويتم تحديدها بناء على المهام الرئيسة للجهة الحكومية المنصوص عليها في مرسوم التأسيس.
- نتائج قياس أثر وفعالية السياسات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية.
- النتائج المتعلقة بالالتزام بالوقت المحدد لتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية ومؤشرات التنافسية العالمية للجهات المعنية.
- نتائج التدقيق الداخلي والخارجي فيما يتعلق بنظام إدارة تنفيذ الاستراتيجية وإدارة الأداء.

ب-2 مقاييس رأي الشركاء في مجال التخطيط الاستراتيجي

مقاييس الرأي التي توّفر من الجهات الحكومية:

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



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



إدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج (الخطط التشغيلية) (10%) (متغير)

أ - قدرات إدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد أهداف ومجال عمل السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج والمخرجات المتوقعة ومدى ارتباط أهداف المشروع بالخطة الاستراتيجية للجهة الحكومية/ الجهات المساهمة.
- وجود خطة عمل لإدارة السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم وكيفية اختيار أعضاء فريق المشروع وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلحياتهم.
- إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالسياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وتحليل كيفية تأثرهم بهذه العملية لضمان تحقيق الاهداف المخطط لها.
- الحلول أو البدائل التي تمت دراستها ومقارنتها للسياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وأسباب استبعادها.
- التخطيط المالي للسياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وتحليل الفوائد والتكاليف وإدخال البيانات التفصيلية من خلال نظام "مبادرة" لدى دائرة المالية لحكومة دبي.
- إدارة وتحليل المخاطر المرتبطة بتطبيق السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج.
- آلية وخطوات تطبيق ومراجعة خطة العمل.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع /المبادرات /البرامج حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب-1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

■ مدى مساهمة نتائج وإنجازات السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية/ الجهات المساهمة (غير برامج خطة دبي 2021 المحددة في معيار 1-1).

■ الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققتها السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وانعكاساتها المادية وغير المادية.

■ النتائج المتعلقة بالالتزام بتطبيق خطة العمل الزمنية ضمن الميزانية المعتمدة.

■ النتائج المرتبطة بالمخاطر وتأثيراتها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

إدارة العمليات (10%) (متغير)

3-2

أ - قدرات إدارة العمليات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استخدام وإدارة وتطوير هيكل العمليات الرئيسية.
- تصميم مؤشرات أداء للعمليات (تشغيلية واستراتيجية) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل وخارج الجهة الحكومية لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- مراجعة مدى فعالية الإطار العام للعمليات في تحقيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بالعمليات

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



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب- 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة العمليات

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

■ نتائج تحقيق مؤشرات الأداء التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية.

■ نتائج الإنتاجية.

■ نتائج كفاءة تنفيذ العمليات.

■ نتائج تطوير العمليات المادية وغير المادية.

■ نتائج التعامل مع الأخطاء / الملاحظات على العمليات.

الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية (5%)

4-2

أ - قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بناءً على مهامها واختصاصاتها وفي ضوء الاستراتيجيات المحلية والوطنية ذات العلاقة (مثل: استراتيجية الإمارات للتنمية الخضراء واستراتيجية دبي للإعاقة).



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

تضمن استراتيجية الجهة الحكومية 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 خطة دبي 2021 والمؤشرات التي تحققها لتعزيز تنافسية دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.

تصميم وتطبيق برامج ومبادرات وسياسات لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الجهة وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية.

تصميم وتطبيق آليات لتفاعل الجهة الحكومية المنتظم مع المجتمع فيما يتعلق بإعداد وتطبيق سياساتها وبرامجها ومبادراتها بما يضمن تحقيقها لاحتياجات وتوقعات المجتمع.

تشجيع الموظفين على المشاركة في أعمال تطوعية لخدمة المجتمع والمساهمة في الأعمال التطوعية المركزية في الإمارة والدولة.

إدارة النشاطات التطوعية والخيرية للموظفين والمجتمع بفعالية وكفاءة مع ضرورة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بالمبادرات لمنع التكرار والتداخل.

استخدام اللغة العربية في كافة أنظمة العمل والخدمات والتعاملات الحكومية الداخلية والخارجية وإعطائها الأولوية في وسائل الإعلام والتواصل.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

- تعزيز الهوية الوطنية بإدخال الطابع التراثي في المباني والديكورات والتفاعل مع المناسبات الوطنية من خلال تنظيم الفعاليات والمبادرات والحملات الترويجية داخلياً وخارجياً.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن تقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالإستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب طبيعة وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن ان يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب-1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالإستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

- مؤشرات الأداء الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- مؤشرات الأداء التشغيلية المرتبطة بالعمليات والبرامج والمبادرات والسياسات المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- مؤشرات الأداء التشغيلية المرتبطة بالتفاعل مع المجتمع وفهم احتياجاته وتوقعاته.

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي الثالث: الخدمات الحكومية (10%) (متغير)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال (G2B و G2C) والخدمات الحكومية (G2G) التي تقدّم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى-بشكل مباشر أوغير مباشر- بغرض توفير قيمة مضافة لهم طبقاً لمعايير وأدلة عمل البرامج المطبقة في الحكومة لتحقيق السعادة والإيجابية وجودة الحياة. كما يركّز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المقدمة للمتعاملين من أفراد ومؤسسات أعمال من أجل مراقبة وفهم والتنبؤ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

تصميم وإدارة عمليات تقديم الخدمات

1-3

أ- 1 القدرات الخاصة بتصميم وإدارة عمليات تقديم الخدمات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

تحديد وتصنيف الخدمات وإدارة عمليات تقديم الخدمات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها وفقاً للمواصفات الواردة في دليل الخدمات الحكومية الصادر عن المجلس التنفيذي وحسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - القدرات الخاصة بتصميم وإدارة عمليات تقديم الخدمات:

- تصميم وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبمشاركة فعّالة من الموارد البشرية والمتعاملين والشركاء والمعنيين.
- تحسين وتطوير الخدمات ذات الأولوية وزيادة كفاءتها من خلال تطبيق آليات وأدوات معتمدة (حسب منهجية تحسين الخدمات في مركز نموذج دبي) لتحليل الوضع الراهن لها ورسم رحلة تجربة المتعامل ووضع الخطط الملائمة لتطبيق مبادرات التحسين والتخلص من الخطوات التي لا تضيف قيمة للخدمة وترفع كلفتها ومتابعة تنفيذ تلك الخطط.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استخدام وإدارة وتطوير هيكل العمليات الرئيسية بالأخذ بعين الاعتبار دعم هذه العمليات وارتباطها برحلة تجربة المتعامل.
- تصميم مؤشرات أداء للعمليات (تشغيلية واستراتيجية) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ عمليات تقديم الخدمات لضمان تعزيز تجربة المتعامل.
- تطوير وإتاحة قنوات تقديم خدمة وقنوات اتصال متعددة مع جميع المتعاملين لجميع الخدمات المعنية بناء على احتياجاتهم وتوقعاتهم وبما يتلاءم مع جهود تحسين وتطوير الخدمات.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

أ-2 القدرات الخاصة بتصميم وإدارة عمليات تقديم الخدمات المشتركة:

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.

العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية حسب منهجية التصميم الإبداعي للخدمات الصادرة عن المجلس التنفيذي لتطوير آليات وقنوات تقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة المتعامل بحيث يتم النظر للجهاز الحكومي من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم (الحكومة الواحدة).

التنسيق مع الشركاء المعنيين لمعالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ عمليات تقديم الخدمات لضمان تعزيز تجربة المتعامل.

إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها للمتعاملين من جهات حكومية أو غير حكومية.

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة عمليات تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب- 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

مؤشرات الأداء التي توفر من مركز نموذج دبي في المجلس التنفيذي:

- نتائج تصنيف مراكز تقديم الخدمة/سعادة المتعاملين التابعة للجهة الحكومية (معدل تصنيف مراكز الخدمة التابعة للجهة الحكومية).
- نتائج الجودة للخدمات ذات الأولوية ضمن الأجنحة السنوية لدورة التحسين.

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

- نتائج دراسات استطلاعات الرأي وتحديد احتياجات المتعاملين الدورية التي تقوم بها الجهة الحكومية خلال العام.
- نتائج توفر الخدمات حسب طبيعة الخدمة واحتياجات المتعاملين.
- نتائج الإنتاجية.
- نتائج فعالية تقديم الخدمات.
- نتائج كفاءة تقديم الخدمات.
- نتائج الجودة في تقديم الخدمات (بالإشراف بمنهجية تحسين الخدمات الصادرة عن مركز نموذج دبي).



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / ب - 1 مؤشرات الأداء التي توّفر من الجهة الحكومية:

■ النتائج المتعلقة بالشركاء والاتفاقيات المرتبطة بتقديم الخدمات.

■ نتائج تطوير الخدمات المادية وغير المادية.

■ نتائج فعالية قنوات التواصل مع المتعاملين.

■ نتائج الإلتزام بمواصفات الخدمة حسب ميثاق خدمة المتعاملين.

ب - 2 مقاييس رأي المتعاملين (شاملاً الخدمات المشتركة):

تعبّر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بأنشطة وخدمات الجهة الحكومية - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استبيانات الرأي مجموعات النقاش، الشكاوى، رسائل الشكر وما شابه). وذلك طبقاً للمعايير المحددة في دراسة سعادة المتعاملين في حكومة دبي.

مقاييس الرأي التي توّفر من المجلس التنفيذي:

■ نتائج دراسة سعادة المتعاملين التي يتم إجرائها من قبل المجلس التنفيذي.

مقاييس الرأي التي توّفر من الجهة الحكومية:

■ نتائج دراسات سعادة المتعاملين التفصيلية التي تجريها الجهة الحكومية داخلياً.

■ نتائج دراسات رأي الشركاء في تقديم الخدمات: (من الممكن أن تشمل هذه المقاييس: الإلتزام بنود وشروط الشراكة، مدى الإستفادة منها، تقييم قنوات التواصل، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار).



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الرقمية (5%)

يركّز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الرقمي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات تدعم التحوّل الى تقديم الخدمات الرقمية بما يحقق استراتيجية الجهة واستراتيجية دبي الذكية ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال.



تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحوّل الرقمي

أ - قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحوّل الرقمي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ إعداد وتنفيذ استراتيجية التحوّل الرقمي بما يتفق مع احتياجات الفئات المعنية ويضمن تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات وخدمات الجهة الحكومية بناء على معايير وأولويات واضحة والموائمة مع الخطة الاستراتيجية لمدينة دبي الذكية واستراتيجية دبي للأمن الإلكتروني.

■ تطبيق استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية وتحقيق المستهدفات حسب الخطط المعمول بها في الجهة.

■ تقديم الخدمات الإلكترونية/ الذكية على درجة عالية من الجودة والشمولية والتكامل مع خدمات الجهات الحكومية الأخرى والأنظمة الإلكترونية/ الذكية المترابطة بما يحقق مبدأ الحكومة الواحدة.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الرقمي:

توفير الخدمات الرقمية للأفراد على منصة "دبي الآن" كقناة رئيسية لتقديم الخدمات، والالتزام بمعايير و متطلبات الهوية الرقمية UAE PASS واستخدامها كآلية رئيسية للحصول على الخدمات الرقمية لهذه الفئة من المتعاملين.

تطوير وإدارة المواقع الإلكترونية المعلوماتية ومراكز الاتصال الإلكترونية والذكية وتكاملها.

الربط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية/ الذكية المركزية والمشاركة (مثل: نظام تخطيط الموارد الحكومية (GRP)، ونظام (قرار)، ونظام (مبادرة)، ونظام الدفع الإلكتروني، وأنظمة (الإدارة المالية والممتلكات وغيرها)، إضافة إلى أنظمة وخدمات مركز دبي للأمن الإلكتروني (مثل نظام الشهادات الرقمية، ونظام مركز العمليات الأمنية وغيرها).

إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الجهة الحكومية بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ودعم التكامل والمشاركة بالمعلومات وتبادل البيانات إلكترونياً مع الجهات الحكومية الأخرى بما يتوافق مع قانون بيانات دبي والاستغلال الأمثل للخدمات الحكومية المشتركة المقدمة من دبي الذكية.

تطبيق سياسات أمن المعلومات واستمرارية الأعمال (Business Continuity) بما يتضمن تطوير القدرات لمواجهة تحديات الأمن الإلكتروني داخل الجهة الحكومية والتزامها بتطبيق المواصفات الدولية بهذا المجال وبما يتكامل مع سياساتها وخطتها لإدارة المخاطر.

توفير البيانات المفتوحة المشتركة حسب القوانين والأنظمة.

تطوير القدرات لتحليل البيانات لدعم اتخاذ القرار.

التعاون مع مؤسسة بيانات دبي لتوفير البيانات على منصة دبي بالس (Dubai Pulse).



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

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:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بتصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الرقمي

مؤشرات الأداء التي توفر من قبل مكتب دبي الذكية:

■ نسبة الامتثال للسياسات واللوائح الذكية القابلة للتطبيق، مثل:

- التزام المواقع الإلكترونية لمعايير جودة المواقع الإلكترونية.
- نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية.
- نسبة الامتثال لقانون بيانات دبي.

■ نسبة تبني الحلول المشتركة والخدمات المتاحة من قبل دبي الذكية.

■ نسبة البيانات المشتركة والمفتوحة المتاحة.

■ نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية المقدمة للشركات والجهات الحكومية.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / مؤشرات الأداء التي توفّر من قبل مكتب دبي الذكية:

■ نسبة معاملات الخدمات الرقمية المقدمة للشركات والجهات الحكومية من مجموع المعاملات (التبني الرقمي).

■ نسبة الخدمات الحكومية للأفراد المتوفرة على تطبيق "دبي الآن".

■ نسبة معاملات خدمات الأفراد على تطبيق "دبي الآن" من مجموع المعاملات (التبني الرقمي).

■ نسبة الخفض في استهلاك الورق في المعاملات الداخلية (حسب استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية).

مؤشرات الأداء التي توفّر من قبل مركز دبي للأمن الإلكتروني:

■ مؤشرات مجتمع واعٍ بمخاطر الأمن الإلكتروني:

- توافر الموظفين المختصين بالأمن الإلكتروني.
- عدد ساعات الدورات التدريبية التي خضع لها المختصون في الأمن الإلكتروني.
- نسبة الموظفين المواطنين في مجال الأمن الإلكتروني.
- نسبة التزام الموظفين بحضور الورش التوعوية الخاصة بالأمن الإلكتروني.
- فعالية الورش التوعوية في مجال الأمن الإلكتروني.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / مؤشرات الأداء التي توفّر من قبل مركز دبي للأمن الإلكتروني:

■ مؤشرات الابتكار (الإلكتروني):

- التزام الجهة بمعايير الأمن الإلكتروني للأنظمة الجديدة.

■ مؤشرات الأمن الإلكتروني:

- نسبة التزام الجهة بمعايير نظام أمن المعلومات.
- نسبة الالتزام واستخدام السياسات الصادرة عن مركز دبي للأمن الإلكتروني (مثل سياسة أمن إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية).
- مدى الالتزام باستخدام الخدمات المركزية التي يوفرها مركز دبي للأمن الإلكتروني (مثل الشهادات الرقمية وخدمات مركز العمليات).

■ مؤشرات مرونة الفضاء الإلكتروني:

- كفاءة الأنظمة الإلكترونية.
- مستوى الأمن الإلكتروني في الشبكات.
- وجود سياسة التحصين الإلكتروني.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية:

- نتائج أداء العمليات / الخدمات المترابطة التي تم العمل على تطويرها إلكترونياً وتكاملها مع الشركاء.
- نتائج الأثر الإيجابي للتحوّل الإلكتروني/الذكي على الأعمال والأنشطة الرئيسية للجهة (مثل: الأثر الإيجابي على البيئة والوفّر المتحقق في تكلفة العمليات والخدمات من عمليات التحوّل الرقمي).
- نسبة الإنخفاض في عدد المراجعين لمراكز الخدمة للخدمات المتحوّلة إلى خدمات ذكية.

ب - 2 مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين (الانطباعات):

تعبّر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين بالموقع الإلكتروني وخدمات الجهة الحكومية الرقمية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الرقمية وتقديم الخدمات الرقمية بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال (استبانات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها) وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل:



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

مقاييس الرأي التي توّفر من مكتب دبي الذكية:

■ نتائج سعادة المتعاملين بمختلف فئاتهم عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني والتقنيات الرقمية المستخدمة من خلال مؤشر السعادة.

مقاييس الرأي التي توّفر من المجلس التنفيذي:

■ نسبة سعادة الموظفين عن الخدمات الرقمية الداخلية وأساليب العمل وخطط التنفيذ المعتمدة (من دراسة سعادة الموظفين التي يقوم بها المجلس التنفيذي).

مقاييس الرأي التي توّفر من الجهة الحكومية:

■ نتائج سعادة المتعاملين بمختلف فئاتهم عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني والتقنيات الرقمية المستخدمة.

■ نتائج سعادة جميع المعنيين عن قنوات الاتصال المتاحة (الموقع، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي).

