



# جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

## دليل

## المؤسسة الحكومية المتميزة

(نسخة مخصصة للمحليات)

٢٠٢٣





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





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



## مقدمة

تجسيدا لتوجيهات الرئيس / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

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

تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاث محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار والممكنات، كأساس لتقييم الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعد في تحقيق أهدافها الطموحة لتعبر عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة، حيث أنه توجد شراكة استراتيجية بين البلدين والتي تطمح إلى التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصرية بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

## الرؤية

مؤسسات وهيئات حكومية متميزة ومتفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية.

## الرسالة

دعم بناء إمكانات وثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق جودة الحياة وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات ودعم الابتكار لتشكيل المستقبل.

## الاهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحوكمة والاستدامة في الجهاز الإداري
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والاقليمي.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.



## نبذة عن منظومة التميز الحكومي

تعكس منظومة التميز الحكومي فلسفة التميز المؤسسي والعقلية القيادية التي تؤمن بأهمية جودة العمل والتميز المؤسسي في تحقيق الريادة وتمكين الحكومات المؤثرة والإيجابية في صناعة المستقبل عن طريق رفع معايير الأداء وتحسين العمليات وتقديم القيمة النوعية لبناء الثقة لدى المواطنين في قدرات الحكومة على تشكيل وبناء المستقبل.

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

تُدعم محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي تطوير برامج العمل الحكومية وآليات قيادة التميز المؤسسي في القطاع الحكومي لإعداد الأنظمة الداخلية وتمكين المؤسسات من فهم ومواكبة التطورات في عصر المتغيرات المتسارعة عالمياً. وتركز منظومة التميز الحكومي على فلسفة التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة تفوق وتتجاوز توقعات جميع المعنيين لتكون المؤسسات ضمن أفضل الممارسات العالمية في التطبيقات الابتكارية.

## مفاهيم منظومة التميز الحكومي

### الرؤية المستقبلية

يكمن دور منظومة التميز الحكومي في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال تأسيس هيكل حكومي متكامل يقوم على أسس المواطنة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها. ولتحقيق ذلك، تضع الحكومة أولويات معينة تركز فيها على بناء دولة قوية تتميز بقدرتها على الاستمرار والبقاء، وتطوير رأس مالها البشري لتأسيس اقتصاد يتسم بالقوة والمرونة.

### الأهداف الشاملة

تعمل منظومة التميز الحكومي على الخروج من الأسلوب التقليدي في التفكير ولذلك فإن المنظومة تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل شمولي ومستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو الاكتفاء بتنفيذها بما يضمن تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل.

### الفكر التغييري

توفر منظومة التميز الحكومي مفاهيم وتغييرات جديدة وتركز على الحداثة ليس لأنها عنصر بالغ الأهمية في عملية التطوير فحسب، بل لأنها أيضاً تدفع التغيير والتحول والتجديد في الجهة في جميع الجوانب التي تؤثر على قدرتها في البقاء والاستمرار وتلهم توجهاتها المستقبلية لخلق القيمة النوعية وترك أثر إيجابي على مستوى السعادة وجودة الحياة لدى المتعاملين والمواطنين.

### القيادة الرشيدة

تمثل منظومة التميز الحكومي بأكملها فلسفة تركز على القيادة وعدم التركيز على الالتزام بما تم بناؤه والحفاظ عليه فقط بل على المستقبل واكتشافاته دون المساس بالسياق الحاضر للمؤسسات/ الجهات. كما تعتمد منظومة التميز الحكومي على فلسفة التركيز على القيادة ومدى التزامها في قيادة الجهة من خلال الابتكار الجذري والتفكير الريادي بما يحقق ريادة واستدامة الدولة في المجتمعات الدولية.

## المواءمة المتكاملة

تركز المنظومة على ضرورة وأهمية المواءمة الكاملة في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً متيناً لتحقيق الأولويات الوطنية أساسها السعادة وجودة الحياة في المجتمع.

## القيمة النوعية

أن منظومة التميز الحكومي تركز على خلق القيمة النوعية بشكل مباشر أو غير مباشر. ويأتي كل ذلك من خلال التركيز على المتعامل والمعنيين في إدارة المهام والأنشطة الرئيسية للمؤسسة/الجهة، بالإضافة إلى إعادة صياغة معايير تقديم الخدمات بمفهوم مبتكر وإطار متكامل وبمبدأ السبع النجوم لرفع كفاءتها إلى أفضل المعايير العالمية وبما يحقق تجربة استثنائية للمتعاملين.

## التركيز على النتائج

تركز منظومة التميز الحكومي تركيزاً كبيراً على قياس القيمة المضافة، وهو الأمر الذي يتوقعه المعنيون الرئيسيون، من خلال تعزيز الكفاءة والفاعلية في القدرات ومجالات العمل الرئيسية باستخدام أساليب التفكير الابتكاري، والتركيز على النتائج ذات الأثر طويل المدى بما يخلق ميزة تنافسية متقدمة من الريادة في مؤشرات التنافسية العالمية للجهة والدولة.

## الأساليب الرائدة

تعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير الجهة لقدراتها المستقبلية من خلال توظيف كافة أدوات استشراف المستقبل للتعرف على المتغيرات المستمرة والتي من شأنها أن تساعد على تحليل ودراسة التخيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل من خلال بناء وصياغة جميع أطر ونماذج العمل المدعومة بالتكنولوجيا الحديثة والمتقدمة.

## التعلم والتطوير

قدمت منظومة التميز الحكومي معنىً جديداً للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز ولذلك لا يعتمد التعلم والتطوير بعد الآن على مبدأ «تعلم لتعمل» وإنما على مبدأ «تعلم من خلال العمل». فالتجربة تقدم لنا فرصة لاستكشاف المجالات المختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات، وتطوير الأساليب المناسبة لتلائم المتطلبات.

## الحكومة الرائدة

تكمن قوة منظومة التميز الحكومي في إعداد الجهات الحكومية لتصبح قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة. ففي بداية الطريق لبناء الأساس، تعمل المنظومة على تقديم الدعم لبناء الجودة والكفاءة والثقافة المرنة والتي تسعى لتحسين العمليات. وفي المستوى الأعلى، تعمل المنظومة على دعم بناء القدرات المتميزة لدفع عملية خلق القيمة بتوظيف التفكير الإبداعي والتمكين الرقمي والذكي والذي يساعد في خلق الفرص للشراكات وتوطيد العلاقات والارتقاء بها. وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري.



## معايير منظومة التميز الحكومي

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

## المحور الأول: تحقيق الرؤية (٦٠٪)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي:

- رؤية مصر ٢٠٣٠
- المهام الرئيسية
- خدمات سبع نجوم
- الحكومة الإلكترونية/ الذكية

حيث تمثل مرتكزات العمل الحكومي الأساسية والتي من خلالها تعمل الجهات الحكومية (التي تمثل الجهاز الإداري للدولة و/أو تقدم خدمات محلية للمواطنين من خلال (مركز ومدينة - حي - قرية) تسهم في تحقيق رؤية الحكومة والهدف الأسمى لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع المصري، ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية والمهام المنوطة بها في قانون التأسيس (أو المسندة لها رسمياً) من حيث كونها جهة خدمية و/أو جهة تنظيمية/رقابية أو من جهات الدعم الحكومي ومدى مساهمة الجهة في تحقيق أهداف ومؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠.

## المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر «٢٠٣٠»

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين في المجتمع. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

### 1-1 تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر «٢٠٣٠»

(أ) قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠  
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل

- شامل متضمناً: نطاق قياس المؤشرات، وآليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، المقارنات المعيارية الملائمة. المهام الرئيسية
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الجهة وضمان التنسيق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لتحقيق هذه الرؤية. الحكومة الإلكترونية/ الذكية
  - تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ وادراجها في خطط عمل الجهة واستراتيجيتها والتركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة والفعالية واستدامة النتائج، والتنسيق مع الجهات المساهمة في تنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المشترك منها، والعمل على توعية وإشراك المجتمع في تحقيق هذه الرؤية بما يعزز إيجاد البيئة الإيجابية وجودة الحياة، ويمكن أن تشمل آليات التنفيذ تلك التي يتم إطلاقها للتسريع من تحقيق نتائج مرحلية من هذه المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات حسب النطاق المحدد لكل منها.
  - المراجعة الدورية المنتظمة لمشاريع ومبادرات وبرامج ومؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والسياسات المرتبطة بها كجزء من متابعة الخطة الاستراتيجية (الاستثمارية) والخطط التنفيذية للجهة للتأكد من ملاءمتها وحدثتها وفعاليتها.
  - توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.
- ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠ حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة (مركز ومدينة - حي - قرية) يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- ب١) مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠
- نسبة السكان الذين يستفيدون من خدمات مياه الشرب الأساسية.
  - نسبة السكان الذين يستفيدون من خدمات الكهرباء.
  - نسبة السكان الذين يستفيدون من مياه الصرف الآمن.
  - نسبة تنفيذ المبادرات والمشاريع المرتبطة برؤية مصر ٢٠٣٠ من إجمالي مبادرات ومشاريع الجهة.
  - نسبة خفض التعديلات على الأراضي الزراعية.

- نسبة الزيادة في عدد الحاصلين على شهادات محو الامية سنويا.
- عدد الخدمات أو المشاريع المقدمة لدعم سيولة المرور (محاوِر / وسائل نقل / ...).
- عدد المشروعات المنفذة للارتقاء بمنظومة النظافة وتجميل البيئة.
- نسبة القيادات والكوادر الشبابية من اجمالي عدد القيادات بالجهة.
- مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠ على أن تشمل بحد أدنى
- نسبة رضا الشركاء المساهمين مع الجهة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠. فيما يخص مبادرات ومشاريع رؤية مصر ٢٠٣٠.

## المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

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

### 1-2 تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجهة الحكومية بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وتوافقها للمهام المدرجة في قانون التأسيس وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- تطبيق آية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية أو الخطة الإستثمارية وضمن مواومة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الجهة

- للأهداف الاستراتيجية أو الأهداف الإستثمارية ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة.
- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف منها في تحقيق هذه الأهداف شاملاً مساهمتهم في تحقيق الاستفادة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- تطبيق نظام لإدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحل، وسلسلة ومواءمة المؤشرات الوطنية والاستراتيجية والتنافسية والتشغيلية بجميع المستويات داخل الجهة (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً إلى مستوى الأفراد).
- متابعة أداء الجهة في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية أو الإستثمارية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية وتحديثها بناءً على نتائج الأداء.
- تطبيق آلية للتدقيق داخلياً على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.

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

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

##### ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق الاستراتيجية

- عدد المشاركين في برامج التوعية والتعريف بأهداف الخطة الاستثمارية.
- نسبة فرص التحسن التي تم اغلاقها من التقرير التعقيبي لجائزة مصر للتميز الحكومي.

- ب2) مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الاستراتيجية (يطبق في حالة وجود مشاريع ومبادرات وبرامج مع الشركاء فيما يتعلق بالخطة الاستراتيجية أو الخطة الإستثمارية) يمكن أن تشمل هذه المقاييس بحد أدنى :
  - نسبة رضا المعنيين عن المبادرات والمشاريع المرتبطة بالخطة الاستثمارية.

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

### أ) قدرات إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

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

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

- نسبة المشاريع التي تم استكمالها ضمن الوقت الزمني المحدد لها.
- معدل الإنجاز في المشاريع وفقا للخطة التنفيذية المحددة لها.
- نسبة المشاريع والمبادرات التي تم إنجازها ضمن الموازنة المحددة لها.

## 3-3 إدارة العمليات

### أ) قدرات إدارة العمليات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها كعمليات رئيسية ومساندة، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم في استحداث وإدارة وتطوير العمليات.

- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية للجهة.
- إدارة التداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الجهة - ان وجدت - لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- مراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه .

#### (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالعمليات

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

- عدد العمليات التشغيلية التي تم استكمالها خلال الإطار الزمني المحدد لها.
- نسبة العمليات الإدارية التي تم تطويرها .

#### 4-2 الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

(أ) قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية  
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

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

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

- عدد المشاريع الخاصة بالاستدامة (البيئية/الاجتماعية/الاقتصادية).
- عدد المستفيدين من مبادرات التنمية (البيئية/ الاجتماعية/الاقتصادية).
- نسبة المخلفات التي تم إعادة تدويرها / إجمالي نسبة المخلفات.
- معدل الانخفاض في استهلاك أوراق الطباعة والتصوير سنوياً.

### المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم

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

#### 1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

##### أ) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الجهة.
- تصميم وتوفير وتطوير خدمات لتكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إرضائهم من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبما يضمن الكفاءة والفعالية.
- تحديد المسؤولين عن الخدمات/العمليات المرتبطة بها وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات.
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات لأداء الخدمات (قابلة للقياس) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية أو الإستثمارية.

- إدارة التحديات والتداخل واللازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الجهة الحكومية لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين.
- إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين (المواطنين)، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية.

#### أ ٢) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات المشتركة والعمليات المرتبطة بها

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

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

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة (مركز و مدينة - حي - قرية) يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية

#### أ ١) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)

- نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة.
- الزمن اللازم للحصول على الخدمات.
- حجم المعاملات المنجزة في الوقت المحدد مقارنة بالمستهدف.
- معدل الأخطاء في تنفيذ المعاملات/الخدمة لإجمالي المعاملات/الخدمات المقدمة.
- عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة.
- نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب المتفق عليه (اتفاقية ضمان نطاق ومستوى الخدمة (SLA)).

- نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد.
- ب ٢) مقاييس رأي المتعاملين في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) (الانطباعات) تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بخدمات الجهة الحكومية (GFC، GFB، GFG) - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:
  - نسبة رضا العملاء عن جودة تقديم الخدمة (الوقت / الإجراءات / المكان / التكنولوجيا).
  - نسبة رضا الشركاء عن اليات تقديم الخدمة.
- ب ٣) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) (يطبق في حالة وجود خدمات يتم تقديمها بالتعاون مع الشركاء)
  - تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء عن مستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية في تقديم الخدمات المشتركة والالتزام بينود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:
    - نتائج رضا الشركاء.
    - عدد رسائل الشكر

## المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الإلكترونية/الذكية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الإلكتروني/الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية «الانترنت» و/أو الذكية من خلال التطبيقات على الأجهزة الذكية بما يحقق أهداف إستراتيجية الجهة وأهداف إستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق بيئة عمل إيجابية.

