



جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل

المؤسسة الحكومية المتميزة

(فئة الوحدات المحلية)

2026





المحتويات

3	مقدمة
6	هيكلية نموذج التميز الحكومي - الوحدات المحلية
7	المحور الأول: التوجه الاستراتيجي
7	★ المعيار الرئيسي الأول: القيادة والثقافة المؤسسية
9	★ المعيار الرئيسي الثاني: التخطيط التنموي الاستثماري
11	★ المعيار الرئيسي الثالث: الحوكمة
13	المحور الثاني: إدارة العمل في الوحدة المحلية
13	★ المعيار الرئيسي الرابع: التخطيط الحضري والبنية التحتية
15	★ المعيار الرئيسي الخامس: النظافة والصحة العامة
17	★ المعيار الرئيسي السادس: المشاريع والبرامج التنموية والمجتمعية المستدامة
19	★ المعيار الرئيسي السابع: العمليات والخدمات
21	★ المعيار الرئيسي الثامن: التحول الرقمي
23	المحور الثالث: الإدارة والموارد
23	★ المعيار الرئيسي التاسع: إدارة الموارد البشرية
25	★ المعيار الرئيسي العاشر: إدارة الموارد المالية
26	★ المعيار الرئيسي الحادي عشر: تخطيط وإدارة الممتلكات
28	★ المعيار الرئيسي الثاني عشر: إدارة الابتكار
30	آلية وأدوات التقييم
35	إرشادات كيفية التقدم للجائزة وشروط التأهل
37	معجم المصطلحات
40	إحصاءات دليل المؤسسة الحكومية المتميزة (فئة الوحدات المحلية)

مقدمة

تجسيدا لتوجيهات الرئيس / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين 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 وجائزة البلدية المتميزة التابعة لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز بالأردن حيث بنيت الجائزة على ثلاث محاور رئيسية هي التوجه الاستراتيجي، وإدارة العمل في الوحدات المحلية، والإدارة والموارد، كأساس لتقييم الوحدات المحلية 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، والمملكة العربية الهاشمية وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة.

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.



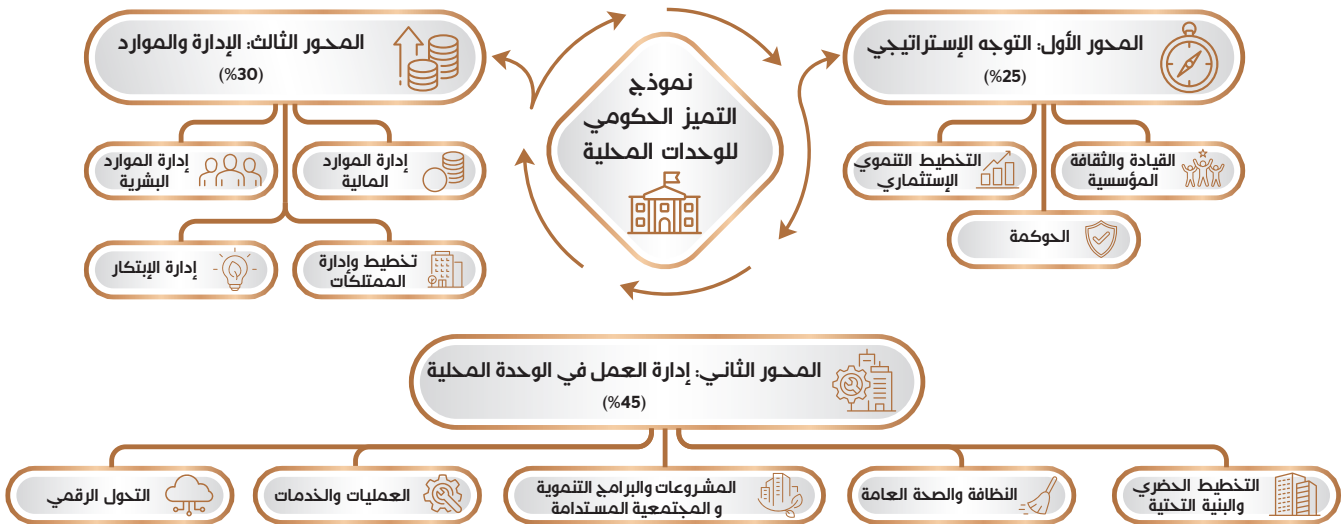
الأطراف المعنية والشركات مع الوحدات المحلية

- طبقاً لما تم ذكره في مفهوم الموازنة المتكاملة فإن الأطراف المعنية والجهات المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في الوحدات المحلية والتي تعمل على رفع كفاءة خدماتها وتفعيل المشاركة المجتمعية في صناعة القرار، يمكن ذكرها فيما يلي وعلى سبيل المثال لا الحصر:
- وزارة التنمية المحلية: الجهة الأساسية المشرفة على الإدارات المحلية والمشاركات المجتمعية.
 - وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية: تطلق منصات للشراكة وتنسيق الجهود لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030). كما تجذب التمويل والشركات الدولية لدعم المشروعات التنموية.
 - وزارة المالية: شريك في نماذج الموازنات التشاركية.
 - وزارة التضامن الاجتماعي: تشارك في برامج الحماية الاجتماعية ودعم الفئات الأولى بالرعاية بالمحافظات والوحدات المحلية.
 - القطاع الخاص والمستثمرون: شركاء في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالتعاون مع الحكومة والمجتمع المدني.
 - المجتمع المدني ومنظمات المجتمع المدني: تلعب دوراً في رصد الاحتياجات وتنسيق الجهود مع الجهات الحكومية والمواطنين.
 - الشركة القابضة للكهرباء والشركات التابعة لها.
 - الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والشركات التابعة لها.
 - مديريات الشؤون الصحية / مديريات التربية والتعليم / مديريات الشباب والرياضة / مديريات الضمان الاجتماعي.
 - المواطنون والمجالس المحلية: هم المستفيدون والمشاركون الأساسيون في تحديد الأولويات وتفعيل الموازنات التشاركية.
 - الشركاء الدوليون: مثل الاتحاد الأوروبي والأمم المتحدة، يقدمون الدعم الفني والتمويل للمشروعات التنموية.

تستند معايير منظومة التميز الحكومي «الوحدات المحلية» على المحاور والمعايير التالية:

تتضمن الجائزة ثلاثة محاور رئيسية (التوجه الاستراتيجي - إدارة العمل في الوحدات المحلية - الإدارة والموارد)، وقد جاءت الجائزة لتكون بمثابة منظومة حكومية متكاملة تمثل الدعائم الأساسية للريادة مبنية على أفضل الممارسات العالمية في مجال العمل الحكومي لتحفيز الوحدات المحلية المصرية على تبني التميز والسعي المستمر في التعلم والتطوير لتحقيق أهدافها وأهداف الحكومة ككل لتحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع.

«هيكلية نموذج التميز الحكومي - الوحدات المحلية»



المحور الأول: التوجه الاستراتيجي

يتكون هذا المحور من ثلاثة معايير رئيسية:

المعيار الأول: القيادة والثقافة المؤسسية

- أ- القدرات الخاصة بالقيادة والثقافة المؤسسية:
 - تحديد ونشر الرؤية والرسالة والتوجهات الاستراتيجية التنموية وحشد الجهود من أجل تحقيقها.
 - دعم ثقافة التميز وتعميق القيم المؤسسية.
 - التركيز على المشاركة والتواصل مع كافة الأطراف المعنية للعمل على تلبية اهتماماتهم واحتياجاتهم.
 - دعم ثقافة القيادة الجماعية والعمل بروح الفريق وتمكين وإشراك الموظفين وتفويض الصلاحيات لهم.
 - متابعة وتقييم الأداء والنتائج على المستوى المؤسسي وتطوير الخطط المستقبلية اللازمة للتحسين المستمر.