■ التعامل مع الملاحظات/ المقترحات المقدمة من جميع فئات المتعاملين والمرتبطة بالخدمات الإلكترونية والتطبيقات التقنية المبتكرة، مثل (سعادة المتعاملين عن آلية التعامل مع الملاحظات/ الإقتراحات).

■ نتائج سعادة الشركاء عن مدى الالتزام بينود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها، تقييم قنوات التواصل، طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار.

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المحور الثاني: الابتكار (15 %)



يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين استشراف المستقبل، وإدارة الابتكار ويتم مراعاة مدى تطبيق كل من المعيارين بناء على طبيعة عمل الجهة الحكومية من خلال استشراف المستقبل وتحديد أهم عناصر الغموض الكامنة في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها. كما يركّز المحور على مدى تطبيق الجهة الحكومية لاستراتيجية الابتكار وذلك لإعداد مبادرات ريادية في مجال الخدمات والعمليات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات لإسعاد المتعاملين والمعنيين.

6

المعيار الرئيسي
السادس:
إدارة
الابتكار

5

المعيار الرئيسي
الخامس:
استشراف
المستقبل

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل (5%)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الجهة لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال النهوض في الرأس 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 واساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازات الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية، كما يركّز المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستؤثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق السعادة للمعنيين والمجتمع. ويركّز هذا المعيار أيضاً على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

التفكير المستقبلي

1-5

أ - قدرات التفكير المستقبلي

يمكن ان يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الجهة.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات التفكير المستقبلي

- تطوير أدوات جديدة لاستشراف المستقبل تعزز من عمل الجهة الحكومية ومن مكانة الحكومة.
- توفير وتحديث البيانات الضخمة اللازمة لإجراء التحليلات المستقبلية والاستشراف الاستراتيجي.
- مدى قيام الجهة باستخدام أساليب نوعيّة وكميّة لتوقّع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها). وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وتحديد البدائل واختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل بما يخدم أهداف الحكومة.
- مدى عمق فكر استشراف المستقبل في تطوير استراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية بشكل يضع الحكومة في مستوى عالمي.
- مدى شمولية استشراف المستقبل وتغطيته للقطاع الحكومي بكافة مجالاته.
- تطوير الدراسات المستقبلية للجهة الحكومية أو الدراسات المشتركة بين القطاعات.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي
حسب طبيعة وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتفكير المستقبلي

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

- نتائج نشر ثقافة استشراف المستقبل في الجهة الحكومية.
- نتائج جودة الدراسات المستقبلية وأدوات استشراف المستقبل التي تم بناء عليها وضع الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات.
- نتائج الدراسات التي قامت الجهة بإعدادها في مجال استشراف مستقبل في نطاق عمل الجهة.

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار (10%)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على الجهود التي تبذلها الجهة لتحديد أهداف استراتيجية واضحة للابتكار والاستثمار في الأبحاث والتجارب العلمية وإنتاج المعرفة في مجال عملها، وضمان بناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابداع والابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين والجهات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص في تطبيق جهود الابداع والابتكار لتقديم حلول وابتكارات جذرية وخدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ أعمالها بطرق ابداعية لتحقيق قيمة مضافة وإسعاد جميع المعنيين وبما يتوافق مع استراتيجية دبي للابتكار. كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائده في هذا المجال.

تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

1-6

أ - قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

تطوير ومراجعة وتحديث سياسة واستراتيجية للابتكار بما يتوافق مع رؤية ورسالة واستراتيجية الجهة الحكومية ومع استراتيجية دبي للابتكار وخطة دبي 2021.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

- تطوير وتطبيق أنظمة لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج طولاً مبتكرة واختيار الافكار المجدية منها بما يتوافق مع استراتيجية الجهة الحكومية ومع استراتيجية دبي للابتكار وخطة دبي 2021 في جميع مجالات عملها، (مثل: تقديم خدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ الأعمال واستحداث مبادرات وبرامج وسياسات بطرق إبداعية تحقق قيمة مضافة لجميع المعنيين).
- توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفّز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الإبداع والابتكار المرتبطة بعمل الجهة بما يتوافق مع معايير وأدلة العمل الصادرة عن المجلس التنفيذي.
- بناء شبكة شراكات فعالة مع الجامعات ومراكز البحث العلمي والمعنيين في القطاع الحكومي والخاص لدعم عملية الإبداع والابتكار بما يضمن التكامل واستفادة جميع الاطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفعالية في أنشطة الإبداع والابتكار.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للإبداع والابتكار.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة الابتكار

مؤشرات الأداء التي توفر من المجلس التنفيذي:

■ نتائج جاهزية الابتكار في الجهة الحكومية (حسب مؤشر جاهزية الابتكار الحكومي).

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

■ نسبة الابتكارات الحاصلة على براءات اختراع/حقوق الملكية الفكرية.

■ النتائج المادية وغير المادية التي تم تحقيقها نتيجة لتطبيق الأفكار الابتكارية في مجال الخدمات والعمليات ودعم تحقيق الاهداف الاستراتيجية.

■ نتائج تنمية قدرات الموارد البشرية وتعزيز الثقافة في مجال الابتكار.

■ نتائج المشاريع/المبادرات/البرامج الابتكارية المنفّذة مع الشركاء من القطاع الحكومي والخاص.

■ نتائج الخدمات والعمليات ونماذج العمل المبتكرة التي تم استحداثها وتطبيقها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المحور الثالث: الممكنات (25%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية وهي رأس المال البشري والتوطين، وإدارة الموارد المادية، وإدارة الموارد المالية، والحوكمة، 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.

- 10 المعيار الرئيسي
العاشر:
الحوكمة
- 9 المعيار الرئيسي
التاسع:
إدارة الموارد
المالية
- 8 المعيار الرئيسي
الثامن:
إدارة الموارد
المادية
- 7 المعيار الرئيسي
السابع:
رأس المال البشري
والتوطين

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي السابع: رأس المال البشري والتوطين (10%)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس المال البشري بشكل عام والمواطنين منهم بشكل خاص واستدامته ورفع كفاءته وإنتاجيته وتعزيز بيئة عمل سعيدة وإيجابية ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الافراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإسعاد الموظفين والإرتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكّملة. كما يشمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافأتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الإبداع والابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات الوطنية والتخصّصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

تطوير رأس المال البشري

1-7

أ - قدرات تطوير رأس المال البشري

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ تحديد المهارات والكفاءات السلوكية والفنية وقدرات الموارد البشرية اللازمة ومدى استكمالها وربطها بتحقيق استراتيجية الجهة وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات والتعيين والتطوير والأداء والأوصاف الوظيفية والمهام التنظيمية ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تطوير رأس المال البشري

- تطوير وتطبيق سياسات وأنظمة عمل متكاملة تغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات الاستقطاب والتعيين والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتطلّم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم والتخطيط وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري مع ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفقا لقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكّملة لها وبما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية.
- تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلّم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات وقياس مدى فعالية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية متضمنة بناء وتطوير الصف الثاني والثالث وخطط التعاقب الوظيفي وربطها بالتدريب.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والانجاز وتحقيق الاهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
- تمكين الموارد البشرية وضمان حصولها على الأدوات والمعلومات والكفاءات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتها القصوى في تحقيق الأهداف.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تطوير رأس المال البشري

- تشجيع ومكافأة الانجازات الرائدة على جميع المستويات بالجهة الحكومية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الايجابي فيما بينهم.
- توفير بيئة عمل سعيدة وصحيّة وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والإبداع وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم.
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة من خلال تطوير سياسات وأنظمة متجددة وبرامج داعمة لتفعيل مشاركتها في مختلف مجالات العمل (مثل توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات تحاكي طبيعة المرأة ودور الأم العاملة) وربطها مع مؤشرات دبي التنافسية.
- تطبيق خطة للتواصل بين فريق القيادة والموارد البشرية تتضمن قنوات متعددة للتواصل حسب احتياجات وتوقعات الموارد البشرية وطبيعة عملها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير رأس المال البشري

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بتطوير رأس المال البشري

مؤشرات الأداء التي توفر من دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي:

■ مؤشرات الموارد البشرية:

- الإنتاجية.
- معدل الساعات التدريبية لكل موظف.
- نسبة المتدربين.
- نسبة الموظفين الذين لديهم نظام إدارة الأداء في نظام تخطيط وإدارة الموارد الحكومية GRP.
- متوسط عدد ايام الغياب لكل موظف.
- معدل الاجازات المرضية لكل موظف.
- نسبة الدوران الوظيفي.

■ مؤشرات الالتزام بقوانين الموارد البشرية.

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

■ نتائج تنمية الموارد البشرية.

■ نتائج التحفيز والمشاركة.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / ب - 1 مؤشرات الأداء التي توّفر من الجهة الحكومية

- نتائج السعادة.
- نتائج الخدمات المقدمة للموارد البشرية.
- نتائج التواصل مع الموارد البشرية.

ب - 2 مقاييس رأي الموارد البشرية

مقاييس رأي الموارد البشرية التي توّفر من المجلس التنفيذي:

- مؤشر الرضا الوظيفي.
- مؤشر التناغم الوظيفي.
- مؤشر الولاء المؤسسي.
- مؤشر الإيجابية في بيئة العمل.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

التوطين

2-7

أ - القدرات المتعلقة بالتوطين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد وتطبيق خطة متكاملة للتوطين.
- جذب وتوظيف وضمان استمرار خدمة الموارد البشرية المواطنة.
- البرامج المطبقة لضمان التقدم الوظيفي والمهني للموارد البشرية المواطنة.
- تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية المواطنة في المجالات التخصصية.
- البرامج المطبقة لتأهيل وتشجيع عمل المواطنين في الوظائف المستهدفة التي تتدنى فيها نسبة التوطين.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بالتوطين

ب-1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتوطين

مؤشرات الأداء التي توّفر من دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي:

■ نسبة التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة (القيادية، الإشرافية).

مؤشرات الأداء التي توّفر من الجهة الحكومية:

■ نسبة التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة (القيادية، الإشرافية، التنفيذية، التخصصية والفنية).

■ نسبة الموظفين المواطنين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية.

■ الزيادة في نسبة المواطنين.

■ معدلات استمرارية الخدمة للمواطنين.

ب-2 مقاييس رأي الموارد البشرية التي توّفر من المجلس التنفيذي:

■ نتائج الأسئلة الخاصة بالتوطين في دراسة سعادة الموظفين.

■ نتائج سعادة الموظفين المواطنين في دراسة سعادة الموظفين.

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي الثامن: إدارة الموارد المادية (10%)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية إدارة الجهة لمواردها المادية لدعم استراتيجية وسياسات الجهة وضمان الحفاظ على هذه الموارد واستغلالها الأستغلال الأمثل، كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

تخطيط وإدارة الممتلكات

1-8

أ - قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الموارد المادية والمرافق والمعدات تدعم سياسة واستراتيجية الجهة الحكومية وبما يتوافق مع استراتيجية الإمارات للتنمية الخضراء.
- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والمرافق والمعدات وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها وكفاءتها وفعاليتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).
- تطبيق المواصفات البيئية في عمليات الشراء واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- تطبيق معايير المباني الخضراء.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات

- الإدارة الأمثل للمستودعات والمخزون (بما يشمل التسجيل الدقيق وضمان دقة البيانات وحادثة الجرد لكافة الأصول والممتلكات والمواد).
- توعية و تثقيف الموظفين والمعنيين بالاستخدام الأمثل للأصول والممتلكات والحفاظ عليها.

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بتخطيط وإدارة الموارد المادية حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة الممتلكات

- مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:
 - نتائج كفاءة الاستعمال.
 - نتائج إدارة المخزون.
 - نتائج كفاءة وفعالية عمليات الصيانة.
 - نتائج الخفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات.
 - نتائج الخفض في استهلاك المواد والموارد غير المتجددة.
 - نتائج استخدام المواد الصديقة للبيئة.
 - نتائج الالتزام بمعايير المباني الخضراء.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

إدارة العلاقة مع الموردين

2-8

أ - قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

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



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب- 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة العلاقة مع الموردين

مؤشرات الأداء التي توّفر من الجهة الحكومية:

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

ب- 2 مقاييس رأي الموردين

مقاييس الرأي التي توّفر من الجهة الحكومية:

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

- نتائج سعادة الموردين: والذي يمكن أن يشمل (الانطباع العام، الالتزام بنود وشروط التعاقد، قنوات التواصل، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار وغيرها)

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي التاسع: إدارة الموارد المالية (5%)



يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى فعالية إدارة الجهة لمواردها المالية بما يحقق أهدافها الإستراتيجية ويضمن تحقيق نتائج متميزة في مجال الكفاءة والإدارة المالية بما في ذلك الالتزام بالموازنة وتحديد أولويات الإنفاق بشكل يلبي احتياجات ومصالح المتعاملين وبما يلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

أ - قدرات إدارة الموارد المالية

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق استراتيجية الجهة الحكومية.
- تصميم عمليات تحديد الاحتياجات والتخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات مع ضمان تقديم قيمة مضافة للمتعاملين والمعنيين.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات (حسب دليل احتساب تكلفة الخدمات الصادر عن دائرة المالية لحكومة دبي) لضمان رفع كفاءتها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات إدارة الموارد المالية:

- تحليل النتائج والانجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.
- دراسة جدوى المشاريع وتحليل الانعكاسات المالية وتحليل البدائل لاختيار الملائم منها.
- التطبيق الفعال للقوانين والأنظمة والتعليمات في المجالات المالية المختلفة والإستفادة من توصيات وملاحظات الجهة المختصة بالرقابة الحكومية المالية.
- ضمان وجود تدقيق خارجي على حسابات الجهة الختامية حسب متطلبات النظام المالي (قانون 1 لعام 2016 و لائحته التنفيذية).

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية
حسب طبيعة عمل وأهداف الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب-1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة الموارد المالية

مؤشرات الأداء التي توَفَّر من دائرة المالية لحكومة دبي:

- دقة إعداد الموازنة (مثل: الانحراف بين الموازنة المعتمدة والإنفاق الفعلي للجهة، نسبة إجمالي قيمة المناقلات بين الأبواب من الموازنة المعتمدة للجهة، ومدى الالتزام بموعد تقديم الموازنة، ونسبة إجمالي قيمة الاعتمادات الإضافية للموازنة المعتمدة للجهة).



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

- دقة التخطيط المالي للإيرادات الذاتية.
- دقة التخطيط المالي للمصروفات.
- نتائج الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
- نسبة تحصيل الجهة لمديونياتها المتراكمة.
- نسبة الالتزام بتقديم الإقرارات الضريبية في الموعد المحدد.
- نسبة امتثال الجهة بإصدار القوائم المالية وفقاً للمعايير الدولية للقطاع العام IPSAS.
- نسبة إصدار الجهات الحكومية لقوائمها المالية في الوقت المحدد.
- مدى تعبير القوائم (fairly presentation) للجهة عن المركز المالي و الأداء المالي في تقارير التدقيق الخارجي.

معايير منظومة التميز الحكومي بدبي



المعيار الرئيسي العاشر: الحوكمة (5%)



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

تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

1-10

أ - قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

ويمكن أن يشكل هذا المعيار النقاط التالية:

■ ضمان إيجاد وتطبيق إطار عمل وسياسات فعالة وشاملة للحوكمة في مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية بحيث تكون جميع الأعمال والقرارات المتخذة في مصلحة الجهة الحكومية ولتحقيق أهدافها وبما يضمن عدم وجود تعارض مصالح أو إساءة لاستخدام السلطة على كافة المستويات والأنظمة الإدارية (مثل: التنظيم الإداري، إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، إدارة المعلومات والتقنية، إدارة المشاريع، إدارة الموارد والممتلكات وغيرها).

■ تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل الأنشطة الرقابية والتنظيمية عن الأنشطة الخدمية والتنفيذية ووضوح خطوط السلطة والمسؤولية (العلاقات التنظيمية) وصلاحيات وآليات اتخاذ القرار .



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحكومة:

- ضمان إيجاد بيئة عمل تتميز بالنزاهة والعدالة والشفافية ومراعاة مصلحة العمل بما يضمن تحقيق أهداف الجهة الحكومية بشكل خاص وأهداف حكومة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام.
- الالتزام بالتشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثال: دائرة المالية لحكومة دبي، دائرة الرقابة المالية وغيرها).
- تطبيق معايير لحفظ حقوق الملكية الفكرية للجهة والمعنيين.
- إعداد وتطبيق استراتيجية للاتصال المؤسسي الداخلي والخارجي تتضمن سياسات داعمة للتواصل وتقل المعرفة ونشر وتبادل المعلومات والإفصاح والإعلان ضمن القنوات المحددة مسبقاً وإتاحتها لكافة المعنيين ضمن المواقيت المناسبة (الإشارة إلى دليل أو سياسة منشورة).
- تطبيق مبادرات وأنشطة وإجراءات لتفعيل سياسات الإتصال والتواصل تدعم الشفافية، والإستجابة لقنوات التواصل الداخلية والخارجية بهدف التخطيط للأعمال، وتنفيذ الخطط وتقديم الخدمات لتحقيق الكفاءة والفعالية والسعادة والإيجابية في بيئة العمل الداخلية والخارجية للمتعاملين والموارد البشرية وجميع المعنيين.
- تطبيق مبادرات وأنشطة وإجراءات لقياس السمعة المؤسسية وتحسين صورة المؤسسة لدى المجتمع والرأي العام.