## 1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/الذكي

أ) قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/الذكي  
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

العلاقة بالمتعاملين الوطني وغيرها).

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي

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

ب (١) مؤشرات الأداء الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي

○ نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً من إجمالي الخدمات التي تقدمها الجهة.

○ نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية من إجمالي المعاملات المنفذة.

○ عدد التفاعلات على قنوات التواصل الاجتماعي ( الإعجاب / المشاركة / التعليقات ).

○ نسبة النجاح في التصدي لتهديدات / مخلفات الأمن السيبراني.

○ نسبة الخدمات المنجزة من خلال التطبيقات الذكية / إجمالي الخدمات المنجزة .

○ عدد الدورات التوعوية عن الخدمات الإلكترونية.

○ عدد الشكاوى الخاصة بالخدمات الإلكترونية.

○ نتائج التعامل مع شكاوى ومقترحات المتعاملين والمعنيين بالخدمات الإلكترونية.

ب (٢) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين الخاصة بالتحول الإلكتروني/الذكي (الانطباعات)

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الجهة

الحكومية الإلكترونية/الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات

الإلكترونية/الذكية وفي الموقع الإلكتروني للجهة - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال (استطلاعات

الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الجهة،

يمكن أن تشمل هذه المقاييس: نتائج التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية (مثل: نسبة

تحول الخدمات إلكترونياً من إجمالي الخدمات التي يتم تقديمها)

○ نتائج رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية.

○ نتائج رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل.

## المحور الثاني: الابتكار (٢٠٪)

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

### المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل

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

#### 1-5 التفكير المستقبلي

##### أ) قدرات التفكير المستقبلي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الجهة.
- استخدام أساليب نوعية وكمية لتوقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها)، وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وتحديد البدائل واختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات

- trends للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل.
  - تطوير إستراتيجيات ومبادرات ومشاريع وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية، ومدى شمولية استشراف المستقبل وتغطيتها لكافة مجالات عمل الجهة الحكومية.
  - تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات.
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي
- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- نسبة المبادرات والمشاريع التي تم تنفيذها بناء على تحليل مخرجات دراسات استشراف المستقبل.
  - عدد المتدربين في مجال استشراف المستقبل من إجمالي الموظفين.
  - عدد ورش العمل واللقاءات التي عقدت للتعريف باستشراف المستقبل.
  - عدد الشراكات التي تم عقدها مع الجهات ذات العلاقة في مجال استشراف المستقبل .
  - عدد الدراسات التي قامت الجهة بتنفيذها في مجال استشراف المستقبل.

## المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

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

### 1-6 تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

(أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار  
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات/أنظمة/استراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية وطبيعة عمل وخدمات الجهة واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق مع إستراتيجية الابتكار في الجهة وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الجهة ودعم محور الابتكار في رؤية مصر ٢٠٣٠.

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

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

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- عدد الأفكار الابتكارية التي تم تنفيذها إجمالاً للأفكار المقدمة.
  - عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار.
  - عدد الشراكات التي تم عقدها مع الجهات الخارجية في مجال الابتكار.
  - عدد ورش العمل المنفذة داخلياً في مجال الابتكار.
  - نسبة التحسين في مستويات أداء الخدمات بسبب الابتكار (تقليل تكلفة أو وقت).
  - عدد العمليات التي تم تصميمها أو تطويرها باستعمال أفكار ابتكارية.
  - عدد الأدوات التحفيزية (المكافآت/ الحوافز/ المسابقات/ الشهادات) التي قررت بها الجهة للتشجيع على الابتكار.

## المحور الثالث: الممكّنات (٢٠%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية هي: رأس المال البشري، والممكّنات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، حيث يتم تطبيق هذه المعايير في الجهة الحكومية (مركز و مدينة - حي - قرية) حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممكّنات التي تستخدمها وآليات الاستفادة منها وإدارتها وتطويرها بطرق ابتكارية جذرية

### المعيار الرئيسي السابع: رأس المال البشري

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

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

(أ) قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري  
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المهارات والجدارات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجهة وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الجهة وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتظلم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري، مع ضمان تقديم خدمات متميزة وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكّمة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة والرضا

- وتكافؤ الفرص والشفافية والتوازن ما بين الجنسين.
- بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
- تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف.
- تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة والابتكارات على جميع المستويات بالجهة الحكومية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
- توفير بيئة عمل سعيدة وإيجابية وصحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة، ومناطق استراحة، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل: توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة برأس المال البشري حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
  - (أ) مؤشرات الأداء المتعلقة برأس المال البشري
    - متوسط المعدل السنوي لغياب الموظفين.
    - عدد التظلمات المقدمة سنويا
    - نسبة التظلمات التي تم معالجتها خلال الزمن المستهدف
    - نسبة الموظفين المشاركين في برامج التدريب والتعليم
    - نسبة تنفيذ الخطة التدريبية السنوية.
    - نسبة الاقتراحات المطبقة إلى إجمالي الاقتراحات المجدية المقدمة.
    - نسبة السيدات في المناصب القيادية
    - متوسط الساعات التدريبية للعاملين.
    - نسبة ذوي الإعاقة من العاملين.

## ب ٢) مقاييس الرأي المتعلقة برأس المال البشري

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

- نسبة الرضا الوظيفي.
- نسبة الولاء الوظيفي.

## المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية إدارة الجهة الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات ومصالح المتعاملين وإلغاء الإنفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

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

أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد) يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتملكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد) حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- نسبة الانخفاض في استهلاك الكهرباء.
  - نسبة الانخفاض في استهلاك المياه.
  - نسبة الخفض في انبعاثات الغازات (مثل ثاني أكسيد الكربون / الملوثات البيئية).

## 2-8 إدارة العلاقة مع الموردين

### أ) قدرات إدارة العلاقة مع الموردين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

### ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

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

#### ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

- نسبة المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية.
- عدد الشكاوى المقدمة من الموردين.
- نسبة شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد.

#### ب 2) مقاييس رأي الموردين

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية والالتزام ببنود 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 واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- نسبة تقييم أداء الموردين سنوياً.
- نسبة رضا الموردين.

### 3-8 إدارة الموارد المالية

#### أ) قدرات إدارة الموارد المالية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وخططها التشغيلية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية.
- تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.
- تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

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

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

- نسبة زيادة الموارد الذاتية للجهة (مركز و مدينة - حي - قرية).
- نسبة الالتزام بالموازنة السنوية (إيرادات + مصروفات).
- نتائج خفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
- نتائج خفض في موازنة المشتريات.