ب- النتائج المتعلقة بالقيادة والثقافة المؤسسية:

ب1- مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
A1	نسبة الإدارات ذات خطط تشغيلية مرتبطة بالرؤية والرسالة	استراتيجي	عدد الإدارات ذات خطط مرتبطة / إجمالي الإدارات 100x	سنوي	ترايدي
A2	نسبة الموظفين الملمين بالتوجه الاستراتيجي للوحدة المحلية	استراتيجي	عدد الموظفين الذين شاركوا في أنشطة تعريف، توعية بالتوجه الاستراتيجي (ورش، اجتماعات دورية، نشرات موثقة) / إجمالي الموظفين 100x	سنوي	ترايدي
A3	عدد المبادرات والبرامج الخاصة بتعزيز الثقافة والقيم المؤسسية	تشغيلي	عدد البرامج، الورش، الحملات المنفذة سنوياً	سنوي	ترايدي
A4	معدل تنفيذ خطط التحسين المبنية على نتائج التقييم المؤسسي	استراتيجي	عدد إجراءات التحسين المنفذة / إجمالي الإجراءات المعتمدة 100x	سنوي	ترايدي
A5	نسبة المقترحات المنفذة الواردة من الموظفين والمجتمع والشركاء	استراتيجي	عدد المقترحات المنفذة / إجمالي المقترحات المستلمة 100x	سنوي	ترايدي



نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد الصلاحيات ، القرارات المفوضة فعليًا / إجمالي الصلاحيات القابلة للتفويض $100 \times$	استراتيجي	نسبة الصلاحيات المفوضة (تمكين القيادات الوسطى والموظفين)	A6
تزايدى	سنوي	عدد القرارات المبنية على مخرجات اللقاءات / إجمالي القرارات ذات الصلة $100 \times$	استراتيجي	نسبة القرارات المبنية على مخرجات اللقاءات مع الأطراف المعنية	A7
تزايدى	سنوي	عدد الموظفين المشاركين / إجمالي الموظفين $100 \times$	استراتيجي	معدل مشاركة الموظفين في فرق ومشاريع التحسين	A8
تزايدى	سنوي	عدد الأهداف المحققة / إجمالي الأهداف المعتمدة $100 \times$	استراتيجي	نسبة تحقيق أهداف برامج/ مبادرات تعزيز الثقافة المؤسسية	A9
تزايدى	سنوي	عدد التوصيات المنفذة / إجمالي التوصيات $100 \times$	تشغيلي	معدل تنفيذ التوصيات الناتجة عن المراجعات/ التقارير الرقابية الداخلية	A10
تزايدى	سنوي	عدد اللقاءات المنفذة خلال العام	تشغيلي	عدد اللقاءات المباشرة مع الأطراف المعنية (مجتمع محلي، شركاء، إلخ)	A11
تزايدى	سنوي	عدد القيادات التي اجتازت البرامج / إجمالي القيادات $100 \times$	استراتيجي	نسبة القيادات التي اجتازت برامج إعداد/ تطوير القادة	A12

ب-2- مقياس الرأي على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الموظفين عن وضوح الرؤية والرسالة والتوجه الاستراتيجي للوحدة المحلية	A13
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الموظفين عن التزام القيادة بالقيم والثقافة المؤسسية	A14
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الأطراف المعنية عن تفاعل القيادة واستجابتها لاحتياجاتهم	A15
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الموظفين عن فرص التطور القيادي والمسار المهني	A16

المعيار الثاني: التخطيط التنموي الاستثماري

أ- القدرات الخاصة بالتخطيط التنموي الإستثماري:

- تحديد وتحديث الاحتياجات الحالية والمستقبلية اللازمة لإجراء التحليلات المتعلقة بالتخطيط التنموي مع مراعاة التوجهات الحديثة في إدارة العمل المحلي (مثل مبادئ الاستدامة وتكافؤ الفرص وتمكين الشباب).
- استخدام الأساليب والأدوات الملائمة للتخطيط التنموي وتحليل تأثير التطورات والاتجاهات المستقبلية الداخلية والخارجية على مجالات العمل المحلي.
- إعداد ومراجعة وتطبيق الخطة التنموية (خطة التنمية المحلية) ومواءمتها مع استراتيجية المحافظة والتوجهات الاستراتيجية الوطنية ذات العلاقة بالعمل المحلي وبمشاركة كافة الأطراف المعنية.
- إعداد وتطبيق الخطط التنفيذية (الخطة الإستثمارية) والتنسيق مع الأطراف المعنية وبناء شراكات فعالة ومستدامة وذلك لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للتنمية للوحدة المحلية وضمان عدم التداخل والإزدواج.
- تطوير نظام لإدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه ومتابعة مدى تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية للتنمية والتنفيذية للمحليات.
- تحديد كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث الطبيعية والمفتعلة التي تحول دون تحقيق أهداف المحليات واستمرارية أعمالها وإعداد وتنفيذ الخطط اللازمة لمعالجتها.

ب- النتائج المتعلقة بالتخطيط التنموي الإستثماري:

ب-1 مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد المشاركين في برامج التوعية بالخطة التنموية / إجمالي عدد الموظفين 100x	تشغيلي	نسبة المشاركين في برامج التوعية بأهداف الخطة التنموية	B1
تزايدى	سنوي	عدد المشاركين في برامج التوعية بالخطة الاستثمارية / إجمالي عدد الموظفين 100x	تشغيلي	نسبة المشاركين في برامج التوعية بأهداف الخطة الاستثمارية	B2
تزايدى	سنوي	عدد الأهداف التنموية المتوائمة مع رؤية مصر 2030 / إجمالي أهداف الخطة التنموية 100x	استراتيجي	نسبة مواءمة الخطة التنموية مع رؤية مصر 2030 والاستراتيجيات الوطنية ذات الصلة	B3
تزايدى	سنوي	عدد إجراءات التحسين المنفذة / إجمالي إجراءات التحسين المعتمدة للأهداف غير المحققة 100x	استراتيجي	معدل تنفيذ خطط التحسين للأهداف غير المحققة في الخطة الاستثمارية	B4



نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد الأهداف التنموية المحققة / إجمالي الأهداف التنموية فى الخطة 100x	استراتيجى	نسبة تحقيق أهداف الخطة التنموية	B5
تزايدى	سنوي	عدد الأهداف الاستثمارية المحققة / إجمالي الأهداف الاستثمارية فى الخطة 100x	استراتيجى	نسبة تحقيق أهداف الخطة الاستثمارية	B6
تزايدى	سنوي	عدد المشاريع المنفذة المرتبطة بالاستدامة / إجمالي المشاريع المنفذة 100x	تشغيلى	نسبة المشاريع الخاصة بالاستدامة (البيئية/ الاجتماعية/الاقتصادية) من إجمالي المشاريع المنفذة	B7
تزايدى	سنوي	عدد المخاطر التي تم وضع إجراءات، خطط استجابة لها / إجمالي المخاطر المسجلة 100x	تشغيلى	نسبة المخاطر المسجلة التي تم وضع خطط استجابة لها	B8
تزايدى	سنوي	عدد الخطط والسيناريوهات المعتمدة خلال العام	تشغيلى	عدد الخطط والسيناريوهات المصممة للتنبؤ والتعامل مع المخاطر والأزمات والكوارث الطبيعية	B9
تزايدى	سنوي	عدد العاملين المدربين على الخطط والسيناريوهات / إجمالي عدد العاملين بالجهة 100x	تشغيلى	نسبة العاملين المدربين على التعامل مع المخاطر والأزمات والكوارث الطبيعية	B10

ب-2- مقياس الرأي على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمى	رضا الأطراف المعنية عن المبادرات والمشاريع المرتبطة بالخطة التنموية والاستثمارية	B11
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمى	رضا الأطراف المعنية عن الشراكات مع الوحدة المحلية في تنفيذ الخطط التنموية والاستثمارية	B12
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمى	رضا الموظفين عن درجة مشاركتهم في إعداد ومراجعة الخطط التنموية والاستثمارية	B13

المعيار الثالث : الحوكمة

أ- القدرات الخاصة بالحوكمة:

- إعداد وتطبيق نظام فعال للحوكمة يشمل كافة المستويات والأنظمة الإدارية وفق دليل حوكمة معتمد.
- تطوير آليات اتخاذ القرار بناءً على بيانات ومعلومات موثوقة.
- الالتزام بمتطلبات أجهزة المتابعة والرقابة الإدارية والمالية.
- إعداد وتطبيق مدونة السلوك الوظيفي ومعايير أخلاقيات العمل المهني.
- تبادل البيانات والمعلومات والإفصاح عنها.