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام للحكومة

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



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب- 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالإطار العام للحكومة

مؤشرات الأداء التي توفر من دائرة الشؤون القانونية لحكومة دبي:

■ ملاحظات دائرة الشؤون القانونية لحكومة دبي بخصوص عدد وتصنيف الشكاوى القانونية المقدمة ضد الجهة والتي خالفت فيها الجهة التشريعات.

مؤشرات الأداء التي توفر من دائرة المالية لحكومة دبي:

■ ملاحظات دائرة المالية لحكومة دبي المتعلقة بالالتزام بتنفيذ الموازنة والتعاميم الصادرة بشأنها.

مؤشرات الأداء التي توفر من دائرة الرقابة المالية لحكومة دبي:

■ الملاحظات التي توفر من دائرة الرقابة المالية لحكومة دبي.

مؤشرات الأداء التي توفر من الجهة الحكومية:

■ ملاحظات تقارير التدقيق الداخلي والخارجي وتقارير التقييم والتدقيق على الأنظمة مصنفة حسب الأهمية.

■ نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

ب- 2- مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحوكمة -بشكل مباشر أو غير مباشر- (من خلال استبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، الملاحظات والمقترحات والشكاوى، ورسائل الشكر وما شابه) وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس المجالات التالية:

مقاييس الرأي التي توّفر من الجهة الحكومية:

- نتائج الشفافية والنزاهة والعدالة في معايير التعامل مع المتعاملين.
- نتائج الشفافية والنزاهة والعدالة في معايير التعامل مع الموارد البشرية.
- نتائج الشفافية والنزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص في التعامل ومعايير الاختيار للموردين.

تصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر



أ - قدرات تصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة بكافة أنواعها (مثل: المخاطر الاستراتيجية، المالية، البيئية، أمن المعلومات، المخاطر التشغيلية، الصحة والسلامة المهنية) وتحديد احتمالية حدوثها والآثار الناجمة عنها.



معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / أ - قدرات تصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر

- إعداد خطة لإدارة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة.
- تحديد بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الاهداف الاستراتيجية وتنفيذ العمليات والمشاريع والمبادرات والبرامج وضمان استمرارية أعمال الجهة في حال حدوث مثل هذه المتغيرات والمستجدات أو المخاطر.
- إعداد وتطبيق خطة إتصال لضمان إتصال فعال بين جميع الفئات المعنية للتعامل مع المخاطر والأزمات والكوارث.

ب - تقييم الانجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بتصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر

مؤشرات الأداء التي توفر من مركز دبي للأمن الإلكتروني:

- مؤشرات التخطيط لاستمرارية الأعمال والأنشطة (مثل ضمان توفر المعلومات والخدمات وإجراءات العمل المهمة ضمن الجهة الحكومية وضمان توافر خدمات تقنية المعلومات على النحو المطلوب وضمان الحد الأدنى من تأثير الأعمال في حالة تعطل أو تغيير خدمة والتأكد من أن خدمات تقنية المعلومات وبنيتها التحتية قادرتان على المقاومة والتعافي في حالات الفشل الناجمة عن الأخطاء والهجمات المخطط لها أو الكوارث).

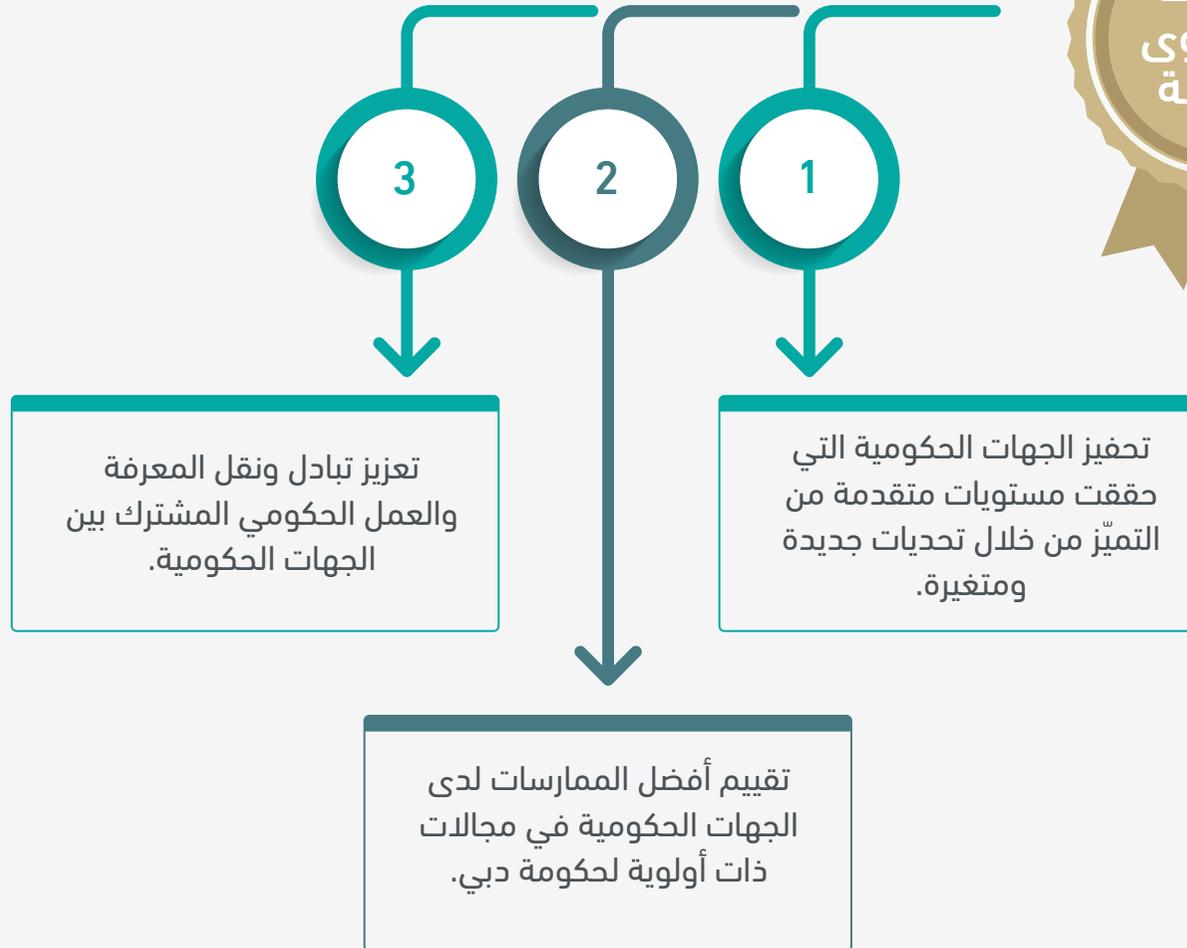


معايير منظومة التميز الحكومي بدبي

تابع / ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بتصميم وتطبيق خطط لإدارة المخاطر

المؤشرات التي توفر من الجهة الحكومية:

- نتائج نجاح خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الازمات والكوارث.
- نتائج فعالية وسائل التواصل في التقليل من تأثير المخاطر والتعامل مع الأزمات والكوارث.
- نسب نجاح خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر (في حال حدوثها).
- الإحصاءات الناتجة من الأزمات والكوارث.
- عدد المخاطر التي تم إلغاؤها (بالتعامل معها وإزالة الأسباب التي كانت تحدها كمخاطر).
- نتائج الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الجهة (مثل: عدد إصابات العمل).





نموذج النخبة 2020

الرشاقة المؤسسية

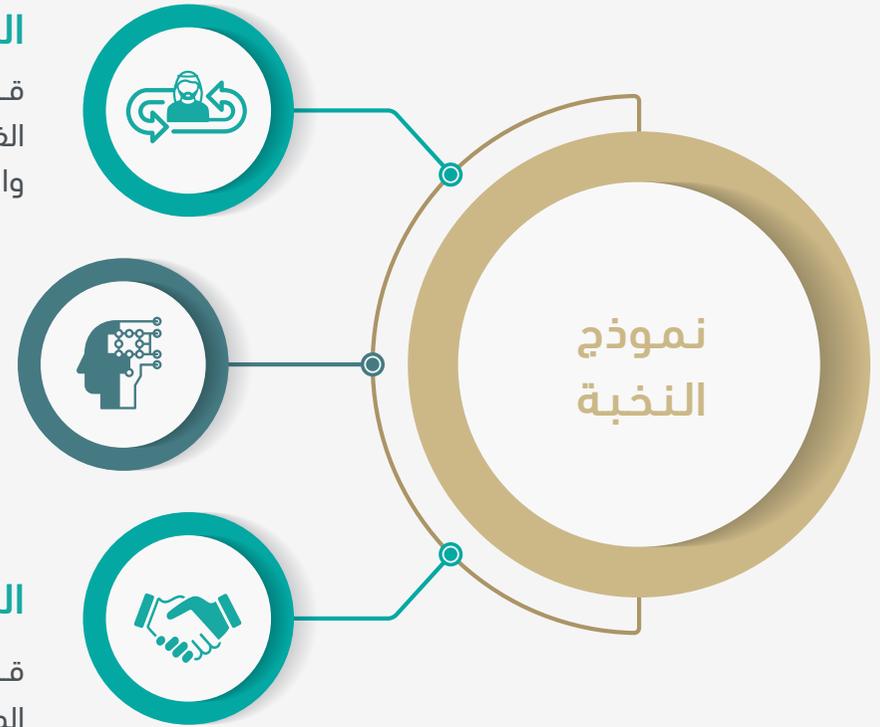
قدرة الجهة على سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئتها المؤسسية خارجياً وداخلياً واقتناص الفرص لتحقيق الريادة ويشمل ذلك المرونة المؤسسية والقدرة على تغيير آليات العمل والموارد الداخلية للتلاؤم مع المتغيرات.

علوم البيانات والذكاء الاصطناعي

قدرة الجهة على تطوير الخدمات والسياسات الفعالة بناء على الحقائق والبيانات باستخدام أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي بما يحقق كفاءة وفاعلية وقيمة مضافة أكبر للخدمات الحكومية والأداء المؤسسي بشكل عام.

الشراكة

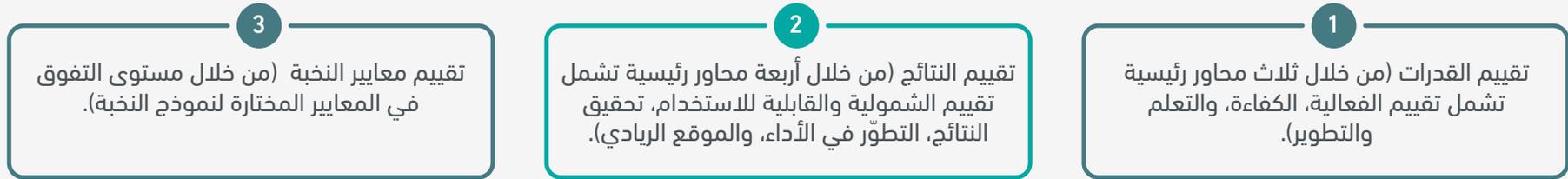
قدرة الجهة على تفعيل شراكات مع القطاع الحكومي وغير الحكومي ويشمل ذلك أفراد المجتمع لتقديم حلول استباقية مبتكرة لقضايا المجتمع الملحة وتحسين فعالية وكفاءة وجودة العمل الحكومي وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين والاستفادة من كفاءة القطاع الخاص وإمكانياته المالية والفنية وغيرها.





المبادئ الرئيسية لعملية التقييم

ينقسم أسلوب التقييم في برنامج دبي للتميز الحكومي إلى ثلاثة أقسام رئيسية:



بحيث يتم استخدام القسم الملائم لتقييم مستويات التميز كالتالي:

النتيجة النهائية	أداة التقييم	معايير التقييم	المستويات
%100	%70 تقييم القدرات	معايير النخبة	مستوى النخبة
	%30 تقييم النتائج		
%80	%100 تقييم النتائج	معايير النتائج حسب منظومة التميز الحكومي	مستوى التميز
%100	%100 تقييم النتائج	معايير النتائج حسب منظومة التميز الحكومي	
%100	%30 تقييم القدرات	معايير القدرات حسب منظومة التميز الحكومي	المستوى الأساسي
	%70 تقييم النتائج		

أداة التقييم

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من أقسام أداة التقييم:

معايير تقييم القدرات

الفعالية:

تقوم الجهة الحكومية الرائدة بتصميم وتطبيق أنظمة وبرامج عمل وعمليات وخدمات وسياسات (قدرات) تلبى متطلبات واحتياجات جميع المعنيين وبمشاركة فعالة منهم - بما يتناسب مع طبيعة عمل الجهة ودورها الرئيسي وبما يتوافق مع أفضل الممارسات - ويؤدي تطبيقها الى تحقيق نتائج إيجابية تساهم بشكل فعال في تحقيق استراتيجية الجهة واستراتيجية الحكومة ككل وتضيف قيمة لجميع المعنيين. يتم احتساب نتيجة الفعالية بناءً على نسبة القدرات التي تلبى متطلبات جميع المعنيين ومتناسبة مع طبيعة عمل الجهة وأفضل الممارسات وأدى تطبيقها الى تحقيق النتائج الاستراتيجية المستهدفة.

الكفاءة:

عند تطبيق برامج وأنظمة العمل والعمليات وتقديم الخدمات تراعي الجهة الحكومية الرائدة أن التطبيق يتم بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة (البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم. يتم احتساب نتيجة الكفاءة بناءً على نسبة القدرات التي تم تطبيقها بما يضمن كفاءة الإنفاق والإنفاق المتعقل.

التعلم والتطوير:

تقوم الجهة الحكومية الرائدة 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 فعالة من جميع المعنيين. يتم احتساب نتيجة التعلم والتطوير بناءً على مدى استمرار وفعالية عملية التعلم والتطوير داخل الجهة.



أداة التقييم للقدرات

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

قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال القدرات

لحساب 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 (الفعالية) من خلال احتساب متوسط نتيجة المحورين الفرعيين (هل تلي القدرات احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق الاستراتيجية) و (هل 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 الرئيسي (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%).

يتم احتساب النتيجة النهائية للقدرات من خلال جمع النتيجة النسبية لمحاور التقييم الرئيسية الثلاث (الفعالية) و (الكفاءة) و (التعلم والتطوير).

أداة التقييم

معايير تقييم النتائج

الشمولية والقابلية للاستخدام:

تقوم الجهة الحكومية الرائدة بتوفير معلومات دقيقة وكافية لمتخذي القرار وجميع المعنيين بمستوياتهم المختلفة على مدى التقدم في 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 ودقتها من إجمالي المؤشرات المستخدمة.

تحقيق النتائج:

تقوم الجهة الحكومية الرائدة بوضع مستهدفات منطقية وطموحة وتؤدي إلى اكسابها ميزة تنافسية وتبث روح التحدي لدى العاملين وتعمل على تحقيقها وتحقيق الأثر المطلوب.

يتم احتساب مدى تحقيق النتائج بناءً على نسبة المؤشرات التي حققت المستهدفات والأثر من إجمالي المؤشرات التي يوجد لها مستهدفات منطقية وطموحة.

أداة التقييم

تابع / محاور تقييم النتائج

التطور في الأداء:

تقوم الجهة الحكومية الرائدة تطوراً مستمراً في نتائج أدائها نتيجة لفعالية عملية التعلم من أدائها السابق ومن أفضل الممارسات وفعالية 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 أو 3 سنوات أيهما أكثر.