## المعيار الرئيسي التاسع: الحوكمة

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

### 1-9 تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل - ومناسب لطبيعة عمل الجهة - للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية (مثل: الإدارة المؤسسية، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة المالية، وإدارة المعلومات، وإدارة المشاريع، وإدارة الموارد والممتلكات).
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الجهة الحكومية.
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ المهام الرئيسية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثل تقارير هيئة الرقابة الإدارية والجهاز المركزي للمحاسبات)

### ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة

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

#### ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة

- عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات.
- نسبة معالجة الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات في الوقت المحدد.
- عدد القضايا المضبوطة بمعرفة هيئة الرقابة الإدارية.
- نسبة معالجة الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في الوقت المحدد.
- عدد القضايا المقامة ضد الجهة.

- عدد معالجة الملاحظات الواردة من جهاز التفتيش التابع لوزارة التنمية المحلية في الوقت المحدد.
- نسبة معالجة الشكاوى الواردة من منظومة الشكاوى الحكومية في الوقت المحدد.
- ب ٢) مقاييس رأي المعنيين بالحكومة  
تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحكومة - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس المجالات التالية:
- نسبة رضا المتعاملين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة أثناء تلقي الخدمات
- نسبة رضا الموظفين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في مختلف أنشطة الموارد البشرية (الحوافز، الترقيات، ...)
- نسبة رضا الموردين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في جميع مراحل التعامل مع الموردين.

## المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

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

### 1-10 تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر  
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر لتحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة (مثل: المخاطر الاستراتيجية، والمخاطر الخاصة باستمرارية أعمال المؤسسة، والمخاطر المالية والبيئية، ومخاطر

- أمن المعلومات، والمخاطر التشغيلية، وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، والتي يمكن تؤثر على الخدمات، أو رضا المتعاملين) وتحديد احتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها على الجهة.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها السلبية والإيجابية واحتمالية وقوعها وتقييمها حسب أولوياتها.
- إعداد خطط لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة والسيناريوهات والخطط البديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

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

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- مدى فعالية التجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث (نسبة النجاح عدد الإصابات والوقت).
- نسبة المخاطر التي تم وضع الإجراءات التصحيحية لها لإجمالي المخاطر.
- نسبة توافق العمليات والإجراءات مع معايير السلامة والصحة المهنية.
- نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة
- عدد الفعاليات المقامة لمواجهة المخاطر بالجهة.
- نسبة العمليات والإجراءات التي يتم تحسينها بغرض ضمان استمرارية الأعمال.
- مدى فاعلية إجراءات التعامل مع المخاطر والحوادث والتعامل مع الجهات الخارجية.
- نسبة العاملين المدربين على المشاركة في خطط الطوارئ والاخلاء.

النتائج/الإحصاءات الناتجة من المخاطر والأزمات والكوارث (مثل: نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها إلى إجمالي العمليات، نسبة المخاطر التي تم وضع إجراءات تصحيحية لها إلى إجمالي المخاطر المرصودة، نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر إلى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة، نسبة رضا المعنيين عن نتائج الإجراءات التصحيحية للتعامل مع المخاطر).

## آلية وأدوات التقييم

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

تنقسم عملية التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخـر خاص بتقييم النتائج، حيث يتم تقييم القدرات (٤٠%) من خلال ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- الفاعلية.
- الكفاءة.
- التعلم والتطوير.

بينما يتم تقييم النتائج (٦٠%) من خلال أربعة عناصر رئيسية وهي:

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

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من هذه العناصر:

### عناصر تقييم القدرات

#### الفاعلية (٦٠%)

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

#### الكفاءة (٢٠%)

تتبع الجهة الحكومية المتميزة تطبيق السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة

(البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

### التعلم والتطوير (٢٠٪)

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

## أداة تقييم القدرات

معايير التقييم		١٠	١٥	٣٥	٤٠	٦٠	٦٥	٨٥	٩٠	١٠٠
الفاعلية (٦٠٪)	هل تلبى القدرات احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية؟	لا تلبى احتياجات المعنيين ولا تساهم في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى بعض احتياجات المعنيين وتساهم جزئياً في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى معظم المعنيين وتساهم بشكل كبير في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى احتياجات كل المعنيين الحاليين وتساهم في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى احتياجات جميع المعنيين الحاليين والمحتملين وتفوق توقعاتهم في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية والثقة باستخدامها.				
	هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات؟	لا تناسب طبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات.	مناسبة إلى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع بعض الممارسات التقليدية.	مناسبة بشكل كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع الممارسات العالمية.	مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية الحديثة.	مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر ممارسة فريدة يقتدى بها عالمياً.				
	هل تطبق القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل؟	لا تراعي الجهة الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.	تراعي الجهة إلى حد ما الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.	تراعي الجهة بشكل كبير الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.	يتم استغلال جميع الموارد مثالي وتراعي الجهة بشكل كامل الإنفاق المتعقل عند التطبيق.	تعتبر الجهة مثال يقتدى به عالمياً في مجال الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل.				
	هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج أفضل الممارسات؟	لا يتم تطوير القدرات أو التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم تطوير القدرات إلى حد ما باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم تطوير القدرات بشكل كبير باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم التطوير على القدرات بشكل مستمر وشامل باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	تعتبر الجهة مثال يقتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة.				

## عناصر تقييم النتائج

### الشمولية والقابلية للاستخدام (٥٠%)

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

### تحقيق النتائج (٢٠%)

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

### التطور في الأداء (٢٠%)

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

### الموقع الريادي (١٠%)

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

## أداة تقييم النتائج

١٠٠	٩٠	٨٥	٦٥	٦٠	٤٠	٣٥	١٥	١٠	٠	معايير التقييم		
يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم استشراف النتائج أغلبها توجيهية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم توقع النتائج المحتملة أغلبها تنبؤية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم التحليل أغلبها تشخيصية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم المراقبة أغلبها وصفية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		لا يتم تحديد وقياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		هل يتم تحديد وقياس المؤشرات المناسبة والشاملة والدقيقة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		الشمولية والقابلية للاستخدام (٥٠٪)
تم تحقيق جميع المستهدفات ويوجد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل		تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة		تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة		تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة		المستهدفات غير منطقية وغير طموحة أو لم يتم تحقيق أي منها		هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة، وهل تم تحقيق المستهدفات		تحقيق النتائج (٢٠٪)
يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٨ سنوات		يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٤ سنوات		يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لأغلب النتائج على مدى ٤ سنوات		يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات		لا يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد		هل عملية التعلم والتطوير فعالة في الجهة		التطور في الأداء (٢٠٪)
حققت الجهة الأفضل لها/للدولة على مستوى العالم في جميع المجالات		حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في معظم المجالات		حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في العديد من المجالات		حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات		لم تحقق الجهة أي موقع ريادي لها/للدولة على مستوى العالم		هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة/الدولة في موقع ريادي على مستوى العالم		الموقع الريادي (١٠٪)

## إرشادات لكيفية التقدم لجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

- تقوم المؤسسات الحكومية المتقدمة (مركز و مدينة - حي - قرية) بإتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الجائزة علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار دولة رئيس الوزراء
- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
  - تكوين فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤول عن التأكد من قيام الجهة باتخاذ اللازم للتوافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
  - متابعة الجهود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الجهة الحكومية بشكل دوري وتقديم الدعم اللازم لهم من الإدارة العليا.
  - انشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشيح.
  - يجب ان تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشيح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشيح تمهيداً للاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهيداً لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.