ب- النتائج المتعلقة بالحوكمة:

ب-1 مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تناقصي	سنوي	عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبين خلال العام	تشغيلي	عدد الملاحظات الواردة من الجهاز المركزي للمحاسبين	C1
تزايدى	سنوي	عدد الملاحظات المعالجة في الوقت المحدد / إجمالي ملاحظات الجهاز المركزي للمحاسبين 100x	تشغيلي	نسبة معالجة ملاحظات الجهاز المركزي للمحاسبين في الوقت المحدد	C2
تناقصي	سنوي	عدد القضايا المضبوطة بمعرفة هيئة الرقابة الإدارية خلال العام	تشغيلي	عدد القضايا المضبوطة بمعرفة هيئة الرقابة الإدارية	C3
تزايدى	سنوي	عدد ملاحظات التنظيم والإدارة المعالجة في الوقت المحدد / إجمالي ملاحظاته 100x	تشغيلي	نسبة معالجة ملاحظات الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في الوقت المحدد	C4
تناقصي	سنوي	عدد القضايا المقامة ضد الجهة خلال العام	تشغيلي	عدد القضايا القضائية المقامة ضد الجهة	C5
تزايدى	سنوي	عدد ملاحظات جهاز التفتيش المعالجة في الوقت المحدد / إجمالي ملاحظاته 100x	تشغيلي	نسبة معالجة ملاحظات جهاز التفتيش بوزارة التنمية المحلية في الوقت المحدد	C6
تزايدى	سنوي	عدد الشكاوى المعالجة / إجمالي الشكاوى الواردة 100x	تشغيلي	نسبة معالجة الشكاوى الواردة من المواطنين والأطراف المعنية	C7
تناقصي	سنوي	عدد المخالفات الإدارية المسجلة خلال العام	تشغيلي	عدد المخالفات الإدارية الناتجة عن عدم الالتزام بمدونة السلوك الوظيفي	C8
تزايدى	سنوي	عدد تقارير الإفصاح التي تم نشرها خلال العام	تشغيلي	عدد تقارير الإفصاح عن الأداء والنتائج المنشورة	C9

ب-2- مقياس الرأي

على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا المواطنين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة أثناء تقديم الخدمات	C10
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الموظفين عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص داخل الجهة	C11
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الموردين والشركاء عن شفافية ونزاهة إجراءات التعاقد والتعاملات	C12



المحور الثاني: إدارة العمل في الوحدة المحلية

يتكون هذا المحور من خمسة معايير رئيسية:

المعيار الرابع: التخطيط الحضري والبنية التحتية

أ- القدرات الخاصة بالتخطيط الحضري والبنية التحتية:

- إعداد وتطوير المخطط الاستراتيجي العام، بناءً على دراسات اجتماعية واقتصادية وبيئية وثقافية، بمشاركة الأطراف المعنية بما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة.
- إعداد وتطوير المخططات التنظيمية الهيكلية والتفصيلية للمناطق التي تقع ضمن حدود الوحدة المحلية تتضمن شبكات الطرق والنقل والمرافق العامة واستعمالات الأراضي المختلفة.
- تطوير شبكة نظم معلومات جغرافية متكاملة.
- تطوير آليات معتمدة لتطبيق المخططات التنظيمية والأنظمة الخاصة بها.
- التنسيق مع الأطراف المعنية في تخطيط وتنفيذ مشاريع خدمات البنية التحتية.
- تنفيذ وصيانة الطرق بكافة عناصرها والخدمات والمباني العامة والفراغات الحضرية.

ب- النتائج المتعلقة بالتخطيط الحضري والبنية التحتية:

ب1- مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	عدد أنشطة، مكونات المخطط الاستراتيجي التي تم تحديثها أو تنفيذها / إجمالي الأنشطة، المكونات المخططة 100x	استراتيجي	نسبة تنفيذ، تحديث المخطط الاستراتيجي العام للوحدة المحلية	D1
ترايدي	سنوي	عدد الجهات، الأطراف التي شاركت فعليًا / إجمالي الجهات المستهدفة بالمشاركة 100x	استراتيجي	نسبة مشاركة الأطراف المعنية في إعداد/ تحديث المخطط الاستراتيجي العام	D2
ترايدي	سنوي	إجمالي المساحة المغطاة بمخططات حضرية معتمدة / إجمالي مساحة الوحدة المحلية 100x	تشغيلي	نسبة المساحة الجغرافية المغطاة بمخططات حضرية معتمدة	D3



نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	عدد طبقات، بيانات GIS التي تم تحديثها / إجمالي الطبقات/البيانات المستهدفة بالتحديث 100x	تشغيلي	نسبة تحديث بيانات نظم المعلومات الجغرافية (GIS) ذات الصلة بالتخطيط الحضري	D4
تناقصي	سنوي	عدد المخالفات التخطيطية المسجلة / عدد رخص البناء الصادرة 1000x	تشغيلي	عدد المخالفات التخطيطية لكل 1000 رخصة بناء صادرة	D5
ترايدي	سنوي	إجمالي أطوال الطرق المصنفة بحالة جيدة، ممتازة / إجمالي أطوال الطرق 100x	تشغيلي	نسبة أطوال الطرق بحالة جيدة أو ممتازة	D6
ترايدي	سنوي	عدد السكان المخدومين بالبنية الأساسية / إجمالي عدد السكان 100x	تشغيلي	نسبة تغطية السكان بخدمات البنية الأساسية (مياه، صرف، كهرباء، غاز - إلخ)	D7
تناقصي	سنوي	إجمالي زمن الاستجابة لجميع طلبات الصيانة / عدد طلبات الصيانة (بالساعات)	تشغيلي	متوسط زمن الاستجابة لطلبات صيانة البنية التحتية	D8
ترايدي	سنوي	عدد أعمال الصيانة الوقائية المنفذة / إجمالي أعمال الصيانة الوقائية المخططة 100x	تشغيلي	نسبة تنفيذ خطة الصيانة الوقائية السنوية للبنية التحتية	D9
ترايدي	سنوي	عدد حالات التعديلات التي تم التعامل معها / إجمالي حالات التعدي المسجلة 100x	استراتيجي	نسبة التعديلات على الأراضي الزراعية التي تم التعامل معها وإزالتها	D10

ب-2- مقياس الرأي

على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا المواطنين عن جودة التخطيط الحضري والمخطط الاستراتيجي العام للوحدة المحلية	D11
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا المواطنين عن حالة الطرق والبنية الأساسية (صرف، إنارة، إلخ)	D12
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا المواطنين عن استجابة الجهة لطلبات صيانة البنية التحتية	D13

المعيار الخامس: النظافة والصحة العامة

أ- القدرات الخاصة بالنظافة والصحة العامة:

- إعداد وتنفيذ خطة المحليات لإدارة النفايات.
- توفير وبناء قدرات الجهاز الإداري المختص لتنفيذ عمليات إدارة النفايات والصحة العامة.
- التنسيق مع الأطراف المعنية في آليات التخلص من النفايات الطبية والسائلة والخطرة ومراقبة تنفيذها.
- التوعية المجتمعية لإدارة النفايات لتقليل كميات النفايات وإعادة استخدامها وتدويرها والتخلص الآمن منها.
- أتمتة عمليات إدارة النفايات.
- إعداد وتنفيذ الخطط اللازمة لمكافحة الآفات والصحة العامة، ومواجهة انتشار الأوبئة والأمراض.
- مراقبة الأسواق العامة والمجازر ومنع الملوثات الصحية والسيطرة على عمليات البيع العشوائي.
- التنسيق مع الأطراف المعنية ذات العلاقة في مجال الصحة والسلامة العامة وآليات التفيتش وتوحيد عملياتها.