الموقع الريادي:

تحصل الجهة الحكومية الرائدة على 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 التقييم للنتائج

100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	محاور التقييم	
يتم قياس جميع المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية باستخدام مؤشرات مبتكرة وغير مسبقة	يتم قياس جميع المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية	يتم قياس أغلب المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية	يتم قياس بعض المؤشرات المناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية	لا يتم قياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ومتابعة تحقيق الخطة الاستراتيجية	هل يتم قياس جميع المؤشرات المناسبة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الخطة الاستراتيجية؟	<p>الشمولية والقابلية للاستخدام (50%)</p>
تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة مع تحقيق كامل للأثر المطلوب ويوجد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل	تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة مع تحقيق متقدم للأثر المطلوب	تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة مع تحقيق متوسط للأثر المطلوب	تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة مع تحقيق جزئي للأثر المطلوب	المستهدفات غير منطقية أو لم يتم تحقيق أي منها ولم يتم تحقيق الأثر المطلوب	هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة؟ هل تم تحقيق المستهدفات؟ هل تحقق الأثر المطلوب من خلال تحقيق المستهدفات الموضوعة؟	<p>تحقيق النتائج (20%)</p>
يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى 6 سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى 3 سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد على أغلب النتائج على مدى 3 سنوات	يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى 3 سنوات	لا يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد	هل عملية التعلم والتطوير في الأداء فعالة في الجهة؟	<p>التطوير في الأداء (20%)</p>
تعتبر الجهة/ الدولة الأفضل عالمياً في جميع المجالات	حققت الجهة/ الدولة مواقع ريادية على مستوى العالم في معظم المجالات	حققت الجهة/ الدولة مواقع ريادية على مستوى العالم في العديد من المجالات	حققت الجهة/ الدولة مواقع ريادية على مستوى العالم في بعض المجالات	لم تحقق الجهة أي موقع ريادي على مستوى العالم	هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة والدولة في موقع ريادي على مستوى العالم؟	<p>الموقع الريادي (10%)</p>



محاور تقييم داعمة لمستوى التميز والنخبة

يتم تقييم الجهات المشاركة في مستوى النخبة ومستوى التميز من خلال أداة تقييم النتائج المذكورة أعلاه مع إضافة معايير فرعية داعمة في المحاور التالية:

100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	النتائج محققة من قدرات تمثل أفضل الممارسات	تحقيق النتائج
النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعد ممارسات فريدة يقتدى بها	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة بشكل كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة الى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة جزئياً مع أفضل الممارسات	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات غير مناسبة لطبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات	هل تم تحقيق النتائج من خلال قدرات مناسبة لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات؟	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	النتائج محققة من قدرات يراعى فيها الاستغلال الأمثل للموارد	التطوير في الأداء
تعد الجهة مثالاً يقتدى به عالمياً في تحقيق نتائجها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات يتم عند تطبيقها استغلال جميع الموارد بشكل مثالي ويراعى فيها الإنفاق المتعقل بشكل كامل	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات يراعى فيها بشكل كبير كلاً من الاستغلال الامثل للموارد والإنفاق المتعقل	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات يراعى فيها الى حد ما كلاً من الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات لا يراعى فيها الاستغلال الأمثل للموارد أو الإنفاق المتعقل	هل تم تحقيق النتائج من خلال قدرات تطبيق بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة؟	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	فعالية التطور والتعلم	التطوير في الأداء
تعد الجهة مثالاً يقتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة	التطور في الأداء يتم تحقيقه بشكل مستمر وشامل باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	التطور في الأداء تم تحقيقه بشكل كبير باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	التطور في الأداء تم تحقيقه الى حد ما باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	التطور في الأداء الذي تم تحقيقه لم يتم من خلال التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	هل التطور في الأداء ناجم عن عمليات التحليل والتعلم والمقارنة بأفضل الممارسات؟ هل التطور في الأداء ناجم عن تطوير القدرات بأفكار إبداعية وطرق مبتكرة؟	

أداة التقييم



قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال النتائج

يتكون تقييم النتائج من قسمين رئيسيين:

القسم الأول:

يتضمن المحور الرئيسي (الشمولية وقابلية الاستخدام) 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 وقابلية الاستخدام) من 100 درجة.

2 يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) بضرب النتيجة من 100 درجة في الوزن المعياري للمحور (50%) وتكون نتيجة المحور الرئيسي (الشمولية وقابلية الاستخدام).

3 ومن ثم يتم احتساب الوزن النسبي لنتيجة المحور الرئيسي (الشمولية وقابلية الاستخدام) من خلال قسمة النتيجة التي تم احتسابها في الخطوة رقم 2 على 50 (وتمثل الـ 50 النتيجة الكاملة في حال الحصول على 100 درجة لهذا المحور).

القسم الثاني:

يتضمن 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 الثلاثة (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 وقابلية الاستخدام) والتي تم احتسابها في القسم الأول في الخطوة رقم 3.

تابع / قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال النتائج

لاحتساب النتيجة النهائية للنتائج يجب اتباع الخطوة التالية:

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

لاحتساب النتيجة الكلية للمعيار يجب اتباع الخطوات التالية:

■ النتيجة النهائية للمعيار الرئيسي يتم احتسابها من خلال جمع نتيجة القدرات ونتيجة النتائج للمعيار.

■ يتم ضرب نتيجة كل معيار رئيسي في الوزن المحدد للمعيار الرئيسي في منظومة التميز الحكومي.

أداة التقييم



تقييم معايير النخبة

يتم تقييم الجهات الحكومية من خلال محور يتضمن 3 معايير يتم تحديثها بعد كل دورة تقييمية مع إعلان أسماء الجهات المشاركة، ويمكن لكل جهة مشاركة في مستوى النخبة إختيار معيارين فقط من معايير النخبة الثلاث. ويتم تحديث المعايير حسب ما يلي:

- أحدث التوجهات وأفضل الممارسات الحكومية العالمية.
- توجهات القيادة وأولويات حكومة دبي.

يتم التقييم من قبل فريق خبراء دوليين في مجالات المعايير (إضافةً لفريق تقييم المنظومة) من خلال مقابلة فريق المعنيين في الجهة الحكومية في موضوع المعيار في أحد أيام الزيارة الميدانية لتقييم الجهة.

يتضمن كل معيار مجموعة من الأسئلة عن القدرات والنتائج المؤسسية المحققة في مجال المعيار.

على ضوء إجابات فريق القيادة على أسئلة المقابلة (والأدلة والبراهين المقدمة منهم) يقوم فريق الخبراء بتحديد مستوى ريادة الجهة في كل معيار كالتالي:

- مستوى مبتدئ: 0-35 %
- مستوى متوسط: 40-70 %
- مستوى متقدم: 75-100 %

يتم تقييم كل معيار من 100 نقطة (موزعة 70 للقدرات و 30 للنتائج) ثم إحتساب المتوسط (معايير متساوية الأوزان).

يتم إضافة علامة تقييم معايير النخبة لعلامة الجهة الحكومية في تقييم منظومة التميز الحكومي بواقع 80% لتقييم المنظومة و 20% لتقييم النخبة .



مصفوفة تقييم النخبة: الرقابة المؤسسية



م	سؤال المقابلة	مستوى مبتدئ 35-0	مستوى متوسط 70-40	مستوى متقدم 100-75
الفدرات	1	يوجد بعض الممارسات تضمن إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخلياً لتحقيق بعض الأهداف أو تنفيذ لبعض المشاريع دون تدخل من الإدارة العليا	يوجد أنظمة وآليات فعالة تضمن إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخلياً لتحقيق العديد من الأهداف أو تنفيذ العديد من المشاريع دون تدخل من الإدارة العليا	يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة تضمن إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخلياً لتحقيق جميع الأهداف أو تنفيذ جميع المشاريع دون تدخل من الإدارة العليا
	2	يوجد بعض المشاريع التي تم تنفيذها من قبل فرق عمل متعددة الإدارات لتحسين الأداء أو الخدمات	يوجد العديد من المشاريع التي تم تنفيذها من قبل فرق عمل متعددة الإدارات لتحسين الأداء أو الخدمات	يتم تنفيذ جميع المشاريع من خلال فرق عمل متعددة الإدارات بطريقة فعالة ومبتكرة لتحسين الأداء والخدمات
	3	يوجد بعض الممارسات للتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية ويتم الإستجابة لبعض المتغيرات لإغتنام الفرص وتجنب المهددات	يوجد أنظمة وآليات فعالة للتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية ويتم الإستجابة بطرق فعالة لمعظم المتغيرات لإغتنام الفرص وتجنب المهددات	مثال يحتذى به للتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية ويتم الإستجابة بطرق مبتكرة لجميع المتغيرات لإغتنام الفرص وتجنب المهددات
النتائج	نتائج الرقابة المؤسسية ويمكن أن تشمل (سرعة الإستجابة للمتغيرات الخارجية، عدد المشاريع التي تمت من قبل فرق عمل متعددة الإدارات، نتائج التنبؤ بالمتغيرات الخارجية، نتائج إدارة المخاطر)	تم تحقيق بعض النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق معظم النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق جميع النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية



م	سؤال المقابلة	مستوى مبتدئ 35-0	مستوى متوسط 70-40	مستوى متقدم 100-75
الفدرات	1	يوجد بعض الممارسات لجمع وتحليل البيانات واستخدام نتائج التحليل لدعم اتخاذ القرار وتطوير بعض السياسات والخدمات	يوجد أنظمة وآليات فعالة لجمع وتحليل البيانات واستخدام نتائج التحليل لدعم اتخاذ القرار وتطوير لمعظم السياسات والخدمات	يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لجمع وتحليل البيانات وتم استخدام نتائج التحليل لدعم اتخاذ القرار وتطوير جميع السياسات والخدمات
	2	يوجد بعض الممارسات لإستخدام التقنيات الحديثة لرفع كفاءة بعض السياسات والخدمات	يوجد أنظمة وآليات فعالة لإستخدام التقنيات الحديثة لرفع كفاءة معظم السياسات والخدمات	يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لإستخدام التقنيات الحديثة لرفع كفاءة جميع السياسات والخدمات
	3	يوجد بعض الممارسات لتبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك في بعض المجالات	يوجد أنظمة وآليات فعالة لتبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك في معظم المجالات المتاحة	يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لتبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك في جميع المجالات المتاحة
النتائج	نتائج استخدام البيانات والتقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي ويمكن أن تشمل (عدد القرارات المبنية على حقائق، حجم البيانات المتبادلة مع الشركاء، عدد الإبتكارات الناتجة عن مشاركة البيانات، عدد الخدمات المحسنة من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي، ونسبة التحسين بإستخدام الذكاء الاصطناعي)	تم تحقيق بعض النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق معظم النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق جميع النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية



مصفوفة تقييم النخبة: الشراكة



م	سؤال المقابلة	مستوى مبتدئ 35-0	مستوى متوسط 70-40	مستوى متقدم 100-75
1	كيف يتم عمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	يوجد بعض الممارسات لعمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	يوجد أنظمة وآليات فعالة لعمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	يوجد أنظمة وآليات مبتكرة لعمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة
2	كيف يتم التعاون مع الشركاء من داخل وخارج القطاع الحكومي وأفراد المجتمع والعمل معهم للوصول لفهم أفضل لاحتياجات وتوقعات المتعاملين	يوجد بعض الممارسات للتعاون مع الشركاء وتم عمل بعض الشراكات الفعالة وتم العمل من خلالها على تقديم/تحسين بعض الخدمات	يوجد بعض أنظمة فعالة للتعاون مع الشركاء تم عمل العديد من الشراكات الفعالة والإستباقية وتم العمل من خلالها على تقديم/تحسين بعض الخدمات	مثال يتخذى به للعمل الحكومي المشترك وتم عمل جميع الشراكات الضرورية والإستباقية التي تعمل من خلالها على تقديم/تحسين الخدمات
3	كيف يتم تحديد الشراكات المطلوبة لتقديم حلول استباقية لقطاعات المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	يوجد بعض الممارسات لتحديد الشراكات المطلوبة لتقديم حلول استباقية فعالة لقطاعات المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	يوجد أنظمة وآليات فعالة لتحديد الشراكات وقد تم تحديد معظم الشراكات المطلوبة لتقديم حلول استباقية فعالة لقطاعات المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لتحديد الشراكات وقد تم تحديد جميع الشراكات اللازمة وتقديم حلول استباقية فعالة لقطاعات المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين
النتائج				
	نتائج الشراكة مع القطاع الحكومي وغير الحكومي وأفراد المجتمع ويمكن أن تشمل (عدد الشراكات الفعالة داخل وخارج القطاع، عدد الخدمات المحسنة من خلال الشراكة، نسبة التحسين على الخدمات من خلال الشراكة	تم تحقيق بعض النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق معظم النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق جميع النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية



الجوائز المتغيرة

فئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي لحكومة دبي مبادرة "مجتمعي مكان للجميع" ضمن رؤية سموه بأن تكون دبي مدينة صديقة لأصحاب الهمم في 2021، ومساهمة في تنفيذ هذه المبادرة في القطاع الحكومي وتجسيدها لرؤية سموه فقد تم تخصيص هذه الفئة لتحفيز وتقدير الجهات الحكومية التي تساهم في منح أصحاب الهمم حقوقهم وتمكّنهم من أن يصبحوا أعضاء فاعلين في المجتمع.

المعايير

الممكّنات (60 نقطة)

المعيار الأول: سهولة الوصول الى المرافق والخدمات والمعلومات من قبل أصحاب الهمم (30 نقطة)

- تصميم المباني والمرافق وتهيئتها بما يمكن أصحاب الهمم من الاستفادة منها واستخدامها بسهولة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.
- تهيئة الخدمات ووسائل الاتصال والمعلومات بما يحقق استفادة أصحاب الهمم منها بالمساواة مع الآخرين والتي تمكنهم من استخدامها والحصول عليها بسهولة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.
- تدريب عدد من موظفي الواجهة على كيفية التعامل مع أصحاب الهمم بما يتناسب مع حجم الطلب من هذه الفئة من المتعاملين وبحيث يتم ضمان تقديم الخدمة لهم حسب احتياجاتهم عند حضورهم .
- ضمان التزام الجهات التي تخضع لإشراف وترخيص الجهة الحكومية بالمواصفات القياسية المعتمدة في تهيئة المرافق والخدمات ووسائل الاتصال والمعلومات لاستخدام أصحاب الهمم.
- جاهزية المرافق والمباني لإخلاء أصحاب الهمم في حالات الطوارئ.



الجوائز المتغيرة

تابع / فئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

المعيار الثاني: دمج وتمكين الموظفين من أصحاب الهمم (30 نقطة)

- ضمان حقوق أصحاب الهمم ومنحهم الفرص العادلة في كافة مراحل عملية التوظيف والعمل بالمساواة مع الآخرين (الاستقطاب، الاختيار، التقدم للوظيفة، التقييم، الحصول على الوظيفة، الاستقرار الوظيفي والتطور الوظيفي).
- تنمية وتطوير مهارات الموظفين من أصحاب الهمم بالمساواة مع الآخرين ووضع برامج لضمان تقدمهم الوظيفي والمهني بما يكفل مشاركتهم لزملائهم من الموظفين في مختلف المجالات.
- توفير التسهيلات اللازمة من أجهزة وأدوات ومعدات خاصة للموظفين من أصحاب الهمم بما يمكنهم من أداء عملهم بسهولة.
- توفير الفرص الكافية وبيئة العمل الملائمة التي تشجع الموظفين من أصحاب الهمم على المبادرة والإبداع.
- الجهود المبذولة لحماية الموظفين من أصحاب الهمم من التمييز ضدهم في جميع مراحل العمل أو الإساءة إليهم أو إهمالهم أو استغلالهم بأي طريقة.



الجوائز المتغيرة

تابع / فئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

المعيار الثالث: النتائج (40 نقطة)

- نسبة توظيف أصحاب الهمم بما يتناسب مع قدراتهم ويلائم طبيعة عمل الجهات الحكومية.
- عدد الدورات التدريبية المقدمة للموظفين من أصحاب الهمم الهادفة لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتساعدهم على تقدمهم الوظيفي.
- عدد الدورات التدريبية الخاصة المقدمة للموظفين بكيفية التعامل مع أصحاب الهمم من كافة الفئات المعنية (متعاملين وموظفين وأفراد المجتمع وغيرهم).
- نسبة المطابقة في التدقيق الخاص بمدى ملائمة المرافق والخدمات لاستخدام أصحاب الهمم.
- عدد المبادرات المجتمعية الموجهة لأصحاب الهمم الهادفة إلى الإلتزام بمنح حقوقهم وتطويرهم وزيادة فرص تفاعلهم.
- نتيجة استطلاع رأي أصحاب الهمم من المتعاملين والموظفين وذويهم.
- نتيجة استطلاع رأي المجتمع المتعلق بمدى كون الجهة الحكومية صديقة لأصحاب الهمم.
- نتيجة تقييم مكتب دبي الذكية لمدى مواءمة الموقع الإلكتروني والتطبيقات الذكية للجهة الحكومية لمتطلبات أصحاب الهمم.

الجوائز المتغيرة



آلية التقييم

أولاً: تقييم المرافق (25%)

■ تقييم لمرفق واحد من مرافق الجهة الحكومية (يتم إختياره من قبل البرنامج) من قبل فريق متخصص وتزويد البرنامج بعلامة لتقييم المباني والمرافق مع التقرير التفصيلي للتقييم.

ثانياً: التقييم المؤسسي (70%)

■ زيارة ميدانية لمدة ساعتين ونصف من قبل فريق من الخبراء المتخصصين يتم فيها تقديم عرض تقديمي من الجهات الحكومية يتضمن إنجازاتها على ضوء المعايير بالإضافة لجولة ميدانية للإطلاع على الجهود المبذولة لتطبيق المعايير والإستفسار من الموظفين والمتعاملين بالإضافة إلى الإطلاع على الموقع الإلكتروني للجهة وتطبيقاتها الإلكترونية/الذكية.

ثالثاً: دراسات السعادة (5%)

■ يتم احتساب درجة الأسئلة الخاصة بأصحاب الهمم في دراسة المتسوق السري وسعادة الموظفين التي يجريها المجلس التنفيذي.



الجوائز المتغيرة

فئة أفضل جهة في مجال التوطين

أهداف الفئة:

1

تحفيز الجهات الحكومية على إعداد وتنفيذ خطة للتوطين بشكل مؤسسي مستدام.

2

الارتقاء بقدرات الموارد البشرية المواطنة وإكسابها المهارات المهنية والسلوكية التي تمكنها من القيام بمهامها الوظيفية.

3

تمكين الجهات الحكومية من تحقيق توجيهات القيادة في مجال التوطين.