## شروط التأهل للفوز بجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

### أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

١. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
  ٢. أن تكون نتائج الجهة في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته - لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
  ٣. ان لا توجد أي مخالفات إدارية او مالية أو قانونية تحول دون فوز الجهة.
- وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي، يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط.



بطاقات مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي  
معايير المؤسسة الحكومية المتميزة  
فئة (الوحدات المحلية)  
(مركز و مدينة - حي - قرية)

## المعيار الأول: رؤية مصر ٢٠٢٣

### بطاقة مؤشرات الأداء:

نسبة السكان الذين يستفيدون من خدمات مياه الشرب الأساسية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد سكان الذين يستفيدون من خدمات مياه الشرب الأساسية على إجمالي عدد السكان $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
استراتيجي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الهندسية - مركز المعلومات - المركز التكنولوجي - شركة مياه الشرب والصرف الصحي	مصدر بيانات المؤشر

نسبة السكان الذين يستفيدون من خدمات الكهرباء	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد سكان الذين يستفيدون من خدمات الكهرباء الأساسية على إجمالي عدد السكان $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
إستراتيجي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الهندسية - مركز المعلومات - المركز التكنولوجي - شركة الكهرباء	مصدر بيانات المؤشر

نسبة السكان الذين يستفيدون من خدمات الصرف الآمن	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد سكان الذين يستفيدون من خدمات الصرف الآمن / إجمالي عدد السكان x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
إستراتيجي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الهندسية - مركز المعلومات - المركز التكنولوجي - شركة مياه الشرب والصرف الصحي	مصدر بيانات المؤشر

نسبة تنفيذ المبادرات والمشاريع المرتبطة برؤية مصر ٢٠٣٠ من إجمالي مشاريع الجهة	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
المبادرات والمشاريع المرتبطة برؤية مصر ٢٠٣٠ / إجمالي عدد مشاريع الجهة x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
إستراتيجي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الهندسية (إدارة المشروعات) / إدارة التخطيط والمتابعة / مركز المعلومات / إدارة العقود	مصدر بيانات المؤشر

إسم المؤشر	نسبة خفض التعديات على الأراضي الزراعية من المستهدف
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد حالات التعديات على الأراضي الزراعية التي تم التعامل معها / المستهدف x 100
النمط المحبذ	التناقص أفضل
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة المتغيرات المكانية - إدارة التعديات - الإدارة الهندسية - إدارة الأملاك

إسم المؤشر	نسبة الزيادة في عدد الحاصلين على شهادات محو الأمية سنوياً
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الحاصلين على شهادات محو أمية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة التنمية البشرية - مركز المعلومات - إدارة تعليم الكبار

عدد الخدمات أو المشاريع المقدمة لدعم سيولة المرور (محاوِر / وسائل نقل). نقل).	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الخدمات او المشاريع المنفذة لدعم سيولة المرور (محاوِر - وسائل نقل).	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة المشروعات - الإدارة الهندسية - إدارة التخطيط والمتابعة - إدارة المرور	مصدر بيانات المؤشر

عدد المشروعات المنفذة للارتقاء بمنظومة النظافة وتجميل البيئة	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الحلول والأفكار والخدمات المنفذة للارتقاء بمنظومة النظافة وتجميل البيئة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
إستراتيجي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة النظافة - إدارة المشروعات	مصدر بيانات المؤشر

إسم المؤشر	نسبة القيادات والكوادر الشبابية من إجمالي عدد القيادات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد القيادات والكوادر الشبابية / عدد القيادات الموجودة بالجهة x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الموارد البشرية

إسم المؤشر	نسبة رضا الشركاء المساهمين من الجهة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠ فيما يخص مبادرات ومشاريع رؤية مصر ٢٠٣٠
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الشركاء المساهمين الراضين / إجمالي عدد الشركاء المشاركين في الاستبيان x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مركز المعلومات - الإدارة الهندسية

## المعيار الثاني: المهام الرئيسية

### المعيار الفرعي الأول: تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية:

#### مؤشر أداء

عدد المشاركين في برامج التوعية والتعريف بأهداف الخطة الإستثمارية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المشاركين في برامج التوعية والتعريف بأهداف الخطة الإستثمارية / إجمالي عدد الموظفين بالجهة x ١٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الموارد البشرية (إدارة التدريب) - إدارة التخطيط والمتابعة - الإدارة الهندسية	مصدر بيانات المؤشر

نسبة فرص التحسن التي تم إغلاقها من التقرير التحقيبي لجائزة مصر للتميز الحكومي	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد فرص التحسين التي تم إغلاقها من التقرير التحقيبي لجائزة مصر للتميز الحكومي / إجمالي فرص التحسين في التقرير x ١٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مكتب رئيس الجهة - إدارة التخطيط والمتابعة - إدارة التفتيش والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

## مقياس رأي

نسبة رضا المعنيين عن المبادرات والمشاريع المرتبطة بالخطة الإستثمارية	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المعنيين الراضين عن المبادرات والمشاريع المرتبطة بالخطة الإستثمارية / إجمالي عدد المعنيين x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مكتب رئيس الجهة - إدارة العلاقات العامة - مركز المعلومات - الإدارة الهندسية - إدارة خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الثاني: إدارة وتطبيق المشاريع / المبادرات / البرامج (الخط التشغيلية)

### مؤشر أداء

إسم المؤشر	نسبة المشاريع التي تم استكمالها ضمن الوقت الزمني المحدد لها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المشاريع التي تم استكمالها ضمن الوقت الزمني المحدد لها / إجمالي عدد المشاريع المخطط لها في الخطة الإستثمارية خلال العام الحالي x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مكتب رئيس الجهة إدارة التخطيط والمتابعة - مركز المعلومات - الإدارة الهندسية

اسم المؤشر	معدل الإنجاز في المشاريع وفقاً للخطة التنفيذية المحددة لها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المشاريع المنفذة وفقاً للخطة التنفيذية المحددة لها / إجمالي عدد المشاريع في الخطة التنفيذية المخطط استكمالها x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مكتب رئيس الجهة - إدارة التخطيط والمتابعة - مركز المعلومات - الإدارة الهندسية

نسبة المشاريع والمبادرات التي تم إنجازها ضمن الموازنة المحددة لها	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المشاريع والمبادرات التي تم إنجازها ضمن الموازنة المحددة لها / إجمالي عدد المشاريع والمبادرات المخطط لها ضمن الموازنة التقديرية x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الميزانية - إدارة الحسابات - التفتيش المالي والمتابعة - الإدارة الهندسية - إدارة المشاريع	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الثاني: المهام الرئيسية

### المعيار الفرعي الثالث: إدارة العمليات

#### مؤشر أداء

عدد العمليات التشغيلية التي تم استكمالها خلال الإطار الزمني المحدد لها	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد العمليات التشغيلية التي تم استكمالها خلال الإطار الزمني المحدد لها / إجمالي عدد العمليات التشغيلية المخطط تنفيذها خلال العام الحالي x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الهندسية - إدارة المشاريع - إدارة التخطيط والمتابعة - المركز التكنولوجي	مصدر بيانات المؤشر