ب- النتائج المتعلقة بالنظافة والصحة العامة:

ب-1 مؤشرات الأداء:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تناقصي	سنوي	كمية النفايات المجمعة من الشوارع (كجم) / مساحة المناطق محل القياس (متر مربع)	تشغيلي	كثافة النفايات في الشوارع والمناطق العامة	E1
تزايدى	سنوي	عدد مرات جمع النفايات التي تمت في المواعيد المحددة / إجمالي مرات الجمع المستهدفة 100x	تشغيلي	نسبة جمع النفايات في المواعيد المحددة	E2
تزايدى	سنوي	عدد شكاوى النظافة والمخلفات التي تم حلها / إجمالي شكاوى النظافة والمخلفات 100x	تشغيلي	نسبة شكاوى النظافة والمخلفات التي تم حلها	E3
تزايدى	سنوي	كمية النفايات المعالجة أو المتخلص منها بطريقة آمنة / إجمالي كمية النفايات 100x	تشغيلي	نسبة النفايات التي يتم التخلص منها أو معالجتها بطرق آمنة بيئياً	E4
تناقصي	سنوي	إجمالي زمن الاستجابة لجميع بلاغات النظافة / عدد بلاغات النظافة (بالساعات)	تشغيلي	متوسط زمن الاستجابة لبلاغات النظافة والمخلفات	E5
تزايدى	سنوي	عدد المناطق، الكتل السكنية المخدومة / إجمالي المناطق، الكتل السكنية 100x	تشغيلي	نسبة تغطية المناطق السكنية بخدمات النظافة وجمع المخلفات	E6



نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تناقصي	سنوي	عدد الحالات المسجلة للأمراض المرتبطة بالبيئة / إجمالي عدد السكان × 100	تشغيلي	معدل انتشار الأمراض المرتبطة بالبيئة داخل نطاق الوحدة المحلية	E7
تزايدي	سنوي	عدد المشروعات المنفذة خلال العام في مجال النظافة وتجميل البيئة	استراتيجي	عدد المشروعات المنفذة لتحسين منظومة النظافة وتجميل البيئة	E8
تزايدي	سنوي	عدد حملات التوعية المنفذة خلال العام	تشغيلي	عدد حملات التوعية الخاصة بالنظافة والصحة العامة	E9

ب-2- مقياس الرأي على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان × عدد المشاركين) × 100	خدمي	رضا المواطنين عن مستوى نظافة الشوارع والمناطق العامة	E10
تزايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان × عدد المشاركين) × 100	خدمي	رضا المواطنين عن فعالية مكافحة الحشرات والقوارض والآفات	E11
تزايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان × عدد المشاركين) × 100	خدمي	رضا المواطنين عن خدمات جمع ونقل المخلفات المنزلية	E12
تزايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان × عدد المشاركين) × 100	خدمي	رضا المواطنين عن جهود التوعية بالنظافة والصحة العامة	E13

المعيار السادس: المشاريع والبرامج التنموية والمجتمعية المستدامة

أ- القدرات الخاصة بالمشاريع والبرامج التنموية والمجتمعية المستدامة:

- تحديد أولويات المشاريع والبرامج بمشاركة الأطراف المعنية.
- إعداد دراسات الجدوى وتحديد الحلول والبدائل وإعداد خطة عمل زمنية لتنفيذ المشاريع والبرامج.
- تطوير الشراكات مع الأطراف المعنية للمساهمة في تمويل وتنفيذ المشاريع والبرامج.
- تحديد التحديات والمخاطر المرتبطة بتنفيذ المشاريع والبرامج وإعداد الآليات الملائمة لمعالجتها.
- تحليل كيفية تأثير كافة الأطراف المعنية بتنفيذ المشاريع والبرامج واتخاذ الإجراءات اللازمة لإدارة عملية التغيير.
- المراجعة الدورية للمشاريع والبرامج وتقييمها واتخاذ الإجراءات التصحيحية بناءً على نتائج المراجعة والتقييم.

ب- النتائج المتعلقة بالمشاريع والبرامج التنموية والمجتمعية المستدامة:

ب-1 مؤشرات الأداء:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد المشروعات المنفذة / إجمالي المشروعات المخططة خلال العام 100x	استراتيجى	نسبة المشروعات المنفذة من إجمالي المشروعات المخططة بالخطة التنموية، الاستثمارية	F1
تزايدى	سنوي	عدد المشروعات ذات دراسات الجدوى، الأثر المعتمدة / إجمالي المشروعات 100x	تشغيلى	نسبة المشروعات التي لديها دراسة جدوى/دراسة أثر معتمدة قبل التنفيذ	F2
تزايدى	سنوي	عدد المشروعات المنفذة بالشراكة / إجمالي المشروعات المنفذة 100x	تشغيلى	نسبة المشروعات المنفذة بالشراكة مع جهات أخرى (حكومة، قطاع خاص، مجتمع مدني)	F3
تناقصى	سنوي	إجمالي التكلفة الفعلية للمشروعات - إجمالي التكلفة التقديرية) / إجمالي التكلفة التقديرية 100x	تشغيلى	نسبة الانحراف في التكلفة عن الموازنة المعتمدة للمشروعات	F4
تناقصى	سنوي	إجمالي المدد الفعلية للمشروعات - إجمالي المدد المخططة) / إجمالي المدد المخططة 100x	تشغيلى	نسبة الانحراف الزمني في تنفيذ المشروعات	F5
تزايدى	سنوي	عدد المستفيدين الفعليين / عدد المستفيدين المستهدفين في المشروعات 100x	استراتيجى	نسبة المستفيدين الفعليين من المشروعات التنموية إلى المستهدفين	F6



نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد المخاطر المعالجة / إجمالي المخاطر المسجلة في المشروعات $\times 100$	تشغيلي	نسبة المخاطر المرتبطة بالمشروعات التي تمت معالجتها	F7
تزايدى	سنوي	عدد المشروعات ذات البعد البيئي الاجتماعي الاقتصادي المستدام / إجمالي المشروعات $\times 100$	تشغيلي	نسبة المشروعات الصديقة للبيئة أو ذات أثر اجتماعي اقتصادي مستدام	F8
تزايدى	سنوي	عدد المشروعات المستكملة في الوقت المحدد / إجمالي المشروعات المخططة للعام $\times 100$	تشغيلي	نسبة المشروعات المستكملة ضمن الفترة الزمنية المحددة بالخطة	F9
تزايدى	سنوي	عدد المشروعات التي تم تنفيذها طبقاً لمرحلة الخطة / إجمالي المشروعات في الخطة $\times 100$	تشغيلي	معدل التقدم في تنفيذ المشروعات وفقاً للخطة التنفيذية	F10

ب-2- مقياس الرأي على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $\times 100$	خدمي	رضا المستفيدين عن جودة المشروعات التنموية والخدمية المنفذة	F11
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $\times 100$	خدمي	تصور المجتمع المحلي لتأثير المشروعات على تحسين جودة الحياة	F12
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $\times 100$	خدمي	رضا الشركاء (قطاع خاص / مجتمع مدني / جهات حكومية) عن إدارة المشروعات والشركات	F13

المعيار السابع: العمليات والخدمات

أ- القدرات الخاصة بالعمليات والخدمات:

- حصر الخدمات والعمليات وتصنيفها وترتيب أولوياتها وتحديد المسؤولين وأدوارهم.
- إشراك الأطراف المعنية في عمليات تصميم وتطوير خدمات ذات قيمة مضافة مبنية على احتياجات متلقي الخدمة.
- تصميم ومتابعة قياس مؤشرات أداء لتطوير وتحسين العمليات والخدمات.
- إدارة العلاقة مع الشركاء في مجال تقديم الخدمات وتقييم وقياس فاعلية هذه الشراكات.
- عقد وتنفيذ اتفاقيات مستوى الخدمات.
- توفير البنية التحتية المناسبة لمواقع تقديم الخدمات (المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين)
- إدارة العلاقة والتواصل الفعال مع متلقي الخدمة.
- إعداد وتنفيذ خطط للتوعية والتعريف بالخدمات والإجراءات وقنوات الاستجابة لمتلقي الخدمة فيما يتعلق بالشكاوى والتظلمات واللاقتراحات.