المعايير:

يتم التقييم لهذه الفئة بناء على معيار (2-7) " التوطين " في المعيار الرئيسي السابع رأس المال البشري والتوطين في منظومة التميز الحكومي بدبي.

آلية التقييم:

■ تم التقييم من قبل فريق تقييم من خبراء مواطنين متخصصين في الموارد البشرية (باستخدام أداة التقييم المعتمدة للمنظومة في القدرات والنتائج) بواقع 50% للقدرات و50% للنتائج (50% لمؤشرات الأداء و 50% لمقاييس الرأي).

■ يتم احتساب معيار التوطين ضمن معايير منظومة التميز الحكومي لتقييم فئة الجهة الحكومية الرائدة ولا يتم احتسابه عند تقييم فئة " أسعد بيئة عمل " والتي يتم تحديد الفائز بها من خلال علامة المعيار الفرعي (1-7) " تطوير رأس المال البشري " لمعيار رأس المال البشري والتوطين لضمان عدم ازدواجية التقييم والتكريم.

أوسمة دبي للتميز



تغطي هذه الأوسمة مجالات التفوق الوظيفي المختلفة وتشمل كافة الوظائف في الجهات الحكومية وقد تم إدراج المسميات الوظيفية في كل فئة على سبيل المثال لا الحصر.



وسام دبي لمساعد المدير عام / المدير التنفيذي (إجبارية)

خصّصت هذه الفئة للعاملين من المواطنين في المناصب القيادية (على درجة 16 فأعلى أو ما يعادلها) في الجهات الحكومية بدبي فيما عدا منصب المدير العام. ومن الأمثلة على الوظائف المسميات الوظيفية: مساعد/ نائب المدير العام، مدير تنفيذي، مدير/ رئيس قطاع، مدراء الإدارات التابعين مباشرة للمدير العام (الصف الثاني للقيادة).



وسام دبي للموظف الإشرافي (اختيارية)

خصّصت هذه الفئة للموظفين المواطنين الذين يشغلون المناصب الإشرافية (أقل من درجة 16 أو ما يعادلها) مع مراعاة أن يكون المرشح مشرف على (2) موظفين اثنين فأكثر. ومن الأمثلة على الوظائف/ المسميات الوظيفية مدير إدارة، رئيس قسم، مدير مركز خدمة، مدير مركز اتصال، رئيس شعبة وما شابه.



وسام دبي للموظف المتخصص (اختيارية)

خصّصت هذه الفئة لجميع موظفي الجهات الحكومية العاملون في مختلف الوظائف المهنية والهندسية والتقنية والفنية المتخصصة ومن الأمثلة على الوظائف/المسميات الوظيفية طبيب، مهندس، محامي، خبير، مستشار، أخصائي، باحث، مخطط، مترجم، مرشد، مدعي عام، إعلامي، صحفي، محرر، إحصائي، محاسب، مدقق حسابات، محلل نظم، مصمم برامج الكمبيوتر، مشغل الأنظمة، مسؤول قاعدة البيانات وما شابه.

أوسمة دبي للتمييز



وسام دبي للموظف الإداري (اختياريّة)



خصّصت هذه الفئة لجميع موظفي الجهات الحكومية المواطنين العاملين في مختلف الوظائف الإدارية أو الكتابية أو المالية غير الاشرافية التي لا تدخل ضمن فئات أوسمة التمييز الأخرى ومن الأمثلة على الوظائف المسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة: (إداري، ضابط شؤون توظيف، ضابط مشتريات، أمين مخزن أو مستودع، سكرتير، موظف طباعة، موظف أرشيف، أو إداري موازنة، أمين صندوق، كاتب حسابات، محصل إيرادات) وما شابه.

وسام دبي للموظف الميداني (اختياريّة)



خصّصت هذه الفئة لجميع الموظفين في مختلف الوظائف غير الإشرافية التي تتطلب وظائفهم العمل الميداني غير المكتبي خارج موقع جهة عملهم بحيث تشكل نسبة أوقات عمله خارج المكتب ما لا يقل عن 60%. ومن الأمثلة على الوظائف/ المسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة: (مراقب، مفتش، رجل شرطة أو أمن أو مرور أو سلامة أو دفاع مدني أو إنقاذ، مرشد/ دليل سياحي، مسّاح، فني زراعة، مرشد زراعي، فني هندسة أو إعمار، سائق ، مشغّل معدات) وما شابه.

وسام دبي لموظف سعادة المتعاملين (إجباريّة)



خصّصت هذه الفئة لجميع موظفي الجهات الحكومية في مختلف الوظائف غير الإشرافية في مراكز خدمة المتعاملين أو الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور. ولا يشترط أن يتضمن المسمى الوظيفي للموظف "سعادة المتعاملين"، ومن الأمثلة على الوظائف، المسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة: (موظف استقبال أو استعلامات أو خدمة متعاملين، موظف مركز اتصال) وما شابه.

أوسمة دبي للتميز



وسام دبي للموظف المبتكر (اختيائية)



خصت هذه الفئة لكافة الموظفين الذين لديهم الابتكارات والاختراعات المشتركة سواء كانت تتعلق بمجال عملهم أو تقع خارج نطاق عملهم، بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية. ولا يشترط أن يتضمن مسمى الموظف أي كلمات تشير إلى الابتكار أو الإبداع.

وسام دبي للموظف الشاب (إجبارية)



خصت هذه الفئة لكافة الموظفين المواطنين من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عامًا بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية، والذي لم يمض على عملهم في الجهة الحكومية أكثر من سنتين.



أوسمة دبي للتميز

معايير وعناصر تقييم فئات أوسمة دبي للتميز

معايير وعناصر تقييم فئة وسام دبي للتميز لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي



المعيار الأول : الأداء والإنجاز (60%)

إنجازات الوحدة التنظيمية التي يديرها خلال فترة عمله.

حجم وطبيعة الأداء الفردي والإنجازات التي يحققها في نطاق عمله الحالي.

أبرز الإنجازات خلال مسيرته المهنية في جميع الجهات التي كان يعمل بها سابقاً.

حجم وطبيعة الأداء والإنجازات الشخصية خارج نطاق العمل.

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



المعيار الثاني : المهارات القيادية (40%)

سيتم تقييم المهارات القيادية من خلال مجموعة من أدوات التقييم العملية 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.



أوسمة دبي للتميز

معايير وعناصر تقييم فئة أوسمة دبي للتميز

المعيار الأول:

1

الأداء والإنجاز

- 1.1 - حجم وطبيعة الأداء الفردي والإنجازات التي حققها الموظف في نطاق عمله الحالي (والسابق) وأثرها على جهة عمله وعلى تحقيق خطة دبي 2021.
- 2.1 - سرعة ودقة الموظف في انجاز عمله وتحقيق أهدافه من خلال الاستغلال الأمثل للوقت والموارد.
- 3.1 - حجم التحديات التي تخطاها أو تعامل معها الموظف لتحقيق أهدافه وإنجازاته.

المعيار الثاني:

2

الابتكار (أ) (يتم تقييم هذه المعايير لمرشحي جميع فئات أوسمة دبي للتميز الوظيفي ما عدا فئة الموظف المبتكر)

- 1.2 - الأفكار غير النمطية والإبداعية والمبادرات الريادية التي قدمها الموظف مع التركيز على الابتكارات الجذرية سواء في نطاق عمله أو خارجه.
- 2.2 - النتائج والتأثيرات المتحققة من هذه الافكار /المبادرات/المشاريع الإبداعية والريادية المطبقة.
- 3.2 - توثيق ما قدمه الموظف من أفكار/ مبادرات/ مشاريع إبداعية وريادية (براءات الاختراع، الملكية الفكرية، الأبحاث المنشورة، المؤلفات العلمية/ الأدبية، المشاركة في المؤتمرات المتخصصة وغيرها).



أوسمة دبي للتميز

تابع / معايير وعناصر تقييم فئة أوسمة دبي للتميز

المعيار الثاني:

2

الابتكار (ب) (يتم تقييم هذه المعايير إلى مرشحي فئة الموظف المبتكر فقط)

- 1.2 - الأفكار غير النمطية والابداعية والمبادرات الريادية التي قدمها الموظف وتنوعها وحدثها الابتكار فيها.
- 2.2 - النتائج والتأثيرات المتحققة من تطبيق الأفكار والمبادرات الابتكارية ومدى النجاح في الاستجابة وإيجاد الحلول للتحديات المحلية والإقليمية والعالمية.
- 3.2 - تطبيق أفضل الممارسات والآليات في تطوير الابتكارات وتحليل واستخدام البيانات والتعلم وغيرها.
- 4.2 - مستوى توثيق الموظف لابتكاراته في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات المتخصصة وعدد ودرجة أهمية براءات الاختراع والملكيات الفكرية التي يمتلكها الموظف.

المعيار الثالث:

3

التعلم المستمر والفكر المتجدد

- 1.3 - مدى حرص الموظف على الارتقاء بالتحصيل العلمي ومدى الاستفادة منها على المستوى الفردي والمؤسسي.
- 2.3 - الجهود المبذولة من قبل الموظف لاكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات المتعلقة بمهام عمله ومدى تطبيقها وتأثيرها على المستوى الفردي والمؤسسي.
- 3.3 - قيام الموظف بنقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين سواءً داخل جهة عمله أو خارجها.



أوسمة دبي للتميز

تابع / معايير وعناصر تقييم فئة أوسمة دبي للتميز

المعيار الرابع:

4

المبادرة والوعي الريادي والإدراك المستقبلي

- 1.4 - الجهود المبذولة من قبل الموظف في استشراق المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية.
- 2.4 - توظيف جهود استشراق المستقبل والخروج بمبادرات لصالح الأداء الفردي والمؤسسي وآليات تطبيقها لتحقيق الدور الريادي للجهة الحكومية/ الدولة.

المعيار الخامس:

5

الشخصية الايجابية والمؤثرة

- 1.5 - تقديم الموظف القدوة الحسنة لزملائه في الأداء والسلوك وحسن المظهر وحسن الخلق ودوره في نشر السعادة والإيجابية والمرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها في مقر عمله وخارجه وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.
- 2.5 - قدرة الموظف على العمل بفعالية بروح الفريق الواحد والمبادرة بمساعدة الآخرين وتأثيره الإيجابي عليهم وحرص الموظف على تطوير مهارات الاتصال ومدى قدرته على التواصل الفعال والتسامح مع مختلف الثقافات.
- 3.5 - الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف من خلال الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله.



أوسمة دبي للتميز

تابع / معايير وعناصر تقييم فئة أوسمة دبي للتميز

المعيار السادس:

6

القيادة (للإشرافيين فقط)

- 1.6 - أبرز إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التي أدارها الموظف خلال فترة عمله.
- 2.6 - القدرة على التخطيط المستقبلي للوحدة التنظيمية من خلال استشراف المستقبل ووضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وقدرة الموظف على إدارة المخاطر وعملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل.
- 3.6 - القدرة على إدارة الوحدة التنظيمية بما يضمن الاستغلال الأمثل للوقت والموارد وتعظيم العائد منها وقدرة الموظف على تطبيق أساليب موثوقة لقياس مستوى أداء فريق عمله/ ووحدته التنظيمية ومتابعة مدى تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات المناسبة.
- 4.6 - حرص الموظف على بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتحفيزهم على العمل والمبادرة وبناء روح الفريق الواحد لديهم وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار.



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	
جميع إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تفوق التوقعات بشكل ملموس ولها أثر واضح على المساهمة في تحقيق خطة دبي 2021 وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الامارات، إقليمياً، عالمياً)					معظم إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تفوق التوقعات ولها أثر على المساهمة في تحقيق مؤشرات خطة دبي 2021 وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الامارات)					إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تحقق التوقعات وحقق أهداف وحدته التنظيمية ووجهة عمله ولكن ليس هنالك أثر واضح على مساهمة تلك الإنجازات في تحقيق مؤشرات خطة دبي 2021					لم يقدم الموظف إنجازات كافية مرتبطة بمجال عمله الحالي والسابق ولم يتبين أثر عمله على وحدته التنظيمية					1.1 حجم وطبيعة الأداء الفردي والإنجازات التي حققها الموظف في نطاق عمله الحالي (السابق) وأثرها على جهة عمله وعلى تحقيق خطة دبي 2021
جميع إنجازات الموظف تتميز بالسرعة والدقة وتحقيق الأهداف والاستغلال الأمثل للوقت والموارد المتاحة وتشمل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، ويعتبر مثالا يحتذى به على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي					معظم إنجازات الموظف تتميز بالسرعة والدقة وتحقيق الأهداف والاستغلال الأمثل للوقت والموارد المتاحة وتشمل التكنولوجيا ويعتبر من أفضل الممارسات في هذا المجال على المستوى المحلي والاقليمي					بعض إنجازات الموظف تتميز بالسرعة والدقة وتحقيق الأهداف والاستغلال الأمثل للوقت والموارد المتاحة					لا توجد إنجازات تذكر للموظف تدل على سرعته ودقة عمله وتحقيق أهدافه واستغلاله الأمثل للموارد					2.1 سرعة ودقة الموظف في إنجاز عمله وتحقيق أهدافه من خلال الاستغلال الأمثل للوقت والموارد
استطاع الموظف تخطي صعوبات ومعوقات جسيمة باستخدام أساليب وطول مبتكرة وأظهر مرونة في تحويل المعوقات والصعوبات إلى إنجازات تجاوزت تحقيق الأهداف المرجوة					استطاع الموظف تخطي معظم الصعوبات والمعوقات باستخدام أساليب إدارية فعالة وأظهر بعض المرونة في تحويل المعوقات والصعوبات إلى إنجازات تساهم في تحقيق الأهداف					استطاع الموظف تخطي بعض الصعوبات والمعوقات باستخدام اساليب إدارية وأظهر القليل من المرونة في تحويل المعوقات والصعوبات إلى إنجازات					لم يقدم الموظف أدلة كافية على تخطي الصعوبات والمعوقات ولم يستخدم أي اساليب إدارية أو أي مرونة في تجاوزها					3.1 حجم التحديات التي تخطاها أو تعامل معها الموظف لتحقيق أهدافه وإنجازاته
																				إجمالي الأداء والإنجاز
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	

المعيار الأول: الأداء والإنجاز



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	
																				1.2 الأفكار غير النمطية والابداعية والمبادرات الريادية التي قدمها الموظف وتنوعها مع التركيز على الابتكارات الجذرية سواء في نطاق عمله أو خارجه
																				2.2 النتائج والتأثيرات المتحققة من هذه الافكار /المبادرات/ المشاريع الإبداعية والريادية المطبقة
																				3.2 توثيق ما قدمه الموظف من أفكار/ مبادرات/ مشاريع ابداعية وريادية ونشره كأوراق عمل أو أبحاث في المؤتمرات أو الكتب والدوريات المتخصصة والملكيات الفكرية وبراءات الاختراع
																				إجمالي الابتكار
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	

المعيار الثاني: الابتكار (أ)



أوسمة دبي للتمييز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتمييز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم	المعيار الثاني: الابتكار (ب)
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		
<p>يبادر الموظف باستمرار بتقديم العديد من الأفكار الابتكارية ذات المستوى العالمي من حداثة الابتكار ويمكن اعتبار عدد منها ابتكارات جذرية وتتنوع هذه الأفكار في تطوير مجالات العمل المختلفة (الخدمات، أساليب ونماذج الأعمال وتقديم الخدمات) وقد تم اعتماد قابليتها للتطبيق على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية</p>					<p>يبادر الموظف بتقديم العديد من الأفكار الابتكارية ذات مستوى مرتفع من حداثة الابتكار ويمكن اعتبار إحداها على الأقل ابتكاراً جذرياً وتتنوع هذه الأفكار في تطوير مجالات العمل المختلفة (الخدمات، أساليب ونماذج الأعمال وتقديم الخدمات)، وتم دراسة إمكانيات تطبيق هذه الأفكار والمبادرات الابتكارية وقد تم دراسة قابليتها للتطبيق على المستويات المحلية</p>					<p>يقدم الموظف عدد من الأفكار الابتكارية ذات مستوى جيد من الابتكار وتتنوع بعض هذه الأفكار في تطوير مجالات العمل المختلفة (الخدمات، أساليب ونماذج الأعمال وتقديم الخدمات)</p>					<p>يقدم الموظف عدد محدود من الأفكار التي يمكن اعتبارها تطويرات بسيطة على الخدمات والإجراءات الحالية بمستوى مبدئي من حداثة الابتكار</p>					1.2	الأفكار غير النمطية والابداعية والمبادرات الريادية التي قدمها الموظف وتنوعها وحداثة الابتكار فيها
<p>تم تطبيق معظم الأفكار والمبادرات الابتكارية وبعض الابتكارات الجذرية وقد أظهر تطبيق هذه الأفكار أثراً إيجابياً في حل عدد من المشكلات والتحديات على المستويات الإقليمية والعالمية وقد حصل الموظف على تقدير وإشادات في المجالات ذات العلاقة على المستويات الإقليمية والعالمية</p>					<p>تم تطبيق معظم الأفكار والمبادرات الابتكارية للموظف وأظهر تطبيقها نتائج إيجابية في استجابتها للتحديات على المستويات الإقليمية والعالمية وقد حصل الموظف على تقدير وإشادات في المجالات ذات العلاقة على المستويات الإقليمية والعالمية</p>					<p>تم تطبيق العديد من الأفكار والمبادرات الابتكارية وأظهر تطبيقها نتائج إيجابية في استجابتها للتحديات على المستويات المؤسسية والمحلية وقد حصل الموظف على تقدير وإشادات في المجالات ذات العلاقة على المستويات المحلية والإقليمية</p>					<p>معظم الأفكار أو المبادرات الابتكارية غير مجدبة التطبيق ولا تستجيب للتحديات التي يتم مواجهتها على المستويات المؤسسية والمحلية</p>					2.2	النتائج والتأثيرات المتحققة من تطبيق الأفكار والمبادرات الابتكارية ومدى النجاح في الاستجابة وإيجاد الحلول للتحديات المحلية والإقليمية والعالمية