نسبة العمليات الإدارية التي تم تطويرها	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد العمليات الإدارية التي تم تطويرها / إجمالي عدد العمليات الإدارية x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الهندسية - إدارة المشاريع - إدارة التخطيط والمتابعة - المركز التكنولوجي	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الثاني: المهام الرئيسية

### المعيار الفرعي الرابع: الاستدامة في المجالات الاجتماعية والإقتصادية

#### مؤشر أداء

عدد المشاريع الخاصة بالاستدامة (البيئية/الاجتماعية/الاقتصادية).	إسم المؤشر
عدد (مشروع بيئي / اجتماعي / اقتصادي)	وحدة القياس
عدد المشاريع المنفذة والمتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مكتب رئيس الجهة - إدارة التخطيط والمتابعة - الإدارة الهندسية	مصدر بيانات المؤشر

عدد المستفيدين من مبادرات التنمية (البيئية / الاجتماعية/الاقتصادية)	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد المستفيدين من مبادرات التنمية (البيئية / الاجتماعية/الاقتصادية).	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مكتب رئيس الجهة - إدارة التخطيط والمتابعة - مركز المعلومات - إدارة بناء وتنمية القرية	مصدر بيانات المؤشر

إسم المؤشر	نسبة المخلفات التي تم إعادة تدويرها / إجمالي نسبة المخلفات.
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	المخلفات التي تم إعادة تدويرها / إجمالي مخلفات الجهة x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الإدارة الهندسية - إدارة المشاريع - إدارة المخلفات الصلبة (إدارة النظافة)

## المعيار الثالث: خدمات سبع نجوم

### مؤشر أداء

نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
الخفض في تكلفة تقديم الخدمات / التكلفة التقديرية للخدمات في سنة القياس $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الحسابات - التفتيش المالي والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

الزمن اللازم للحصول على الخدمات	اسم المؤشر
مدة زمنية (ساعة - يوم)	وحدة القياس
متوسط الوقت المستغرق لتأدية خدمة معينة مقارنة بالمستهدف طبقاً لدليل الخدمات بالجهة	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
المركز التكنولوجي - خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

إسم المؤشر	حجم المعاملات المنجزة في الوقت المحدد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المعاملات المنجزة في الوقت المحدد لها / إجمالي المعاملات المطلوب انجازها x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	المركز التكنولوجي - إدارة خدمة المواطنين

إسم المؤشر	معدل الأخطاء في تنفيذ المعاملات/ الخدمة لإجمالي المعاملات/ الخدمات المقدمة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الاخطاء في تنفيذ المعاملات / الخدمات المقدمة / إجمالي عدد المعاملات / الخدمات المقدمة x 100
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مركز المعلومات - إدارة الشؤون القانونية - إدارة الشؤون الإدارية

عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مركز المعلومات - مكتب رئيس الجهة - الادارة الهندسية - إدارة العلاقات العامة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب المتفق عليه (اتفاقية ضمان نطاق ومستوى الخدمة SLA)	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المواصفات التي تم الالتزام بها في تقديم الخدمات / إجمالي عدد المواصفات المقرر الالتزام بها $100 \times$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التخطيط والمتابعة - الادارة الهندسية - مركز المعلومات	مصدر بيانات المؤشر

إسم المؤشر	نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد / إجمالي عدد شكاوى المتعاملين × ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة المشروعات - الإدارة الهندسية - إدارة التخطيط والمتابعة - إدارة المرور

## مقياس رأي

إسم مقياس الرأي	نسبة رضا العملاء عن جودة تقديم الخدمة (الوقت / الإجراءات / المكان / التكنولوجيا).
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	رضى العملاء عن جودة تقديم الخدمة بالنسبة لمستوى الرضا الموضوع في سنة القياس
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة العلاقات العامة - إدارة خدمة المواطنين - مكتب رئيس الجهة - المركز التكنولوجي

نسبة رضا الشركاء عن آليات تقديم الخدمة.	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
رضى الشركاء عن آليات تقديم الخدمة بالنسبة لمستوى الرضا الموضوع سنة القياس	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مركز المعلومات - الادارة الهندسية - مكتب رئيس الجهة - إدارة العلاقات العامة	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الرابع: الحكومة الذكية

### مؤشر أداء

نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً من إجمالي الخدمات التي تقدمها الجهة	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً / عدد الخدمات التي تقدمها الجهة x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية من إجمالي المعاملات المنفذة	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية / إجمالي المعاملات المنفذة الجهة x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
دورياً (سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

عدد التفاعلات على قنوات التواصل الاجتماعي (الإعجاب / المشاركة / التعليقات)	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد التفاعلات على قنوات التواصل الاجتماعي سنوياً	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين / مكتب رئيس الجهة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة النجاح في التصدي لتهديدات / مخلفات الأمن السيبراني	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد مخلفات الأمن السيبراني / إجمالي الاستخدامات الإلكترونية للجهة x 100	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

نسبة الخدمات المنجزة من خلال التطبيقات الذكية / إجمالي الخدمات المنجزة	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الخدمات المنجزة من خلال التطبيقات الذكية / عدد إجمالي الخدمات المنجزة $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

عدد الدورات التوعوية عن الخدمات الإلكترونية	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الدورات التوعوية عن الخدمات الإلكترونية	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
المراكز التكنولوجية / مراكز المعلومات / إدارة الموارد البشرية (مركز التدريب) / إدارة التوعية / إدارة العلاقات العامة	مصدر بيانات المؤشر

عدد الشكاوى الخاصة بالخدمات الإلكترونية	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الشكاوى الخاصة بالخدمات الإلكترونية	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

نتائج التعامل مع شكاوى ومقترحات المتعاملين المعنيين بالخدمات الإلكترونية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الشكاوى والمقترحات بالخدمات الإلكترونية التي تم البت فيها / إجمالي عدد الشكاوى والمقترحات الخاصة بالخدمات الإلكترونية x 100	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
المستفيدين الراضين عن الخدمات الإلكترونية طبقاً للمستهدف	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
مقياس رأي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

## مقياس رأي

رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
العاملين الراضين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية طبقاً للمستهدف	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
مقياس رأي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مراكز التكنولوجيا / مراكز المعلومات / شؤون العاملين	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الخامس: إستشراف المستقبل

### مؤشر أداء

نسبة المبادرات والمشاريع التي تم تنفيذها بناء على تحليل مخرجات دراسات إستشراف المستقبل	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المبادرات والمشاريع المنفذة بناء على تحليل مخرجات دراسات إستشراف المستقبل / عدد المبادرات والمشاريع المستهدفة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الإدارة الاستراتيجية / الإدارة المالية / إدارة التخطيط والمتابعة / الخطة الاستثمارية	مصدر بيانات المؤشر

عدد المتدربين في مجال إستشراف المستقبل من إجمالي الموظفين	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المتدربين في مجال إستشراف المستقبل / إجمالي عدد الموظفين x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الموارد البشرية (إدارة التدريب)	مصدر بيانات المؤشر