ب- النتائج المتعلقة بالعمليات والخدمات:

ب-1 مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
H1	نسبة السكان المستفيدين من خدمات مياه الشرب الأساسية	استراتيجي	عدد السكان المستفيدين من مياه الشرب الأساسية / إجمالي عدد السكان $\times 100$	سنوي	تزايد
H2	نسبة السكان المستفيدين من خدمات الصرف الآمن	استراتيجي	عدد السكان المستفيدين من خدمات الصرف الآمن / إجمالي عدد السكان $\times 100$	سنوي	تزايد
H3	عدد المشروعات ، الخدمات المنفذة لتحسين سيولة وكفاءة المرور داخل نطاق الوحدة المحلية	تشغيلي	عدد المشروعات ، الخدمات المنفذة خلال العام	سنوي	تزايد
H4	نسبة الخدمات التي تم تحديد اتفاقيات مستوى خدمة (SLAs) لها	تشغيلي	عدد الخدمات التي لديها اتفاقيات مستوى خدمة معتمدة / إجمالي الخدمات التي تقدمها الوحدة $\times 100$	سنوي	تزايد
H5	متوسط زمن الانتظار للحصول على الخدمة في مراكز تقديم الخدمات	خدمي	إجمالي أزمنة انتظار المتعاملين / عدد المعاملات (بالدقائق)	سنوي	تناقص
H6	متوسط زمن إنجاز الخدمات المقدمة للمواطنين	خدمي	إجمالي زمن إنجاز الخدمات / عدد الخدمات المنجزة (بالدقائق/الساعات حسب نوع الخدمة)	سنوي	تناقص



نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	عدد المعاملات المنجزة ضمن الوقت المحدد / إجمالي المعاملات $100 \times$	تشغيلي	نسبة المعاملات المنجزة ضمن الوقت المحدد في اتفاقيات مستوى الخدمة	H7
تزايدى	سنوي	عدد العمليات و الإجراءات المطورة / إجمالي العمليات، الإجراءات المسجلة / $100 \times$	تشغيلي	نسبة العمليات والإجراءات الإدارية التي تم تطويرها وتحسينها	H8
تزايدى	سنوي	عدد الخدمات المصممة، المطورة بمشاركة المتعاملين / إجمالي الخدمات $100 \times$	تشغيلي	نسبة الخدمات التي تم تصميمها أو تطويرها بناءً على احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة	H9
تزايدى	سنوي	عدد شكاوى المتعاملين التي تم حلها في الزمن المحدد / إجمالي شكاوى المتعاملين $100 \times$	تشغيلي	نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الزمن المحدد	H10

ب-2- مقياس الرأي على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا المواطنين عن سرعة تقديم الخدمات	H11
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا المواطنين عن سهولة ووضوح إجراءات الحصول على الخدمات	H12
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا المواطنين عن إدارة ومعالجة الشكاوى والاقتراحات	H13
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة بشكل عام	H14

المعيار الثامن: التحول الرقمي

أ- القدرات الخاصة بالتحول الرقمي:

- توفير وتطوير وصيانة البنية التحتية اللازمة للتحول الرقمي وربطها مع الجهات المعنية الأخرى.
- تطوير الأنظمة لتقديم الخدمات الرقمية.
- تعميم وتسويق الخدمات الرقمية لمختلف أعمال الوحدة المحلية.
- تدقيق وتحديث وتصنيف البيانات والمعلومات وتوثيقها إلكترونياً.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني والتطبيقات الذكية (إن وجدت) وحضور الوحدة المحلية على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير وإجراءات أمن البيانات والمعلومات.

ب- النتائج المتعلقة بالتحول الرقمي:

ب-1 مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة ، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً / إجمالي الخدمات المقدمة من الوحدة المحلية 100x	ممكـن حكومي	نسبة الخدمات التي يتم تقديمها إلكترونياً من إجمالي الخدمات	K1
ترايدي	سنوي	عدد المعاملات المنفذة إلكترونياً / إجمالي المعاملات 100x	ممكـن حكومي	نسبة المعاملات المنفذة عبر القنوات الإلكترونية (موقع، تطبيق، منصات وطنية)	K2
ترايدي	سنوي	إجمالي عدد التفاعلات الرقمية (زيارات، استعلامات، تعليقات، رسائل) خلال العام	ممكـن حكومي	عدد التفاعلات السنوية على قنوات التواصل الرقمي (موقع - منصات تواصل - تطبيقات)	K3
ترايدي	سنوي	إجمالي التهديدات المكتشفة - عدد التهديدات الناجحة، المحققة للاختراق / إجمالي التهديدات المكتشفة 100x	ممكـن حكومي	نسبة النجاح في التصدي لتهديدات الأمن السيبراني	K4
ترايدي	سنوي	عدد المعاملات المنجزة عبر التطبيقات الذكية / إجمالي المعاملات المنجزة 100x	ممكـن حكومي	نسبة الخدمات المنجزة من خلال التطبيقات الذكية	K5
ترايدي	سنوي	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريباً معتمداً على الأنظمة الإلكترونية / إجمالي الموظفين 100x	ممكـن حكومي	نسبة الموظفين المدربين على استخدام النظم والتطبيقات الإلكترونية	K6
تناقصي	سنوي	عدد الشكاوى المسجلة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية خلال العام	ممكـن حكومي	عدد الشكاوى المتعلقة بالخدمات الإلكترونية	K7
ترايدي	سنوي	عدد الملفات، السجلات الموثقة إلكترونياً / إجمالي الملفات، السجلات 100x	ممكـن حكومي	نسبة الملفات، البيانات التي تم توثيقها وإدارتها إلكترونياً	K8

ب-2- مقياس الرأي

على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا المستخدمين (مواطنين/ شركاء) عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة	K9
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا العاملين عن كفاءة وملاءمة الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل	K10



المحور الثالث: الإدارة والموارد

يتكون هذا المحور من أربعة معايير رئيسية:

المعيار التاسع: إدارة الموارد البشرية

أ- القدرات الخاصة بإدارة الموارد البشرية:

- حصر مهارات وقدرات الموارد البشرية وموائمتها مع الخطة الاستراتيجية التنموية والهيكل التنظيمي للمحليات وتحديد الاحتياجات وإعداد الخطط اللازمة لتوفيرها.
- وضع وتطوير نظام لإدارة عمليات الموارد البشرية.
- حصر الاحتياجات التدريبية والمهارات والكفاءات وإعداد الخطط اللازمة لتطويرها وقياس أثر التدريب.
- التحفيز ومكافأة الإنجازات على جميع المستويات.
- تحديد احتياجات ومتطلبات التواصل الفعال مع الموارد البشرية.
- توفير بيئة عمل صحية وإيجابية وآمنة ومتوازنة مع الحياة الشخصية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وربط الأداء الفردي بالأداء المؤسسي.
- دعم وتشجيع المرأة وتعزيز دورها في العمل من خلال توفير بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة.