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم	
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		
يستخدم الموظف أفضل الممارسات العالمية في التوصل لابتكاراته بطريقة منهجية					يطبق الموظف العديد من الأساليب التي تعتبر من أفضل الممارسات العالمية في مجال التوصل للابتكارات					يطبق الموظف بعض الممارسات الفضلى في التوصل لابتكاراته					لم يتبع الموظف آليات وممارسات فضلى في التوصل لابتكاراته					3.2	تطبيق أفضل الممارسات والآليات في تطوير الابتكارات وتحليل واستخدام البيانات والتعلم وغيرها
وتق الموظف معظم أفكاره ومبادراته الابتكارية في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات المتخصصة المحكمة في الابتكار وفي مجال العمل التخصصي على المستويات العالمية . يمتلك الموظف عدداً من الملكيات الفكرية وبراءات الاختراع لابتكاراته ومعظمها على درجة كبيرة من الأهمية ويمكن استثمارها على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية					وتق الموظف معظم أفكاره ومبادراته الابتكارية في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات المتخصصة المحكمة في الابتكار وفي مجال العمل التخصصي على المستويات العالمية . يمتلك الموظف عدداً من الملكيات الفكرية وبراءات الاختراع الهامة لابتكاراته					وتق الموظف العديد من أفكاره ومبادراته الابتكارية في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات والدوريات المتخصصة المحكمة في الابتكار وفي مجال العمل التخصصي على المستويين المحلي والإقليمي، يمتلك الموظف بعض الملكيات الفكرية لابتكاراته					لدى الموظف محاولات محدودة لتوثيق ابتكاراته ومبادراته الابتكارية ومعظم هذه المحاولات تتم في النشر ضمن مؤتمرات أو ندوات غير متخصصة أو محكمة					4.2	
إجمالي الابتكار					إجمالي الابتكار					إجمالي الابتكار					إجمالي الابتكار					إجمالي الابتكار	

تابع / المعيار الثاني: الابتكار (ب)



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	
جهود الموظف مستمرة للارتقاء بالتحصيل العلمي (دراسات أكاديمية عليا: ماجستير ودكتوراه) والمشاركة الفعالة في مجال البحث العلمي (أبحاث، أوراق عمل، مقالات) ولديه خطط واضحة لتنميته الذاتية في العلوم الحديثة بما يساهم في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي وتحقيق الريادة					جهود الموظف واضحة للارتقاء بالتحصيل العلمي (دراسات أكاديمية: بكالوريوس وماجستير) والمشاركة في مجال البحث العلمي (أبحاث، أوراق عمل، مقالات) بما يساهم في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي					توجد بعض الجهود للموظف للارتقاء بتحصيله العلمي (دراسات أكاديمية) وبشكل لا يساهم مباشرة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي					لا توجد أي جهود مبدولة من قبل الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي					1.3 مدى حرص الموظف على الارتقاء بالتحصيل العلمي ومدى الاستفادة منها على المستوى الفردي والمؤسسي
يحرص الموظف دائماً على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عمله، كما لديه مشاركات في جمعيات مهنية معروفة ولديه خطة مستقبلية لتنمية مهاراته ومعرفته ويعمل دائماً على استخدام الخبرات والمهارات المكتسبة في تطوير أدائه الفردي وكانت ذات أثر كبير على أداء وحدته التنظيمية والأداء المؤسسي وتحقيق الريادة					يحرص الموظف معظم الوقت على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عمله، كما لديه مشاركات في جمعيات مهنية ويعمل غالباً على استخدام الخبرات والمهارات المكتسبة في تطوير أدائه الفردي وكانت ذات أثر جيد على أداء وحدته التنظيمية					يحرص الموظف أحياناً على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عمله، ويعمل في بعض الأحيان على استخدام الخبرات والمهارات المكتسبة في تطوير أدائه الفردي					نادراً ما يحرص الموظف على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عمله					2.3 الجهود المبذولة من قبل الموظف لاكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات المتعلقة بمهام عمله ومدى تطبيقها وتأثيرها على المستوى الفردي والمؤسسي

المعيار الثالث: التعلم المستمر والفكر المتجدد



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3.3 قيام الموظف بنقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين سواء داخل جهة عمله او خارجها
يحرص الموظف دائماً على نقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله ضمن خطط واضحة وأساليب حديثة وفعالة كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدريبية، ارشاد وتوعية ..الخ)					يحرص الموظف معظم الوقت على نقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدريبية، ارشاد وتوعية ..الخ)					يحرص الموظف أحياناً على نقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله					نادراً ما يحرص الموظف على نقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين					
إجمالي التعلم المستمر والفكر المتجدد																				

تابع / المعيار الثالث: التعلم المستمر والفكر المتجدد



أوسمة دبي للتمييز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتمييز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم	المعيار الرابع: المبادرة والوعي الريادي والادراك المستقبلي
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		
<p>لدى الموظف فهم واستيعاب واضح لأهمية جميع المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، ولديه جهود متميزة ضمن خطط واضحة للحصول على أحدث المعلومات والمعارف المتعلقة بهذه المبادرات من مصادر مختلفة داخليا وخارجيا مثال (بحوث، مقالات، حضور دورات ومؤتمرات والمشاركة في مجموعات مهنية وغيرها)</p>					<p>لدى الموظف فهم واستيعاب لأهمية معظم المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، ولديه جهود واضحة للحصول على أحدث المعلومات والمعارف المتعلقة بهذه المبادرات من مصادر مختلفة داخليا وخارجيا مثال (بحوث، مقالات، حضور دورات ومؤتمرات والمشاركة في مجموعات مهنية وغيرها)</p>					<p>لدى الموظف فهم واستيعاب لأهمية لبعض المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، ولديه بعض الجهود للحصول على المعلومات والمعارف المتعلقة بهذه المبادرات من مصادر مختلفة داخليا مثال (بحوث، مقالات، حضور دورات ومؤتمرات والمشاركة في مجموعات مهنية وغيرها)</p>					<p>لدى الموظف فهم محدود لأهمية المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، وليس لديه أي جهود للحصول على المعلومات والمعارف المتعلقة بهذه المبادرات من مصادر مختلفة مثال (بحوث، مقالات، حضور دورات ومؤتمرات والمشاركة في مجموعات مهنية وغيرها)</p>					1.4	الجهود المبذولة من قبل الموظف في استشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية
<p>لدى الموظف جهود متميزة ضمن خطط واضحة في تطبيق جميع المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، داخل الجهة من خلال تقديم وتطبيق أفكار مبتكرة مرتبطة بطبيعة عمله لتحسين الأداء الفردي والريادة لحكومة دبي</p>					<p>لدى الموظف جهود واضحة في تطبيق معظم المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، داخل الجهة من خلال تقديم وتطبيق أفكار مبتكرة مرتبطة بطبيعة عمله لتحسين الأداء الفردي والمؤسسي</p>					<p>لدى الموظف جهود في تطبيق بعض المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، داخل الجهة من خلال تقديم بعض الأفكار المبتكرة والمرتبطة بطبيعة عمله لتحسين الأداء الفردي</p>					<p>ليس لدى الموظف جهود في تطبيق المبادرات التي تطلقها الحكومة وأفضل الممارسات العالمية مثال (المسرعات الحكومية، السعادة والايجابية، الابتكار، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، الثروة الرقمية، الطاقة المتجددة والبيانات الضخمة وغيرها)، وليس لديه أي جهود لتقديم أفكار مبتكرة مرتبطة بطبيعة عمله</p>					2.4	توظيف جهود استشراف المستقبل والخروج بمبادرات لصالح الأداء الفردي والمؤسسي وآليات تطبيقها لتحقيق الدور الريادي للجهة الحكومية/ الدولة
100%					75%					50%					25%					إجمالي الريادة والوعي الريادي والإدراك المستقبلي	
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		



أوسمة دبي للتمييز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتمييز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم	
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		
<p>الموظف نموذج يحتذى به في الجهة في الأداء والسلوك وحسن الخلق والمظهر وله دور كبير في نشر السعادة والايجابية والمرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها في مقر عمله وخارجه وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية مما يظهر انعكاساً إيجابياً على أداء وسمعة الجهة والدولة</p>					<p>الموظف يقدم قدوة حسنة في الجهة من حيث الأداء والسلوك وحسن الخلق والمظهر وله دور في نشر السعادة والايجابية والمرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات وخارجه وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية</p>					<p>أظهر الموظف بعض المرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات وكان له دور في نشر السعادة والايجابية في مقر عمله وحرص على تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية</p>					<p>لم يظهر الموظف مرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات ولم يكن له دور في نشر السعادة والايجابية في مقر عمله</p>					1.5	<p>تقديم الموظف القدوة الحسنة لزملائه في الأداء والسلوك وحسن المظهر وحسن الخلق ودوره في نشر السعادة والايجابية والمرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها في مقر عمله وخارجه وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية</p>
<p>يحرص الموظف دائماً وبشكل مستمر على العمل بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال ويبادر دائماً في تقديم الدعم والمساندة من خلال الإرشاد المهني لزملائه لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ويؤثر إيجاباً عليهم كما لديه مهارات متميزة في التواصل والاتصال مع فريق العمل ويعمل على تطويرها بشكل دائم ، ويحرص على تبادل الآراء، والأفكار مع الزملاء والمعنيين من مختلف الثقافات بشكل مستمر لإطلاعهم على جميع جوانب القوة، والضعف في عملهم، ويستثمر طاقتهم وخبراتهم في تحقيق أهداف الجهة</p>					<p>يحرص الموظف معظم الوقت على العمل بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال ويبادر في تقديم الدعم والمساندة لزملائه لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ويؤثر إيجاباً عليهم كما لديه مهارات جيدة في التواصل والاتصال مع فريق العمل. ويحرص على تبادل الآراء والأفكار مع الزملاء في الجهة من مختلف الثقافات لإطلاعهم على جميع جوانب القوة والضعف في عملهم، ويستثمر طاقتهم وخبراتهم</p>					<p>يحرص الموظف أحياناً على العمل بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال ولديه مبادرات في تقديم الدعم والمساندة لزملائه لضمان تحقيق الأهداف المرجوة كما لديه مهارات متوسطة في التواصل والاتصال مع فريق العمل من مختلف الثقافات ويحرص على تبادل الآراء والأفكار معهم</p>					<p>لا يحرص الموظف على العمل بروح الفريق الواحد لإنجاز الأعمال ولا يبادر في تقديم الدعم والمساندة لزملائه ولديه مهارات محدودة في التواصل والاتصال مع فريق العمل من مختلف الثقافات ونادراً ما يتبادل الآراء والأفكار معهم</p>					2.5	<p>قدرة الموظف على العمل بفعالية بروح الفريق الواحد والمبادرة بمساعدة الآخرين وتأثيره الإيجابي عليهم وحرص الموظف على تطوير مهارات الاتصال ومدى قدرته على التواصل الفعال والتسامح مع مختلف الثقافات</p>

المعيار الخامس: الشخصية الإيجابية والمؤثرة



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	
لدى الموظف مشاركات عديدة ومستمره في الأعمال التطوعية داخل وخارج نطاق عمله ضمن خطط وتوجهات واضحة تركز على أثر تلك المشاركات كما يشجع الموظف زملائه على المشاركة الايجابية في المجتمع ويبدل جهود في تقديم وتطبيق مبادرات تطوعية					لدى الموظف مشاركات مستمرة في الأعمال التطوعية داخل وخارج نطاق عمله ويشجع زملائه على المشاركة الايجابية في المجتمع					لدى الموظف بعض المشاركات في الأعمال التطوعية داخل أو خارج نطاق عمله					ليس لدى الموظف أي مشاركات في الأعمال التطوعية داخل أو خارج نطاق عمله					3.5
																				إجمالي الشخصية الإيجابية والمؤثرة

تابع / المعيار الخامس: الشخصية الإيجابية والمؤثرة



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم	المعيار السادس: القيادة
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		
جميع إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف فاقت التوقعات بشكل ملموس ولها أثر واضح على تحقيق مؤشرات خطة دبي 2021 وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الإمارات، إقليمياً، عالمياً) ويقوم بمراجعة أداء وحدته التنظيمية بشكل دوري وذلك للاستفادة منها في تحسين أداء وحدته					معظم إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف فاقت التوقعات ولها أثر على تحقيق مؤشرات خطة دبي 2021 وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الإمارات) ويقوم بمراجعة أداء وحدته التنظيمية أحياناً للاستفادة منها في تحسين أداء وحدته					حققت إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف التوقعات وأهداف وحدته التنظيمية					لم تحقق إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف التوقعات					1.6	أبرز إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التي أدارها الموظف خلال فترة عمله
أظهر الموظف قدرة متميزة على التخطيط المستقبلي لوحده التنظيمية على المدى القصير والمتوسط والطويل من خلال استخدام ادوات استشراف المستقبل (مثل إعداد السيناريوهات المستقبلية واستخدام البيانات الضخمة) لوضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وربطها بالأهداف المؤسسية ورؤية الحكومة، وقياس أثر التخطيط على الأداء الفردي والمؤسسي والريادي بطرق تمثل أفضل الممارسات وبمشاركة الموظفين واعتماداً على مصادر موثوقة ويطبق أساليب مبتكرة ومتنوعة لتحديد وإدارة المخاطر والمساهمة الشخصية في إدارة عملية التغيير ويعمل بشكل مستمر على التحديث والتطوير لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف المرجوة وصولاً إلى زيادة الجهة الحكومية ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل على تحسينها المستمر					أظهر الموظف قدرة جيدة في التخطيط المستقبلي لوحده التنظيمية على المدى القصير والمتوسط والطويل من خلال استخدام ادوات استشراف المستقبل (مثل إعداد السيناريوهات المستقبلية واستخدام البيانات الضخمة) لوضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وربطها بالأهداف المؤسسية ورؤية الحكومة، وقياس أثر التخطيط على الأداء الفردي والمؤسسي ويطبق أساليب متنوعة لتحديد وإدارة المخاطر والمساهمة الشخصية في إدارة عملية التغيير ويعمل على التحديث والتطوير لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف المرجوة					أظهر الموظف قدرات متوسطة في التخطيط المستقبلي لوحده التنظيمية على المدى القصير والمتوسط وإعداد خطة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وربطها بالأهداف المؤسسية، وقياس أثر التخطيط على الأداء الفردي ويطبق بشكل غير منظم أساليب لتحديد وإدارة المخاطر والمساهمة الشخصية في بعض الأحيان في إدارة عملية التغيير					لدى الموظف قدرات محدودة في التخطيط المستقبلي لوحده التنظيمية ولا يطبق أساليب لتحديد وإدارة المخاطر في عمله على إدارة عملية التغيير في وحدته التنظيمية					2.6	القدرة على التخطيط المستقبلي للوحدة التنظيمية من خلال استشراف المستقبل ووضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وقدرة الموظف على إدارة المخاطر وعملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل



أوسمة دبي للتميز

مصفوفة تقييم أوسمة دبي للتميز

100%					75%					50%					25%					عناصر التقييم	
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		
<p>يطبق الموظف أساليب مبتكرة ومتنوعة للتخطيط والتنظيم تمثل أفضل الممارسات في هذا المجال ويقوم بشكل مستمر باستخدامها لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية وتعظيم العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل على تحسينها المستمر كما يطبق الموظف أساليب مبتكرة ومتنوعة لقياس مستوى أداء موظفيه وفرق عمله ووحدته التنظيمية ويقوم بشكل منتظم بمتابعة تحقيق الأهداف وحصر الدروس المستفادة واتخاذ القرارات والاجراءات المناسبة لضمان استمرار ريادة الجهة الحكومية ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل على تحسينها المستمر</p>					<p>يطبق الموظف أساليب متنوعة للتخطيط والتنظيم ويقوم باستخدامها لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية وتعظيم العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة ويطبق اساليب متنوعة لقياس مستوى أداء موظفيه ووحدته التنظيمية ويقوم بمتابعة تحقيق معظم الأهداف واتخاذ القرارات والاجراءات المناسبة لضمان استمرار ريادة الجهة الحكومية</p>					<p>يطبق الموظف عدد من أساليب التخطيط والتنظيم ويقوم باستخدامها لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية ويطبق بعض الأساليب لقياس مستوى أداء موظفيه ووحدته التنظيمية ويقوم بشكل بمتابعة تحقيق بعض الأهداف واتخاذ القرارات والاجراءات المناسبة بشأنها لضمان استمرار ريادة الجهة الحكومية ولكن بطريقة غير منتظمة</p>					<p>يطبق الموظف أساليب محدودة للتخطيط والتنظيم لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية ويطبق أساليب محدودة لقياس مستوى أداء موظفيه ووحدته التنظيمية ولايقوم بمتابعة تحقيق الأهداف</p>					3.6	<p>القدرة على إدارة الوحدة التنظيمية بما يضمن الاستغلال الأمثل للوقت والموارد وتعظيم العائد منها وقدرة الموظف على تطبيق أساليب موثوقة لقياس مستوى أداء فريق عمله/ ووحدته التنظيمية ومتابعة مدى تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات المناسبة.</p>
<p>يطبق الموظف أساليب مبتكرة ومتنوعة في بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه تمثل أفضل الممارسات في هذا المجال ويقوم بتفويض الصلاحيات للقادة المحتملين منهم ويطبق أساليب مبتكرة ومتنوعة لبناء ثقافة لتحفيز العمل بروح الفريق الواحد وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار لتحقيق الأهداف المنشودة. ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل على تحسينها المستمر</p>					<p>يطبق الموظف أساليب متنوعة في بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه ويقوم بتفويض الصلاحيات للقادة المحتملين منهم ويطبق أساليب متنوعة لبناء ثقافة تحفز العمل بروح الفريق الواحد وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار لتحقيق الأهداف المنشودة</p>					<p>يطبق الموظف بعض الأساليب في بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه ويقوم بتفويض بعض الصلاحيات للقادة المحتملين منهم ويطبق بعض الأساليب لبناء ثقافة تحفز العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة</p>					<p>يطبق الموظف أساليب محدودة لبناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وجهوده محدودة في بناء ثقافة تحفز العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة</p>					4.6	<p>حرص الموظف على بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتحفيزهم على العمل والمبادرة وبناء روح الفريق الواحد لديهم وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار</p>
																				إجمالي القيادة	
100%	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%		

تابع / المعيار السادس: القيادة



أوسمة دبي للتميز

جدول توزيع درجات معايير فئات أوسمة دبي للتميز

وسام دبي للموظف الميداني	وسام دبي للموظف الشاب	وسام دبي للموظف المبتكر	وسام دبي للموظف الإداري	وسام دبي لموظف سعادة المتعاملين	وسام دبي للموظف المتخصص	وسام دبي للموظف الإشرافي	المعايير	
25	10	10	25	25	25	25	الأداء	المعيار الأول
20	20	-	20	20	20	10	الابتكار (أ)	المعيار الثاني
-	-	50	-	-	-	-	الابتكار (ب)	
20	25	15	20	20	20	10	التعلم المستمر والفكر المتجدد	المعيار الثالث
20	20	15	20	20	20	15	المبادرة والوعي الريادي والإدراك المستقبلي	المعيار الرابع
15	25	10	15	15	15	15	الشخصية الايجابية والمؤثرة	المعيار الخامس
-	-	-	-	-	-	25	القيادة	المعيار السادس



آلية التقييم

أولاً

وسام مساعد المدير العام/المدير التنفيذي

نسبة الوزن

توزيع أوزان محاور التقييم

نسبة الوزن	المحور
60%	الأداء والإنجاز
54%	الزيارة الميدانية
6%	أداء الجهة الحكومية
40%	المهارات القيادية
24%	دراسة الحالة العملية
12%	تقييم الشخصية واختبار القدرات
4%	تقييم 360

مراحل التقييم (بحضور المرشح)

سيمر كل مرشح بجلستي تقييم

- 1- ستستغرق المرحلة الأولى ساعتين في مقر التقييم.
- 2- ستستغرق المرحلة الثانية ساعة ونصف في مقر عمل المرشح.

تقييم 360 درجة (بدون حضور المرشح)

يتضمن تقييم 360 درجة عبر إرسال استبيانات إلكترونية للفئات التالية:

- المرشح نفسه (التقييم ذاتي).
- تقييم الزملاء (داخل وخارج الجهة الحكومية).
- تقييم الرئيس المباشر.
- تقييم المرؤوسين.

المرحلة الثانية

2/2

- 1- مقابلة المدير العام/المسؤول المباشر للمرشح 30 دقيقة.
- 2- مقابلة المرشح لمدة ساعة وتتضمن:
 - عرض تقديمي حسب معايير الفئة لمدة 20 دقيقة.
 - أسئلة وأجوبة لمدة 40 دقيقة.

المرحلة الأولى

1/2

- 1- دراسة حالة عملية
 - مدة التحضير: 20 دقيقة.
 - مدة مناقشة النتائج: 40 دقيقة.
- 2- تقييم الشخصية والقدرات: 60 دقيقة.



جلسات التقييم (بحضور المرشح):

نسبة الوزن

توزيع أوزان محاور التقييم

75% الزيارة الميدانية

20% اختبار القدرات

5% علامة الجهة في دراسة سعادة الموظفين

المرحلة الثانية

1- مقابلة المرشح لمدة ساعة وتتضمن:

- عرض تقديمي حسب معايير الفئة لمدة 20 دقيقة
- أسئلة وأجوبة لمدة 40 دقيقة

2- مقابلة المسؤول المباشر للمرشح وزملائه وجولة في مكان عمله لمدة ساعة.

المرحلة الأولى

اختبار القدرات: 60 دقيقة

أوسمة دبي للتميز



التكريم الخاص للجنود المجهولين

خصت هذه الفئة لتكريم عدد من صغار الموظفين (بشرط أن يكونوا من موظفي الدرجة الثامنة فما دون) ممن أظهر القدرة على مواجهة الصعوبات والتحديات الشخصية والمهنية، و إنجازات فوق العادة، و القيام بعمل متفرد يزيد عن المتوقع و الإلتزام والمواظبة والتعامل الشخصي والسلوكي الملائم و الأمانة والتفاني والخدمة المخلصة، أو من الموظفين المواطنين ممن يعملون في وظائف معينة لتشجيع الآخرين على الالتحاق بمثل هذه الوظائف.

والمسميات الوظيفية التي تدرج ضمن هذه الفئة: (سائق، موظف استقبال، عامل نظافة، بستاني وغير ذلك من الوظائف) ويتم اختيار المكرمين من خلال مسابقة غير رسمية.



أحكام عامة للمشاركة والتقييم للجوائز المؤسسية:

سيتم تقدير وتكريم الجهات المشاركة في مستوى النخبة لما حققته من مستوى ريادي وعليه لا يمكنهم المنافسة على جوائز منظومة التميز الحكومي في مستوى التميز.

المشاركة إجبارية لجميع الجهات المشاركة في جميع المستويات في فئة " أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم " وفئة " أفضل جهة في مجال التوطين " مع إمكانية الفوز لأي جهة مشاركة من أي مستوى.

تم تصميم معايير وآلية التقييم بحيث لا تتطلب عمليات التقييم أي استعدادات أو أعمال إضافية ولا تتطلب الإستعانة بأي استشاري خارجي.

على الجهات الحكومية المشاركة الإفصاح عن أي علاقة مهنية أو شخصية تربط بين أي من أعضاء فريق التقييم وذات الجهة المشاركة أو أي من الموظفين العاملين بها.

لا يسمح للجهات الحكومية بتقديم أي عروض عمل أو تعيين أي من أعضاء فرق التقييم للعمل في الجهة إلا بعد انتهاء الدورة التقييمية اللاحقة، وفي حالة ثبوت ذلك سيتم خصم 50 علامة من إجمالي علامات الجهة في الدورة التقييمية اللاحقة.

يشترط للفوز في جائزة النخبة أو فئة الجهة الحكومية الرائدة تحقيق مايلي:

- أن يكون معدل تصنيف مراكز الخدمة لديها أعلى من معدل تصنيف مراكز الخدمة لحكومة دبي.
- أن يكون معدل سعادة متعاملي الجهة أعلى من معدل سعادة متعاملي حكومة دبي.
- أن يكون معدل سعادة موظفي الجهة أعلى من معدل سعادة موظفي حكومة دبي.

يتم الإعلان عن النتائج التفصيلية للتقييم من خلال نظام إلكتروني بحيث تستطيع كل جهة الإطلاع على نتائجها الإجمالية والتفصيلية وكيفية توزيع الأوزان لكل معيار فرعي، كما يمكنهم النظام من معرفة ترتيب الجهة ومقارنة أدائها بأداء باقي الجهات الحكومية المشاركة لأغراض التطوير والتحسين.



أحكام عامة للمشاركة والتقييم لأوسمة دبي للتميز:

جميع فئات أوسمة دبي للتميز إختيارية عدا "وسام مساعد المدير العام/ المدير التنفيذي" و "وسام موظف سعادة المتعاملين" و "وسام الموظف الشاب" فهي إجبارية.

يشترط أن يكون مرشحي أوسمة "مساعد المدير العام/ المدير التنفيذي" و"الموظف الإداري" و"الموظف الإشرافي" و "الموظف الشاب" من المواطنين الإماراتيين.

يشترط أن يتطابق المسمى الوظيفي مع المهام الخاصة بالموظف المرشح عدا فئة الموظف الشاب وفئة الموظف المبتكر.

لا يجوز ترشيح موظفين تم ترشيحهم خلال الدورة التقييمية السابقة للدورة التي يتقدم فيها الترشيح.

يشترط لترشيح أي موظف حكومي لأي فئة من فئات أوسمة دبي للتميز أن يكون على الدرجة (15) الخامسة عشر أو ما يعادلها فما دون ذلك أيّاً كان مسماه الوظيفي (يستثنى من ذلك فئة مساعد المدير العام/المدير التنفيذي وفئة أفضل موظف إشرافي وفئة أفضل موظف متخصص وفئة الموظف المبتكر وفئة الموظف الشاب).

يشترط للترشيح لفئة مساعد المدير العام/المدير التنفيذي أن يكون الموظف على الدرجة السادسة عشر (16) أو ما يعادلها فما فوق ذلك أو أن يشغل وظيفة قيادية (عدا المدير العام).

يكون مطلوباً من المرشح لفئة مساعد المدير العام/ المدير التنفيذي تقديم أدلة على المهارات القيادية من خلال مجموعة من أدوات التقييم العملية والاستبيانات التي تم تنفيذها من قبل جهة حيادية متخصصة تحت إشراف البرنامج بشكل إلكتروني ومن خلال اجتماعات شخصية مع المرشح ولقاءات مع فئات المعنيين والموظفين والمتعاملين معه بشكل مباشر.



أحكام عامة للمشاركة والتقييم لأوسمة دبي للتميز:

يشترط حصول الموظفين المرشحين لفئات أوسمة دبي للتميز على تقدير (جيد) على الأقل في العامين السابقين للترشيح.

تشمل فئة الموظف الشاب جميع الموظفين المعينين حديثاً (من حديثي التخرج) لدى الجهات الحكومية حسب الشروط التالية:

- إكمالهم مدة لا تقل عن 6 شهور ولا تزيد عن 36 شهراً في العمل لدى الجهة الحكومية المعنية.
- ألا يزيد مجموع مدة خدمة الموظف المرشح في الجهة الحكومية التي يعمل بها مع غيرها من الهيئات والدوائر والمؤسسات عن أربع سنوات.
- ألا تزيد المدة التي انقضت على تخرجهم من الجامعة أو المؤسسة التعليمية (الشهادة الجامعية الأولى) عن 5 سنوات كحد أقصى، ويجوز في حالة استكمال الدراسات العليا مباشرة دون الإلتحاق بأي وظيفة أن يتم إحتساب 5 سنوات من تاريخ الحصول على الشهادة العليا على ألا يزيد عمر المرشح عن 35 عاماً.

في حال فوز المرشح لأكثر من مرة واحدة، فإنه يحصل على ترقية كمكافأة لفوزه لأول مرة فقط مع شرط كونه على درجة 15 فما دون.

يشترط ألا تقل خدمة المرشح في الجهة لفئة الموظف المبتكر عن سنتين.

لا يجوز لمدرء الإدارات ورؤساء القسام ومن في درجتهم المشاركة في اي فئة غير الفئة الاشرافية وفئة الموظف المبتكر وفئة الموظف الشاب.

لا يجوز أن يحمل المرشح في فئة أفضل موظف في المجال الإداري أو الميداني أو سعادة المتعاملين مسماً وظيفياً إشرافياً أو أن يكون سبق أن شغل منصباً إشرافياً.



تعليمات الترشيح:

- تقدّم جميع نماذج الترشيح (النسخة المختصرة) الكترونياً وباللغتين العربية والإنجليزية وذلك من قبل المنسقين المفوضين من كل جهة حكومية من خلال نظام إدارة التقييم الإلكتروني على الرابط التالي: <http://awards.dgep.gov.ae/Home/Login>
- يوفّر برنامج دبي للتميز الحكومي للمستخدمين المفوضين من كل جهة حكومية مشتركة بالبرنامج اسم مستخدم وكلمة مرور وذلك بعد استلام طلب وتفويض رسمي من الجهة بذلك، كما يوفّر البرنامج التدريب والدعم الفني للنظام.
- بإمكان الجهات الحكومية من خلال نظام إدارة التقييم الإلكتروني إعداد وتحميل وإرسال نماذج المشاركة وتعديلها ومتابعتها ومتابعة مواعيد المقابلات والزيارات الميدانية لترشيحاتها للفئات المختلفة، إضافة إلى استلام والإطلاع على التقارير التقييمية للترشيحات وأي مراسلات أو تذكيرات أو تنبيهات (Alerts) متعلقة بالبرنامج وطباعة التقارير المتعلقة بمشاركة الجهة في الدورة التقييمية الحالية أو السابقة.
- على الجهات الحكومية المشاركة في المستوى الأساسي تعبئة وصف القدرات ومؤشرات الأداء المرتبطة بكل معيار في النظام الإلكتروني للتقييم على حسب تعليمات الترشيح الواردة في هذا الدليل.
- على الجهات الحكومية المشاركة في مستوى التميز تعبئة وصف مؤشرات الأداء المرتبطة بكل معيار في النظام الإلكتروني للتقييم على حسب تعليمات الترشيح الواردة في هذا الدليل.
- على الجهات الحكومية المشاركة في مستوى النخبة تعبئة وصف مؤشرات الأداء المرتبطة بكل معيار في النظام الإلكتروني للتقييم على حسب تعليمات الترشيح الواردة في هذا الدليل وإختيار معيارين من ثلاثة معايير ضمن نموذج النسخة 2020.



تعليمات الترشيح:

بيانات الترشيح المطلوبة لجميع الفئات (يتم إدخالها مرة واحدة):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
يوم/شهر/سنة	تاريخ	تاريخ التأسيس	المقدمة
عدد من 10 آلاف	رقم	عدد الموظفين	
Image:JPG ... etc (5M)	مرفق	شعار الجهة	
PDF (5M)	مرفق	مرسوم التأسيس باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	الرؤية باللغة العربية	نظرة عامة
غير محدد	كلمات	الرؤية باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	الرسالة باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	الرسالة باللغة الإنجليزية	
PDF (5M)	مرفق	الخطة الاستراتيجية باللغة العربية	
PDF (5M)	مرفق	الخطة الاستراتيجية باللغة الإنجليزية	
PDF (5M)	مرفق	الهيكل التنظيمي باللغة العربية	
PDF (5M)	مرفق	الهيكل التنظيمي باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	المهام الرئيسية للجهة باللغة العربية (كل مهمة على حدة)	المهام
غير محدد	كلمات	المهام الرئيسية للجهة باللغة الانجليزية (كل مهمة على حدة)	
غير محدد	كلمات	الأهداف الاستراتيجية باللغة العربية (كل هدف على حدة)	الأهداف الاستراتيجية
غير محدد	كلمات	الأهداف الاستراتيجية باللغة الانجليزية (كل هدف على حدة)	



تعليمات الترشيح:

تابع / بيانات الترشيح المطلوبة لجميع الفئات (يتم إدخالها مرة واحدة):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
غير محدد	كلمات	المتعاملين الاستراتيجيين باللغة العربية	بيئة العمل
غير محدد	كلمات	المتعاملين الاستراتيجيين باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	أبرز الشركاء باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	أبرز الشركاء باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	أبرز الموردين باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	أبرز الموردين باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	اسم المركز (جميع المراكز، كل مركز على حدة) باللغة العربية	موقع الجهة الرئيسية والفرعية ومراكز الخدمة
غير محدد	كلمات	اسم المركز (جميع المراكز، كل مركز على حدة) باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	عنوان مركز الخدمة/ المبنى (جوجل)	
غير محدد	كلمات	وصف موقع لمركز الخدمة/ المبنى (اسم المنطقة، الشارع، المبنى، الطابق، الغرفة) باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	وصف موقع لمركز الخدمة/ المبنى (اسم المنطقة، الشارع، المبنى، الطابق، الغرفة) باللغة الإنجليزية	
غير محدد	أرقام	رقم مكاني لمركز الخدمة / المبنى	
غير محدد	كلمات	اسم الموقع الإلكتروني	المواقع الإلكترونية والتطبيقات
غير محدد	كلمات	الرابط الإلكتروني للموقع الإلكتروني	
غير محدد	كلمات	نوع الموقع الإلكتروني (موقع الجهة، تويتر، فيس بوك، لينكدإن)	
غير محدد	كلمات	اسم التطبيق الذكي باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	اسم التطبيق الذكي باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	الرابط للتطبيق الذكي	



تعليمات الترشيح:

بيانات الترشيح المطلوبة لفئات منظومة التميز الحكومي:

■ **المستوى الأساسي:** قدرات ونتائج لجميع المعايير.