عدد ورش العمل واللقاءات التي عقدت للتعريف بإستشراف المستقبل	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد ورش العمل واللقاءات المتعلقة بإستشراف المستقبل / إجمالي عدد ورش العمل واللقاءات المقامة بالجهة × ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التخطيط / إدارة الموارد البشرية (إدارة التدريب)	مصدر بيانات المؤشر

عدد الشركات التي تم عقدها مع الجهات ذات العلاقة في مجال إستشراف المستقبل	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الشركات المتعلقة بإستشراف المستقبل التي عقدتها الجهة	معادلة حساب المؤشر
لتزايد	النمط المحبذ
مؤشر أداء تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة العلاقات العامة / مركز المعلومات / مكتب رئيس الحى او المركز	مصدر بيانات المؤشر

عدد الدراسات التي قامت الجهة بتنفيذها في مجال إستشراف المستقبل	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الدراسات المتعلقة بإستشراف المستقبل التي نفذتها الجهة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المجذب
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مركز المعلومات / الإدارة الاستراتيجية / التخطيط والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار السادس: الابتكار

### مؤشر أداء

عدد الأفكار الابتكارية التي تم تنفيذها إجمالاً للأفكار المقدمة	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
الأفكار الابتكارية المجدية والتي طبقتها الجهة / إجمالي الأفكار الابتكارية المقترحة من الجهة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
فريق الابتكار بالجهة / مركز المعلومات / إدارة التخطيط والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار	اسم المؤشر
عدد (برنامج / ورشة عمل)	وحدة القياس
عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار التي عقدتها الجهة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
فريق الابتكار بالجهة / إدارة الموارد البشرية (إدارة التدريب)	مصدر بيانات المؤشر

عدد الشراكات التي تم عقدها مع الجهات الخارجية في مجال الابتكار.	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الشراكات التي عقدتها الجهة مع الجهات الخارجية لتطوير الجهة في مجال الابتكار	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مركز المعلومات / إدارة التخطيط والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

عدد ورش العمل المنفذة داخليا في مجال الابتكار	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد ورش العمل التي تقوم بها الجهة داخليا لتطويرها ذاتيا في مجال الابتكار	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
فريق الابتكار بالجهة / إدارة الموارد البشرية (إدارة التدريب) / مركز المعلومات	مصدر بيانات المؤشر

نسبة التحسين في مستويات أداء الخدمات بسبب الابتكار (تقليل تكلفة او وقت).	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الخدمات التي تم تحسينها باستخدام أدوات الابتكار / إجمالي عدد الخدمات x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة خدمة المواطنين / المركز التكنولوجي	مصدر بيانات المؤشر

عدد العمليات التي تم تصميمها او تطويرها باستعمال أفكار إبتكارية	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد العمليات التي تم تصميمها أو تطويرها باستخدام الأفكار الإبتكارية وساعدت في تقديم خدمات أفضل للجهة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
فريق الابتكار بالجهة / المركز التكنولوجي / مركز المعلومات	مصدر بيانات المؤشر

عدد الأدوات التحفيزية (المكافآت/ الحوافز / المسابقات/ الشهادات) التي قررتها الجهة للتشجيع على الابتكار.	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد أدوات التحفيز من مكافآت و صرف حوافز ومنح شهادات للموظفين المتقدمين بأفكار إبتكارية قامت بها الجهة لتحفيز والتشجيع على الإبتكار	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
فريق الإبتكار بالجهة / الإدارة المالية / إدارة الموارد البشرية	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار السابع: الموارد البشرية

### مؤشر أداء

إسم المؤشر	نسبة التظلمات التي تم معالجتها خلال الزمن المستهدف
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	التظلمات التي تم معالجتها خلال الزمن المستهدف / إجمالي التظلمات المقدمة سنوياً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مكتب رئيس المركز - الموارد البشرية - إدارة الشؤون القانونية

اسم المؤشر	نسبة الموظفين المشاركين في برامج التدريب والتعليم
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	الموظفين المشاركين في برامج التدريب والتعليم / إجمالي عدد الموظفين $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الموارد البشرية (إدارة التدريب)

نسبة تنفيذ الخطة التدريبية السنوية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
البرامج التدريبية المنفذة بخطة التدريب سنوياً / إجمالي البرامج التدريبية المقيدة بخطة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الموارد البشرية (إدارة التدريب)	مصدر بيانات المؤشر

نسبة الإقتراحات المطبقة إلى إجمالي الإقتراحات المجدية المقدمة	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
الإقتراحات المجدية المطبقة / إجمالي الإقتراحات المقدمة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة المتابعة - الموارد البشرية - مكتب رئيس الجهة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة السيدات في المناصب القيادية.	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد السيدات في المناصب القيادية / إجمالي عدد المناصب القيادية في الجهة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الموارد البشرية	مصدر بيانات المؤشر

متوسط الساعات التدريبية للعاملين.	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الساعات التدريبية للعاملين / إجمالي عدد العاملين	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / حسب طبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الموارد البشرية (إدارة التدريب)	مصدر بيانات المؤشر

نسبة ذوي الإعاقة من العاملين.	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
ذوي الإعاقة من العاملين / إجمالي عدد العاملين x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الموارد البشرية	مصدر بيانات المؤشر

## مقياس رأي

نسبة رضا الموظفين	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
مستوى رضى الموظفين بالنسبة لمستوى الرضا المستهدف سنة القياس	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الموارد البشرية - العلاقات العامة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة الولاء الوظيفي	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد حالات (انتهاء الخدمة للتغيب والاستقالة + الانتداب خارج الجهة + الإعارة) / إجمالي عدد العاملين في الجهة x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
الموارد البشرية	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

### المعيار الفرعي الأول: إدارة الممتلكات والموارد

#### مؤشر أداء

إسم المؤشر	نسبة الإنخفاض في إستهلاك الكهرباء
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إستهلاك الكهرباء سنة القياس / متوسط إستهلاك الكهرباء اخر ٣ سنوات x ١٠٠
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الحسابات - التفتيش المالي و المتابعة - الشؤون الإدارية

اسم المؤشر	نسبة الإنخفاض في إستهلاك المياه
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إستهلاك المياه سنة القياس / متوسط إستهلاك المياه اخر ٣ سنوات x ١٠٠
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الحسابات - التفتيش المالي و المتابعة - الشؤون الإدارية - الحدائق

نسبة الخفض في انبعاثات الغازات (مثل ثاني أكسيد الكربون / الملوثات البيئية)	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
الخفض في انبعاثات الغازات سنة القياس / كمية الانبعاثات في سنة القياس $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المجذب
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الكوارث والأزمات / إدارة البيئة	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

### المعيار الفرعي الثاني: إدارة العلاقات مع الموردين

#### مؤشر أداء

نسبة المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية / إجمالي المشتريات	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة العقود والمشتريات / إدارة الحسابات (إدارة الميزانية) / إدارة الشؤون الإدارية / إدارة المخازن	مصدر بيانات المؤشر

عدد الشكاوى المقدمة من الموردين	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الشكاوى المقدمة من الموردين	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
سكرتارية رئيس المركز - العلاقات العامة - المركز التكنولوجي - خدمة المواطنين	مصدر بيانات المؤشر

إسم المؤشر	نسبة شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد / إجمالي شكاوى الموردين × 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مكتب رئيس الجهة - العلاقات العامة - المركز التكنولوجي - خدمة المواطنين - إدارة العقود