ب- النتائج المتعلقة بالموارد البشرية:

ب-1 مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	عدد الوظائف المشغولة / إجمالي الوظائف المعتمدة 100x	تشغيلي	نسبة الوظائف المشغولة من إجمالي الوظائف المعتمدة	L1
ترايدي	سنوي	عدد الوظائف الحرجة المشغولة / إجمالي الوظائف الحرجة 100x	تشغيلي	نسبة الوظائف الحرجة التي تم شغلها	L2
ترايدي	سنوي	عدد الوظائف القيادية المشغولة / إجمالي الوظائف القيادية 100x	تشغيلي	نسبة شغل الوظائف القيادية (مدير عام فأعلى)	L3
ترايدي	سنوي	عدد الوظائف التي تم شغلها عبر مسابقات معلنة / إجمالي الوظائف المشغولة 100x	تشغيلي	نسبة الوظائف التي تم شغلها من خلال مسابقات وإعلانات رسمية	L4



كود المؤشر	المؤشر	نوعية المؤشر	معادلة احتساب المؤشر	دورية القياس	نمط المؤشر
L5	نسبة الموظفين الذين تم تقييم أدائهم وفق نظام تقييم معتمد	تشغيلي	عدد الموظفين الذين تم تقييمهم / إجمالي الموظفين 100x	سنوي	ترايدي
L6	نسبة الموظفين الذين لديهم خطط تطوير فردية (IDPs) معتمدة	تشغيلي	عدد الموظفين ذوي الخطط التطويرية المعتمدة / إجمالي الموظفين 100x	سنوي	ترايدي
L7	نسبة الموظفين المستفيدين من برامج التدريب والتأهيل	تشغيلي	عدد الموظفين الذين شاركوا في برامج تدريبية / إجمالي الموظفين 100x	سنوي	ترايدي
L8	نسبة الأيام التدريبية المنفذة من إجمالي الأيام التدريبية المخططة	تشغيلي	عدد الأيام التدريبية المنفذة / إجمالي الأيام التدريبية المخططة 100x	سنوي	ترايدي
L9	نسبة الوظائف التي تم تخطيط الإحلال الوظيفي لها	تشغيلي	عدد الوظائف التي لها خطط إحلال / إجمالي الوظائف المستهدفة بالإحلال 100x	سنوي	ترايدي
L10	نسبة دوران العمالة غير المخطط (الاستقالات/ الانقطاع)	تشغيلي	عدد حالات ترك الخدمة غير المخطط / متوسط عدد الموظفين خلال العام 100x	سنوي	تناقصي
L11	نسبة القيادات الشبابية (مثلاً أقل من ٤٥ سنة) من إجمالي القيادات	استراتيجي	عدد القيادات الشبابية / إجمالي القيادات 100x	سنوي	ترايدي
L12	نسبة الالتزام بخطط المسار الوظيفي والترقيات وفق المعايير المعتمدة	تشغيلي	عدد الترقيات، الحركات الوظيفية المنفذة وفق المعايير / إجمالي الترقيات، الحركات 100x	سنوي	ترايدي
L13	نسبة حالات المخالفات الوظيفية إلى إجمالي عدد الموظفين	تشغيلي	عدد المخالفات الوظيفية المسجلة / إجمالي عدد الموظفين 100x	سنوي	تناقصي
L14	نسبة النساء في الوظائف القيادية (مدير إدارة فأعلى)	استراتيجي	عدد النساء في الوظائف القيادية / إجمالي شاغلي الوظائف القيادية 100x	سنوي	ترايدي
L15	نسبة النساء من إجمالي العاملين بالوحدة المحلية	تشغيلي	عدد الموظفات / إجمالي عدد الموظفين 100x	سنوي	ترايدي
L16	نسبة الموظفين من ذوي الإعاقة إلى إجمالي الموظفين	تشغيلي	عدد الموظفين من ذوي الإعاقة / إجمالي عدد الموظفين 100x	سنوي	ترايدي

ب-2- مقياس الرأي

على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

كود المقياس	المقياس	نوعية المقياس	معادلة احتساب المقياس	دورية المقياس	نمط المقياس
L16	رضا الموظفين عن عدالة وشفافية إجراءات التعيين والترقيات	خدمي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	سنوي	ترايدي
L17	رضا الموظفين عن برامج التدريب والتطوير وفرص تنمية المهارات	خدمي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	سنوي	ترايدي
L18	رضا الموظفين عن بيئة العمل والدعم القيادي	خدمي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	سنوي	ترايدي
L19	رضا الموظفات عن تكافؤ الفرص في التوظيف والترقي والتدريب	خدمي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	سنوي	ترايدي

المعيار العاشر: إدارة الموارد المالية

أ- القدرات الخاصة بإدارة الموارد المالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وعمليات التخطيط المالي وإعداد الخطط المالية طويلة ومتوسطة وقصيرة المدى.
- توفير وتطبيق نظام مالي منضبط ومحكوم باعتماد أصول محاسبية حديثة.
- إعداد وتنفيذ برامج ومشاريع استثمارية لتنمية الإيرادات وترشيد النفقات.
- إعداد وتنفيذ الإجراءات اللازمة لتحسين الإدارة المالية، بما فيها عمليات التحصيل وضبط الإنفاق.
- إعداد وتنفيذ إجراءات الرقابة والتدقيق الداخلي ومراقبة الإنفاق وتقييم التكلفة والفوائد وتحليل الانحرافات ومسبباتها واتخاذ الخطوات التصحيحية بناءً على ذلك.
- تطبيق مبدأ الشفافية في اختيار الموردين والتعامل معهم وتقييم أدائهم وبناء علاقة شراكة مستدامة تضمن تحقيق المنفعة المتبادلة وتحقيق القيمة المضافة.

ب- النتائج المتعلقة بالموارد المالية:

ب-1- مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	إجمالي المصروفات الجارية الفعلية / إجمالي الموازنة الجارية المعتمدة 100x	تشغيلي	نسبة تنفيذ الموازنة الجارية	M1
ترايدي	سنوي	إجمالي المصروفات الاستثمارية الفعلية / إجمالي الموازنة الاستثمارية المعتمدة 100x	استراتيجي	نسبة تنفيذ الموازنة الاستثمارية	M2
ترايدي	سنوي	إجمالي الإيرادات الفعلية / إجمالي الإيرادات المستهدفة 100x	تشغيلي	نسبة الإيرادات الفعلية المحققة إلى الإيرادات المستهدفة	M3
تناقصي	سنوي	إجمالي الاعتمادات التي أعيد تخصيصها أو الغيت / إجمالي الاعتمادات المعتمدة 100x	تشغيلي	نسبة الاعتمادات التي تم إعادة تخصيصها أو إلغاؤها	M4
ترايدي	سنوي	عدد المستحقات المسددة في المواعيد المحددة / إجمالي المستحقات 100x	تشغيلي	نسبة الالتزام بمواعيد سداد المستحقات (للموردين/الجهات الأخرى)	M5
ترايدي	سنوي	إجمالي النفقات على المشروعات ذات الأولوية، للاستدامة / إجمالي النفقات الاستثمارية 100x	تشغيلي	نسبة النفقات المرتبطة بمشروعات ذات أولوية تنموية واستدامة	M6
ترايدي	سنوي	إجمالي الوفورات (المقدرة، المحققة) / إجمالي الموازنة المعتمدة 100x	تشغيلي	نسبة الوفورات المالية الناتجة عن تحسين الكفاءة وترشيد الإنفاق	M7
ترايدي	سنوي	عدد التقارير المالية المعتمدة دون ملاحظات جوهرية / إجمالي التقارير المالية 100x	تشغيلي	نسبة التقارير المالية المعتمدة دون ملاحظات جوهرية	M8

ب-2- مقياس الرأي

على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا الوحدات/ الإدارات الداخلية عن كفاءة ومرونة إجراءات الصرف والاعتماد المالي	M9
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا الموردين والمتعاملين عن سرعة سداد المستحقات ووضوح الإجراءات المالية	M10
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا المواطنين عن توافر المعلومات المالية الأساسية (الشفافية في المشروعات والإنفاق المحلي)	M11

المعيار الحادي عشر: تخطيط وإدارة الممتلكات

أ- القدرات الخاصة بتخطيط وإدارة الممتلكات:

- حصر وتقييم أصول وممتلكات الوحدة المحلية وإعداد وتنفيذ خطط طويلة المدى لتطويرها وصيانتها.
- الاستخدام الأمثل للموارد وأنظمة الطاقة النظيفة.
- تطبيق المواصفات والمعايير الخاصة بالسلامة العامة والصحة المهنية.
- إعداد وتنفيذ برامج التوعية للموظفين ولكافة المعنيين بالمبادئ الأمثل لاستخدام الأصول والممتلكات.
- إدارة المستودعات والمخزون.