■ **مستوى التميز:** نتائج لجميع المعايير، وقدرات ونتائج للمعيار الفرعي التوطين.

■ **مستوى النخبة:** نتائج لجميع المعايير واختيار معايير النخبة، وقدرات ونتائج للمعيار الفرعي التوطين.

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
20 كلمة (30 قدرة لكل معيار فرعي)	كلمات	اسم القدرة باللغة العربية	القدرات
20 كلمة (30 قدرة لكل معيار فرعي)	كلمات	اسم القدرة باللغة الإنجليزية	
120 كلمة	كلمات	وصف القدرة باللغة العربية	
120 كلمة	كلمات	وصف القدرة باللغة الإنجليزية	
	كلمات	اسم المؤشر باللغة العربية	وصف المؤشر
	كلمات	اسم المؤشر باللغة الإنجليزية	
	كلمات	كود المؤشر	
تشغيلي - استراتيجي	اختيار*	نوع مؤشر الأداء	
التزايد أفضل -التناقص أفضل -مستقر	اختيار*	اتجاه مؤشر الأداء	
رقم -نسبة مئوية -...	اختيار*	وحدة القياس	
ربع سنوي - نصف سنوي - سنة - سنتين - 3 سنوات - 4 سنوات	اختيار*	دورية القياس	

المؤشرات

* اختيار من القائمة
الموجودة في خانة
الملاحظات.



تعليمات الترشيح:

تابع / بيانات الترشيح المطلوبة لفئات منظومة التميز الحكومي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
اختيار السنة	اختيار*	سنة القياس الأولى	قيمة المؤشر
اختيار السنة	اختيار*	السنة (سنة القياس)	
اختيار الربع الأول، الثاني، الثالث، الرابع	اختيار*	الربع	
اختيار النصف الأول، الثاني	اختيار*	النصف	
	رقم	المحقق	
	رقم	المستهدف	
	كلمات	المقارنة المرجعية باللغة العربية	
	كلمات	المقارنة المرجعية باللغة الإنجليزية	
	رقم	مستهدف المقارنة المرجعية	
	رقم	القيمة المحققة للمقارنة المرجعية	
اختيار معيارين اثنين من ثلاثة	اختيار متعدد	معايير النخبة	النخبة
	كلمات	اسم المنسق الرباعي لكل معيار من النخبة باللغة العربية	
	كلمات	اسم المنسق الرباعي لكل معيار من النخبة باللغة الإنجليزية	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم موبايل منسق معيار النخبة	
	كلمات	البريد الإلكتروني لمنسق النخبة	معلومات الاتصال الخاصة بمنظومة التميز الحكومي
	كلمات	اسم المنسق الرئيسي الرباعي باللغة العربية	
	كلمات	اسم المنسق الرئيسي الرباعي باللغة الإنجليزية	
	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق الرئيسي باللغة العربية	
	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق الرئيسي باللغة الإنجليزية	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم موبايل المنسق الرئيسي	
	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق الرئيسي	

المؤشرات

* اختيار من القائمة
الموجودة في خانة
الملاحظات.



تعليمات الترشيح:

بيانات الترشيح المطلوبة لفئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم (باللغة العربية):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة
غير محدد	كلمات	اسم المنسق الرباعي
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق
عدد من 14 خانة	رقم	رقم جوال المنسق
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق
غير محدد	كلمات	اسم رئيس الفريق الرباعي
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي لرئيس الفريق
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني لرئيس الفريق
عدد من 14 خانة	رقم	رقم جوال رئيس الفريق
غير محدد	كلمات	أسماء أعضاء الفريق
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي لكل عضو
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الجوال لكل عضو
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني لكل عضو
500 كلمة	كلمات	نبذة مختصرة عن أبرز الممارسات والانجازات (بما لا يزيد عن 500 كلمة)
غير محدد	كلمات	موقع الزيارة الميدانية
	اختيار نعم ام لا	هل مطلوب الموافقة الأمنية للزيارة الميدانية
PDF (5M)	مرفق	في حال يتطلب الموقع موافقة أمنية، إرفاق نموذج التصريح الأمني
غير محدد	كلمات	موقع المركز المقترح لتقييم المرافق (البرنامج يمكنه تعديل الموقع)



تعليمات الترشيح:

بيانات الترشيح المطلوبة لفئات أوسمة دبي للتميز الحكومي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
غير محدد	كلمات	اسم المرشح الرباعي بالعربية	المعلومات الشخصية
غير محدد	كلمات	اسم المرشح الرباعي بالإنجليزية	
غير محدد	كلمات	عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعمل	
غير محدد	كلمات	عنوان البريد الإلكتروني الشخصي	
عدد من 15 خانة	رقم	رقم بطاقة الهوية	
يوم/شهر/سنة	تاريخ	تاريخ التوظيف في الجهة الحكومية	
Image:JPG ... etc (5M)	مرفق	الصورة الشخصية للمرشح	
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي بالعربية	
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي بالإنجليزية	
غير محدد	كلمات	الإدارة بالعربية	
غير محدد	كلمات	الإدارة بالإنجليزية	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الجوال	
عدد من 13 خانة	رقم	رقم المكتب	
غير محدد	رقم وأحرف	رقم جواز السفر	
Image:JPG ... etc (5M) or PDF	مرفق	صورة جواز السفر	



تعليمات الترشيح:

تابع / بيانات الترشيح المطلوبة لغئات أوسمة دبي للتميز الحكومي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
200 كلمة (بالإنجليزية والعربية) لوسام مساعد المدير العام، وبالعربية لباقي الأوسمة)	كلمات	نبذة مختصرة عن أبرز الإنجازات (لاتزيد عن 200 كلمة)	طلب الترشيح
PDF (5M)	مرفق	السيرة الذاتية للمرشح	
عدد من 2 خانة	عدد	مجموع سنوات الخبرة	
عدد من 2 خانة	عدد	سنوات الخبرة في الجهة الحالية	
	عدد وكلمات	الدرجة الوظيفية	
يوم/شهر/سنة	تاريخ	تاريخ الميلاد	
غير محدد	كلمات	الجنسية	
غير محدد	كلمات	اسم المنسق الرباعي	
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم جوال المنسق	
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق	
غير محدد	كلمات	موقع الزيارة الميدانية	
	اختيار نعم ام لا	هل مطلوب الموافقة الأمنية للزيارة الميدانية	
PDF (5M)	مرفق	في حال يتطلب الموقع موافقة أمنية، ارفاق نموذج التصريح الأمني	
	رقم	التقييم السنوي لآخر سنتين	



تعليمات الترشيح:

معلومات إضافية مطلوبة لوسام نائب/مساعد المدير العام /المدير التنفيذي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
غير محدد	كلمات	اسم الزميل (نفس الدرجة الوظيفية) من نفس الجهة	الزملاء بنفس الدرجة الوظيفية في نفس الجهة
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للزميل (نفس الدرجة الوظيفية) من نفس الجهة	
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للزميل (نفس الدرجة الوظيفية) من نفس الجهة	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الجوال للزميل (نفس الدرجة الوظيفية) من نفس الجهة	
غير محدد	كلمات	اسم الموظف تحت إشراف المرشح في نفس الجهة	الموظفين تحت إشراف المرشح في نفس الجهة
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للموظف تحت إشراف المرشح في نفس الجهة	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الجوال للموظف تحت إشراف المرشح في نفس الجهة	
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للموظف تحت إشراف المرشح في نفس الجهة	
متعامل، شريك، زميل في جهة حكومية	اختيار*	طبيعة الشخص	الأشخاص الذين يتعامل معهم المرشح من خارج الجهة
غير محدد	كلمات	اسم الجهة	
حكومة دبي، حكومة اتحادية، حكومة محلية، قطاع خاص	اختيار*	طبيعة الجهة	
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للشخص	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الجوال للشخص	
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للشخص	

* اختيار من القائمة الموجودة في خانة الملاحظات.

التعاريف والمصطلحات



تحقيق مستويات ريادة عالمية متفوقة من الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة من خلال تطبيق واستدامة منظومة التميز والتعلم المؤسسي والتطوير ضمن بيئة عمل وثقافة متأصلة بالتفكير الابتكاري الجذري (غير التقليدي)، وفكر ريادي متفرد واستشراف للمستقبل بثقة واقتدار.

ريادة

التفرد والتفوق في الأداء والنتائج وتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية بما يلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين والجهات المعنية الأخرى وذلك من خلال منهجيات وآليات عمل مطبقة تضمن التحسين المستمر في كافة جوانب الأداء.

تمييز

تحسين أو تطوير أو تقديم حلول غير مسبقة على الخدمات والمنتجات والسياسات والأنظمة ونماذج العمل ذات قيمة مضافة للفئات المعنية للجهة الحكومية ويعطي السبق والريادة.

ابتكار

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

أداء

عملية تنسيق وتنفيذ ومراقبة التغيير في الأنظمة والممارسات في الجهة الحكومية.

إدارة التغيير

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

إدارة العمليات

التعاريف والمصطلحات



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

■ إدارة الموارد

توقع طبيعة وأهمية التطورات والإتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية ...) وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وبناء نماذج مستقبلية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق السعادة للمعنيين والمجتمع.

■ استشراف المستقبل

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

■ الإنفاق المتعقل

معدل/نسبة الإنجاز الذي تحققه الوحدة الواحدة من المورد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.

■ إنتاجية

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

■ أنظمة العمل

دراسة وتحليل التأثيرات المالية المترتبة على تأسيس أو إطلاق مشروعات جديدة، وعادة ما توازن هذه الدراسة بين أكثر من بديل أو عرض مقدم.

■ الإنعكاسات المالية للمشروعات

التعاريف والمصطلحات



- **البيانات** المادة الأولية من الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تصف موضوعاً أو فكرة أو حالة.
- **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.
- **التحليل** فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها داخل الجهة الحكومية من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة ، وهي تشمل دراسة العلاقات ومعرفة الأسباب.
- **التخطيط الاستراتيجي** عملية تضمن تصور مستقبل منشود في الجهة الحكومية من خلال تحديد رؤية ورسالة واستراتيجيات وأهداف محددة وسبل تحقيقها انطلاقاً من الوضع الراهن.
- **التطوير** استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم.
- **التظلم الوظيفي** شكاوى/ملاحظات يتقدم بها الموظف وتكون عادة بشأن الإجراءات المتخذة بحقه أو من جراء عدم لإنصافه أو وقوع غبن عليه بسبب عدم تطبيق القوانين واللوائح المتبعه أو الممارسات المطبقة.

التعاريف والمصطلحات



تحصيل المعلومات واكتساب المعرفة وتطبيق الممارسات المتعلقة بهذه المعلومات والمعارف التي تؤدي إلى تحسين أو التغيير نحو الأفضل، ويشمل ذلك المقارنات المعيارية والمراجعة والتقييم الداخلي والخارجي ودراسات أفضل الممارسات والإطلاع على أفضل التجارب.

■ التعلّم المؤسسي

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.

■ التقنيات

إعطاء الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات لاتخاذ القرارات المتعلقة بمهام عملهم وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة للقيام بعمل جيد.

■ التمكين

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

■ الحوكمة

تعبير مجازي يرمز إلى التزام الجهات الحكومية بإنجاز أعمالها وإجراء إتصالاتها وتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنية الحديثة (أجهزة لوحية، أجهزة الهاتف الذكية، الانترنت، الكيوسك، الروبوت، طائرات بدون طيار) بما يكفل تعزيز كفاءة العمليات داخلياً وتوفير الخدمات بشكل متواصل ودون الحاجة لزيارة المتعامل لمراكز الخدمة.

■ الحكومة الرقمية

التعاريف والمصطلحات



تحديد الأعمال والنشاطات المحددة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى وقصيرة المدى وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ المشاريع.

■ خطط العمل

جهة ذات شخصية قانونية واعتبارية تنحصر بها بعض الاختصاصات أو النشاطات ذات الطابع الخدمي أو الرقابي مثل دائرة أوهيئة أو مؤسسة أو إدارة أو مجلس أو مكتب وتتبع حكومة دبي.

■ الجهة الحكومية

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

■ الدوران الوظيفي

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

■ رأس المال البشري

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

■ رسالة الجهة الحكومية

التعاريف والمصطلحات



- **رؤية الجهة الحكومية**
عبارة تمثل تصوراً للمستقبل يبين طموح الجهة الحكومية وما تسعى أن تكون عليه مستقبلاً وتوفر حافزاً وإلهاماً لجميع العاملين بالجهة الحكومية.
- **سهولة الوصول**
سهولة الوصول إلى مكان الجهة الحكومية ومعلوماتها ذات العلاقة وموظفيها ومسئوليها المعنيين.
- **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 في الجهة الحكومية.
- **الشراكة**
علاقة بين طرفين يشتركان في تحقيق هدف استراتيجي / مؤشر خطة دبي 2021 ، تقديم خدمة، تنفيذ برنامج / مشروع من خلال الاستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء وتكاملها.
- **الشراكات الداخلية**
وتتضمن تطوير شبكة من العلاقات الداخلية في الجهة الحكومية بين الأقسام المختلفة لضمان المرونة وسرعة الاستجابة وتبادل المعلومات والخبرات والتحسين المستمر.
- **الشراكات الخارجية**
وتشمل الشراكات مع المتعاملين والموردين والجهات الحكومية الأخرى والسلطات التشريعية وفئات المجتمع المحلي ومراكز الأبحاث والجامعات ممن لهم علاقة مباشرة في عمل الجهة الحكومية.

التعاريف والمصطلحات



- الشفافية
منح المعنيين الفرص الكافية للإطلاع والتعرف على المعلومات والقرارات ذات العلاقة متضمنة مبررات اتخاذها والجهات المسؤولة عنها والنتائج المترتبة عليها.
- الشكاوى
أي اتصال من المتعامل (كتابي أو شفهي) يعبر فيه عن عدم رضاه/سعادته عن المنتج أو الخدمة المقدمة له، أو عدم رضاه عن نوعيتها أو طريقة تقديمها أو كل ما يتعلق بها.
- العمليات
سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية، بشرية، معلوماتية) تضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين.
- العمليات الرئيسية
العمليات التي من خلالها يتم إنجاز المهام والأنشطة والخدمات الأكثر أهمية وتأثيراً على نتائج وأعمال الجهة الحكومية.
- الفعالية
توافق المخرجات مع الأهداف المؤسسية المحددة والمتوافقة مع رؤية ورسالة الجهة الحكومية.
- قدرات
جميع الوسائل والطرق التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن أن تشمل (عمليات ، خدمات ، سياسات ، برامج، مشاريع).

التعاريف والمصطلحات



تمثل المبدأ العام وتصرفات وسلوكيات موظفي الجهة الحكومية والعادات والمعتقدات السائدة بينهم التي تركز عليها علاقات العمل وهي تعكس وتعزز ثقافة مؤسسية معينة.	القيم
إدراك ما تستحقه الخدمة أو العملية من جهد مبذول أو رسوم مدفوعة.	القيمة
إنجاز المخرجات من خلال الاستخدام الأمثل للمدخلات الموارد المتاحة.	الكفاءة
جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الجهة الحكومية لتلقي خدمة أو منتج.	متعاملون
جميع الأفراد أو المؤسسات التي تستفيد بشكل غير مباشر من أنشطة وخدمات الجهة	متأثرون
المعلومات التي تقود إلى عمل أو إجراء معين	معرفة
البيانات التي تم تنظيمها ومعالجتها وتحليلها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو تفسيرها في إطار هيكلية معين إلى عمل أو إجراء معين	معلومات

التعاريف والمصطلحات



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

■ **معنيون / الفئات
المعنية**

المقارنة مع مؤسسات متميزة في مجالات محددة للتعرف على أفضل الممارسات على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي في نفس نطاق العمل أو خارجه بهدف الإستفادة والتعلم منها.

■ **مقارنة معيارية**

معلومات كمية أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجهة الحكومية.

■ **مقاييس الأداء**

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

■ **ممتلكات الجهة
الحكومية**

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

■ **مستوى الجودة**

تناسق الخطط والعمليات والمعلومات والقرارات والموارد تحقيقاً لأهداف الجهة الحكومية، وتتطلب المواثمة فهماً عاماً ومشتركاً لأهداف الجهة الحكومية، واستخدام المقاييس الخاصة والمعلومات المتوفرة في التخطيط والمتابعة والتحليل ثم التطوير على مستوى الجهة الحكومية ووحداتها التنظيمية وعملياتها.

■ **مواثمة**

تشير إلى الإدارات أو القسام أو الشعب المبينة على الهيكل التنظيمي للجهة الحكومية.

■ **الوحدات التنظيمية**

دليل الدورة التقييمية 2020

للاتصال بنا

+971 4 4399555



+971 4 3302111



 @DubaiExcellence
 @DubaiExcellence
 @DubaiExcellence

dgep@tec.gov.ae
ص.ب 72233 دبي، الإمارات العربية المتحدة
www.dgep.gov.ae