## مقياس رأي

إسم مقياس الرأي	نسبة تقييم أداء الموردين سنوياً
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	تقييم أداء الموردين طبقاً للمستهدف
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	مكتب رئيس الجهة - ادارة المشروعات - العقود - التخطيط والمتابعة

نسبة رضا الموردين	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
رضا الموردين طبقا للمستهدف	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
مكتب رئيس الجهة - ادارة المشروعات - العقود - التخطيط و المتابعة	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

### المعيار الفرعي الثالث: إدارة الموارد المالية

#### مؤشر أداء

إسم المؤشر	نتائج الزيادة في الإيرادات الناتجة عن برامج تنمية الإيرادات
وحدة القياس	عملة
معادلة حساب المؤشر	الإيرادات الناتجة عن برامج تنمية الإيرادات سنة القياس / قيمة الإيرادات المتوقعة في الموازنة التقديرية لسنة القياس
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الميزانية - إدارة الحسابات - الإيرادات - التفتيش المالي والمتابعة

اسم المؤشر	نسبة الالتزام بالموازنة السنوية (إيرادات + مصروفات).
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	الانحراف في الموازنة (الموازنة التقديرية - الموازنة المنفذة) / الموازنة التقديرية × 100
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الميزانية - إدارة الحسابات - الإيرادات - التفتيش المالي و المتابعة

إسم المؤشر	نتائج الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات / الموازنة التقديرية x 100
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الميزانية - إدارة الحسابات - التفتيش المالي والمتابعة

اسم المؤشر	نسبة الخفض في موازنة المشتريات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	الخفض في موازنة المشتريات / الموازنة التقديرية x 100
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	الميزانية - إدارة الحسابات - الشؤون الإدارية - المخازن - التفتيش المالي والمتابعة

## المعيار التاسع: الحوكمة

### مؤشر أداء

عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التفتيش المالي والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة معالجة الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات في الوقت المحدد	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات والمعالجة في الوقت المحدد لها / إجمالي الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبات x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التفتيش المالي والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

عدد القضايا المضبوطة بمعرفة هيئة الرقابة الإدارية	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد القضايا المضبوطة بمعرفة هيئة الرقابة الإدارية	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الشؤون القانونية	مصدر بيانات المؤشر

نسبة معالجة الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في الوقت المحدد	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والمعالجة في الوقت المحدد لها / إجمالي الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة × ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التفتيش المالي والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

عدد القضايا المقامة ضد الجهة	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد القضايا المقامة ضد الجهة	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الشؤون القانونية	مصدر بيانات المؤشر

عدد معالجة الملاحظات الواردة من جهاز التفتيش التابع لوزارة التنمية المحلية في الوقت المحدد.	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الملاحظات الواردة من جهاز التفتيش التابع لوزارة التنمية المحلية والمعالجة في الوقت المحدد لها / إجمالي عدد الملاحظات الواردة من جهاز التفتيش التابع لوزارة التنمية المحلية x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التفتيش المالي والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة معالجة الشكاوى الواردة من منظومة الشكاوى الحكومية في الوقت المحدد.	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الشكاوى الحكومية المعالجة في الوقت المحدد لها / إجمالي عدد الشكاوى الحكومية x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(نصف سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة التفتيش المالي والمتابعة	مصدر بيانات المؤشر

نسبة رضا المتعاملين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة اثناء تلقي الخدمات	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المتعاملين الراضين عن معايير الشفافية والنزاهة / إجمالي عدد المتعاملين المشاركين في مقياس الرأي x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
مقياس رأي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
المركز التكنولوجي	مصدر بيانات المؤشر

نسبة رضا الموظفين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في مختلف أنشطة الموارد البشرية (الحوافز، الترقيات. ...)	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الموظفين الراضين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في مختلف أنشطة الموارد البشرية / إجمالي عدد الموظفين المشاركين في مقياس الرأي x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
مقياس رأي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الموارد البشرية	مصدر بيانات المؤشر

نسبة رضا الموردين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في جميع مراحل التعامل مع الموردين.	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الموردين الراضين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في جميع مراحل التعامل / إجمالي عدد الموردين المشاركين في مقياس الرأي x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
مقياس رأي	نوع المؤشر
(سنوي / طبقا لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة العقود والمشتريات / إدارة المخازن	مصدر بيانات المؤشر

## المعيار العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

### مؤشر أداء

إسم المؤشر	مدى فعالية التجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث (نسبة النجاح عدد الإصابات والوقت)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد التجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث الناجحة / إجمالي عدد التجارب الوهمية المنفذة x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الازمات والكوارث / فريق إدارة المخاطر

اسم المؤشر	نسبة المخاطر التي تم وضع الإجراءات التصحيحية لها لإجمالي المخاطر
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المخاطر التي تم وضع إجراءات تصحيحية لها / إجمالي عدد المخاطر المسجلة x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الازمات والكوارث - فريق إدارة المخاطر

نسبة توافق العمليات والإجراءات مع معايير السلامة والصحة المهنية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد العمليات والإجراءات المتوافقة مع معايير السلامة والصحة المهنية / إجمالي عدد العمليات والإجراءات بالجهة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الأزمات والكوارث / مسؤول السلامة والصحة المهنية / فريق إدارة المخاطر	مصدر بيانات المؤشر

نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها ضمن الخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر الى إجمالي الإجراءات التصحيحية المستهدفة	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الإجراءات التصحيحية التابعة لإدارة المخاطر والتي تم تنفيذها في الوقت المحدد لها / إجمالي عدد الإجراءات التصحيحية المستهدفة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الأزمات والكوارث / فريق إدارة المخاطر	مصدر بيانات المؤشر

عدد الفعاليات المقامة لمواجهة المخاطر بالجهة	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد الفعاليات المنفذة لمواجهة المخاطر بالجهة	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الأزمات و الكوارث / فريق إدارة المخاطر	مصدر بيانات المؤشر

نسبة العمليات والإجراءات التي يتم تحسينها بغرض ضمان إستمرارية الأعمال	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد العمليات والإجراءات التي يتم تحسينها بالجهة بغرض ضمان إستمرارية الأعمال / إجمالي عدد العمليات بالجهة × ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد أفضل	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
التخطيط والمتابعة / إدارة المشروعات / الإدارة الهندسية مركز المعلومات / المركز التكنولوجي / أي إدارة أخرى معنية	مصدر بيانات المؤشر

مدى فاعلية اجراءات التعامل مع المخاطر والحوادث والتعامل مع الجهات الخارجية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المخاطر والحوادث التي تم تجنبها بالجهة خلال السنة / متوسط عدد الحوادث والمخاطر خلال آخر ٣ سنوات x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الأزمات والكوارث / فريق إدارة المخاطر	مصدر بيانات المؤشر

نسبة العاملين المدربين على المشاركة في خطط الطوارئ والالغاء	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد العاملين المدربين على خطط الطوارئ والالغاء / إجمالي عدد العاملين بالجهة x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
(سنوياً / طبقاً لطبيعة عمل الجهة)	دورية القياس
إدارة الأزمات والكوارث / ادارة الموارد البشرية (إدارة التدريب)	مصدر بيانات المؤشر