ب- بالنتائج المتعلقة بالتخطيط وإدارة الممتلكات:

ب-1- مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
ترايدي	سنوي	عدد الأصول والممتلكات المسجلة في سجلات معتمدة / إجمالي الأصول والممتلكات المملوكة للوحدة $100 \times$	تشغيلي	نسبة حصر الممتلكات المسجلة في سجلات معتمدة	N1
ترايدي	سنوي	عدد الأصول المستخدمة فعليًا / إجمالي الأصول المتاحة $100 \times$	تشغيلي	نسبة الأصول المستخدمة فعليًا في تقديم الخدمات من إجمالي الأصول المتاحة	N2
تناقصي	سنوي	عدد الأصول غير المستغلة أو منخفضة الاستغلال / إجمالي الأصول $100 \times$	تشغيلي	نسبة الأصول غير المستغلة أو منخفضة الاستغلال	N3
ترايدي	سنوي	إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول	استراتيجي	معدل دوران الأصول	N4
ترايدي	سنوي	صافي الفائض / إجمالي الأصول $100 \times$	استراتيجي	العائد على الأصول (ROA)	N5
ترايدي	سنوي	عدد الأصول التي نُفذت لها صيانة دورية / إجمالي الأصول الخاضعة للصيانة $100 \times$	تشغيلي	نسبة الأصول التي خضعت لصيانة دورية وفق الخطة المعتمدة	N6
ترايدي ضمن حدود مخططة	سنوي	إجمالي مصروف الاستهلاك السنوي / إجمالي قيمة الأصول الثابتة $100 \times$	تشغيلي	نسبة الاستهلاك السنوي للأصول الثابتة	N7
ترايدي	سنوي	عدد الأصول المؤمن عليها / إجمالي الأصول ذات المخاطر العالية $100 \times$	تشغيلي	نسبة الأصول المؤمن عليها إلى إجمالي الأصول ذات المخاطر العالية	N8
ترايدي	سنوي	كمية الطاقة الكهربائية من مصادر متجددة (ك.ب.س) / إجمالي استهلاك الكهرباء (ك.ب.س) $100 \times$	استراتيجي	نسبة استهلاك الطاقة الكهربائية من مصادر متجددة في مباني ومرافق الوحدة المحلية	N9
ترايدي	سنوي	عدد المباني والمرافق التي كُتبت فيها إجراءات كفاءة الطاقة / إجمالي المباني والمرافق $100 \times$	تشغيلي	نسبة المباني والمرافق التي تم تطبيق إجراءات كفاءة الطاقة فيها (عزل، إنارة LED، تحكم ذكي...)	N10
ترايدي	سنوي	(استهلاك الطاقة لكل م ² في سنة الأساس - استهلاك الطاقة لكل م ² في السنة الحالية) / استهلاك سنة الأساس $100 \times$	استراتيجي	نسبة خفض استهلاك الطاقة لكل متر مربع في مباني الوحدة مقارنة بخط الأساس	N11

ب-2- مقياس الرأي

على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا الموظفين عن توافر وصلاحيات المباني والتجهيزات والأدوات اللازمة لأداء العمل	N12
ترايدي	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (إجمالي الدرجات فالاستبيان \times عدد المشاركين) $100 \times$	خدمي	رضا المواطنين عن جودة وسلامة المرافق (مبانٍ، طرق، إنارة، حدائق...) التي تديرها الوحدة المحلية	N13

المعيار الثاني عشر: إدارة الابتكار

أ- القدرات الخاصة بإدارة الابتكار:

- تطوير وتنفيذ تطوير إطار عام / برنامج لإدارة الابتكار لتحسين وتطوير العمل المحلي.
- تطوير نظام لإدارة المعرفة والاستفادة منه في عمليات الابتكار.
- توفير البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتحفيز الأطراف المعنية على المشاركة في عمليات الابتكار.
- عقد ورش عمل للتوعية والتدريب لبناء ثقافة الابتكار.
- بناء الشراكات مع المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي لتطوير ابتكارات في العمل المحلي.

ب- النتائج المتعلقة بإدارة الابتكار:

ب 1- مؤشرات الأداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة، يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

نمط المؤشر	دورية القياس	معادلة احتساب المؤشر	نوعية المؤشر	المؤشر	كود المؤشر
تزايدى	سنوي	إجمالي عدد المبادرات والمشروعات الابتكارية المنفذة خلال العام	تشغيلي	عدد المبادرات، المشروعات الابتكارية المنفذة سنويًا في الوحدة المحلية	Y1
تزايدى	سنوي	عدد المبادرات الابتكارية المرتبطة بأولويات التنمية / إجمالي المبادرات الابتكارية 100x	استراتيجي	نسبة المبادرات الابتكارية المرتبطة بأولويات التنمية المحلية (والطاقة النظيفة والاستدامة مثلًا)	Y2
تزايدى	سنوي	عدد المبادرات التي تم تنفيذها / إجمالي المبادرات/ الأفكار المعتمدة 100x	تشغيلي	نسبة المبادرات الابتكارية التي انتقلت من مرحلة الفكرة إلى التنفيذ الفعلي	Y3
تزايدى	سنوي	عدد مؤشرات الأداء الرئيسية التي تحسنت بعد المبادرات / إجمالي مؤشرات الأداء الرئيسية المستهدفة بمبادرات ابتكارية 100x	استراتيجي	نسبة التحسن في مؤشرات الأداء الرئيسية الناتجة عن تطبيق مبادرات ابتكارية	Y4
تزايدى	سنوي	عدد المبادرات التي تم تعميمها / إجمالي المبادرات الابتكارية المنفذة 100x	استراتيجي	نسبة المشروعات الابتكارية التي تم تعميمها، تكرارها في أكثر من إدارة أو منطقة	Y5
تزايدى	سنوي	عدد الموظفين المشاركين في فرق الابتكار / إجمالي الموظفين 100x	تشغيلي	نسبة الموظفين المشاركين في فرق الابتكار والتحسين المستمر	Y6
تزايدى	سنوي	عدد المبادرات التي شارك فيها شركاء خارجيون / إجمالي المبادرات الابتكارية 100x	استراتيجي	نسبة المبادرات الابتكارية التي حصلت على شراكات خارجية (جامعات، مجتمع مدني، قطاع خاص)	Y7

ب-2- مقياس الرأي على أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

نمط المقياس	دورية المقياس	معادلة احتساب المقياس	نوعية المقياس	المقياس	كود المقياس
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (جمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا الموظفين عن ثقافة الابتكار ودعم القيادات لتجريب الأفكار الجديدة	Y8
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (جمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا الموظفين عن قنوات اقتراح الأفكار (منصات أفكار، جوائز داخلية، حاضنات..)	Y9
تزايدى	سنوي	مجموع الدرجات الخاصة بالمشاركين في الاستبيان / (جمالي الدرجات فالاستبيان x عدد المشاركين) 100x	خدمي	رضا المواطنين عن المبادرات والخدمات الجديدة/ المحسنة التي تقدمها الوحدة المحلية	Y10



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 والآخَر 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.
- الموقع 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%)

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

(البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق 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		١٠٠	٩٠	٨٥	٦٥	٦٠	٤٠	٣٥	١٥	١٠	٠
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 وتساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى احتياجات جميع المعنيين الحاليين والمحتملين وتفوق توقعاتهم وتساهم في تحقيق جميع 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٪)



الأوزان المعيارية لمعايير نموذج جائزة الوحدات المحلية:

تتضمن فئة الجائزة ثلاثة محاور رئيسية ينبثق عنها اثنتا عشر معياراً رئيسياً طبقاً للجدول التالي:

المحور	المعيار	الأوزان المعيارية
المحور الأول: التوجه الاستراتيجي (25%)	المعيار الأول: القيادة والثقافة المؤسسية	10%
	المعيار الثاني: التخطيط التنموي الإستثماري	10%
	المعيار الثالث: الحوكمة	5%
المحور الثاني: إدارة العمل في الوحدة المحلية (45%)	المعيار الرابع: التخطيط الحضري والبنية التحتية	8%
	المعيار الخامس: النظافة والصحة العامة	12%
	المعيار السادس: المشاريع والبرامج التنموية والمجتمعية المستدامة	10%
	المعيار السابع: العمليات والخدمات	8%
	المعيار الثامن: التحول الرقمي	7%
المحور الثالث: الإدارة والموارد (30%)	المعيار التاسع: إدارة الموارد البشرية	10%
	المعيار العاشر: إدارة الموارد المالية	10%
	المعيار الحادي عشر: تخطيط وإدارة الممتلكات	5%
	المعيار الثاني عشر: إدارة الابتكار	5%
المجموع		100%



إرشادات لكيفية التقدم لجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

- تقوم الوحدات المحلية المتقدمة (مركز، مدينة، حي، قرية/وحدة قروية) باتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار دولة قيادة 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 لاختيار 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. 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.



معجم المصطلحات

هي إحدى وحدات الحكم المحلي (محافظة، مركز، مدينة، حي قرية/وحدة قروية) المتمتعة بالشخصية الاعتبارية، المخولة بإدارة المرافق والاختصاصات المحلية في نطاقها وفقاً لقانون نظام الإدارة/الحكم المحلي والدستور المصري	الوحدة المحلية
وثيقة التخطيط الشاملة (3 - 5 سنوات + ترجمة سنوية) التي تحدد الاحتياجات، الأهداف، البرامج، والمشروعات التنموية (خدمية، اجتماعية، اقتصادية، بيئية، مؤسسية)	خطة التنمية المحلية
قائمة المشروعات الاستثمارية الممولة فعلياً (من موازنة الدولة، التمويل الذاتي، أو مصادر أخرى) التي تم اختيارها من بين مشروعات خطة التنمية وتحديد تكلفتها، جداولها الزمنية، ومؤشرات تنفيذها	الخطة الاستثمارية السنوية
هو التخصص الذي يُعني بكافة مناطق الوحدة المحلية بما يتضمنها من تخطيط إداري واقتصادي واجتماعي وهندسي وبيئي وغيرها من التخصصات المختلفة.	التخطيط الحضري
مجموعة من المبادئ والقيم المشتركة بين العاملين في الوحدة المحلية التي تضبط طريقة تعاملهم مع بعضهم البعض ومع أصحاب العلاقة خارج الوحدة المحلية.	الثقافة المؤسسية
إطار للصلاحيات والضوابط في الوحدة المحلية يستخدم لمساعدتها على استيفاء التزاماتها القانونية والمالية والأخلاقية.	الحكومة
قائمة من الاحتياجات التنموية والخدمية والمشاريع ذات الأولوية الموجهة لتلبية تلك الاحتياجات من أفراد ومؤسسات مجتمعية يُشرف عليها مجلس الوحدة المحلية وموظفيها المعنيين.	خريطة الاحتياجات
جميع ما تملكه الوحدة المحلية من أموال منقولة وغير منقولة قد تشمل مباني، أراضي / عقارات / تقنيات / أجهزة / مركبات / معدات / مرافق عامة / أصول بأنواعها المختلفة وغيرها.	الممتلكات
مواد غير مرغوب فيها وليس لها قيمة ظاهرة أو منفعة للناس وتشمل كافة الأنواع الصلبة والسائلة والطبية الضارة والخطرة والحيوانات والطيور النافقة وغيرها.	النفايات
مجموعة من مؤشرات الأعمال الرئيسية المالية وغير المالية التي تستخدم لقياس الأداء الاستراتيجي التنموي والتشغيلي للوحدة المحلية وهي تساعد على مراقبة وفهم والتنبؤ وتحسين مخرجات الأعمال الرئيسية.	مؤشرات الأداء

الموارد البشرية

جميع الموظفين الذين يعملون سواء بدوام كامل أو بعقد أو بأجر يومي دائم أو منقطع ويشمل قادة الوحدة المحلية على جميع المستويات.

المخطط الإستراتيجي العام للوحدة المحلية

مخطط الوحدة المحلية الذي يبيّن الاحتياجات المستقبلية للتوسع العمراني ومشروعات وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والعمرانية اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة على المستوى المحلي في إطار الرؤية المستقبلية لمخطط المحافظة التي تضم الوحدة المحلية، ويحدد الحيز العمراني للوحدة المحلية، واستعمالات الأراضي المختلفة والاشتراطات التخطيطية والبنائية بالحيز العمراني، وبرامج وأولويات وآليات التنفيذ ومصادر التمويل. تقوم الهيئة العامة للتخطيط العمراني والمحافظة بإعداد واعتماد المخطط الإستراتيجي العام مع دور الوحدة المحلية في البيانات والمشاركة والتطبيق.

القيم المؤسسية

مجموعة من الفلسفات والمبادئ التي توجه سلوك الوحدة المحلية داخليا وخارجياً. توجه القيم العاملين إلى ما هو جيد ومرغوب فيه، وتؤثر على سلوكهم وتكون كموجه عام لجميع العاملين الوحدة المحلية.

الشراكة

علاقة قوية بين الوحدة المحلية وشركائها لإيجاد قيمة مضافة لكل الأطراف وقد تكون الشراكة مع موردين أو موزعين أو مؤسسات حكومية أو خاصة وتسهم هذه الشراكة في تحقيق أهداف الوحدة المحلية الإستراتيجية.

الطاقة النظيفة

الطاقة المستمدة من الموارد المتجددة بدون انبعاثات بيئية ضارة وتشمل ترشيد استهلاك الطاقة.

التمكين

عملية يتمكن من خلالها الموظفون من مسؤولية اتخاذ القرار والعمل بدرجة من الاستقلالية في أعمالهم مع الالتزام بالأنظمة واللوائح والتسلسل الوظيفي.

التميز

تحقيق مستويات أداء عالية باهرة ومستدامة بما يلي أو يتجاوز توقعات جميع أصحاب المصلحة في الوحدة المحلية

الابتكار

الترجمة العملية للأفكار الإبداعية إلى منتجات وخدمات وعمليات وأنظمة والتفاعلات المجتمعية

إدارة التغيير

منهجية لقيادة الموظفين والفرق والمؤسسات من وضعها الحالي إلى وضع محدد ومنشود في المستقبل. وهي عملية مؤسسية تهدف إلى إدارة التغيير من خلال مساندة أصحاب العلاقة داخل الوحدات المحلية وخارجها لتقبل التغيير المرتبط بتنفيذ مهامها ومشاريعها



الأسلوب المتبع في تصميم وتنفيذ والتحكم في العمليات المرتبطة بإنجاز مهام وأنشطة وخدمات الوحدة المحلية

إدارة العمليات

الأسلوب المتبع في تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتوفير جميع الموارد المتاحة (المالية والبشرية و الممتلكات والمعلومات) بهدف بلوغ غايات الوحدة المحلية وتحقيق أهدافها.

إدارة الموارد

كل فراغ بين المباني في المدينة ويشمل كل ما يحيط بها من ممرات، وساحات عامة، وميادين، ومسطحات مائية، وملاعب، وحدائق خاصة وعامة، ومواقف السيارات، وطرق

الفراغات الحضرية



إحصاءات دليل الجائزة المؤسسية فئة الوحدة المحلية

م	المعيار		القدرات	الإنجازات	
	المحور	المعيار الرئيسي		مؤشرات الأداء	مقياس الرأي
1	التوجه الاستراتيجي	القيادة و الثقافة المؤسسية	5	12	4
		التخطيط التنموي الاستثماري	6	11	3
		الحوكمة	5	9	3
2	إدارة العمل في الوحدة المحلية	التخطيط الحضري والبنية التحتية	6	10	3
		النظافة والصحة العامة	8	9	4
		المشاريع والبرامج التنموية والمجتمعية المستدامة	6	10	3
		العمليات والخدمات	8	10	4
		التحول الرقمي	6	8	2
3	الممتلكات والموارد	إدارة الموارد البشرية	8	16	4
		إدارة الموارد المالية	6	8	3
		تخطيط وإدارة الممتلكات	5	11	2
		إدارة الابتكار	5	7	3
		الإجمالي	74	121	38

159
مؤشر

