



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence



جائزة الموظف الحكومي المتميز

Distinguished Government Employee Award

الدورة العاشرة 2026-2028

قائمة المحتويات

4	 مقدمة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز
5	 مقدمة عن جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
6	 محركات ودوافع إنشاء الجوائز
7	 أهداف جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
8	 القيم والمركزات لجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
9	 دورة الجائزة
12	 مقدمة عن جائزة الموظف الحكومي المتميز
13	 الأهداف العامة لجائزة الموظف الحكومي المتميز
13	 فئات جائزة الموظف الحكومي المتميز
15	 شروط الاشتراك في جائزة الموظف الحكومي المتميز
17	 احتساب علامة المرشح لجائزة الموظف الحكومي المتميز
17	 إطار وهيكلية جائزة الموظف الحكومي المتميز
18	 محاور ومعايير جائزة الموظف الحكومي المتميز
19	 المحور الأول: الإنجاز والأثر المؤسسي
21	 المحور الثاني: الجاهزية المستقبلية والتطوير
24	 المحور الثالث: القيادة الذاتية والفاعلية المهنية
26	 توزيع الأوزان
27	 قائمة المصطلحات



نريده مستقبلا عنوانه التميز، وجوهره الإبداع،
مستقبلا منفتحا على التغيير والتطور، يستوعب
الأفكار الجديدة، ويحتضن التنوع.

رسالة جلالة الملك عبدالله الثاني
إلى أبناء الوطن وبناته بمناسبة عيد ميلاده الستين
30 كانون الثاني 2022

مقدمة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

أسس مركز الملك عبدالله الثاني للتميز بإرادة ملكية سامية عام 2006، ليشكل ركيزة وطنية في ترسيخ مفاهيم التميز المؤسسي وتعزيز ثقافة الابتكار في مختلف القطاعات في المملكة الأردنية الهاشمية.

وقد عهد صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم إلى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين رئاسة مجلس أمناء المركز، تأكيداً على الأهمية الاستراتيجية لدور المركز في دعم مسيرة التميز الوطني وتعزيز تنافسية الأردن.

ويتولى المركز إدارة جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز بوصفها أرفع جائزة وطنية تُعنى بالتميز المؤسسي والفردى، كما يعمل على نشر وتنمية ثقافة التميز والابتكار في القطاعين العام والخاص وجميعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.

ويعمل المركز على تطوير نماذج تستند إلى أفضل الممارسات العالمية، وتمكين المؤسسات والأفراد من تحسين أدائهم وتعزيز كفاءتهم، بما يساهم في الارتقاء بمستويات الأداء المؤسسي على المستوى الوطني.

وينطلق المركز من رؤية تتمثل في أن يكون المحفز الرئيسي للتميز والابتكار وتعزيز الأداء المستدام وصولاً إلى أردن أكثر تنافسية عالمياً، ويسعى من خلال رسالته إلى نشر ثقافة التميز والابتكار من خلال تطوير نماذج مبنية على أفضل الممارسات العالمية وتمكين القدرات والمهارات المتخصصة بما يساهم في تحفيز تطور المؤسسات والأفراد ويعزز جودة حياة المواطن.

مقدمة عن جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز

في سياق التوجهات الوطنية لتعزيز كفاءة الأداء في مختلف القطاعات، شهدت المملكة الأردنية الهاشمية مسيرة متواصلة في تعزيز مفاهيم التميز، وتحفيز التنافس الإيجابي، وتطوير نماذج عمل تساهم في تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

وفي هذا الإطار، جاءت جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز لترسيخ مفاهيم التميز المؤسسي، وبما يعكس مواكبة التحولات في الفكر الإداري العالمي، والمواءمة مع التوجهات الوطنية المتجددة، لتكون مرجعية وطنية رائدة تساهم في رفع كفاءة الأداء، وتمكين المؤسسات من مواكبة المتغيرات، وتحقيق نتائج ذات أثر مستدام.

ومع ما تشهده المملكة من مسارات تطويرية متسارعة، لا سيما في ضوء خارطة طريق تحديث القطاع العام ورؤية التحديث الاقتصادي (2023-2033)، والتوجهات الوطنية المرتبطة بالتحول الرقمي وتحسين تجربة المتعامل، وبما يعزز جودة حياة المواطن، تجسد جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز منظومة وطنية متكاملة تعكس هذا التوجه، وتعزز منهجية الأداء القائم على النتائج والأثر والقيمة المستدامة.

يتبنى مركز الملك عبدالله الثاني للتميز منظومة جوائز تمثل إطاراً وطنياً موحدًا يغطي مختلف القطاعات بما فيها من مؤسسات وقيادات وموظفين ضمن منظومة متكاملة تدعم تحقيق التميز الشامل وتعظيم الأثر على المستوى الوطني، وتضم الجوائز التالية:

★ جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

★ جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص

★ جائزة الجامعة الرسمية المتميزة

★ جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

★ جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز

★ جائزة القائد الحكومي المتميز

★ جائزة الموظف الحكومي المتميز

تم تصميم هذه المنظومة من الجوائز بالاستناد إلى أفضل الممارسات العالمية في التميز المؤسسي، بما ينسجم مع الخصوصية الوطنية الأردنية وأولوياتها التنموية، وبما يعزز قدرة المؤسسات على تحويل التوجهات الوطنية إلى نتائج ملموسة وأثر مستدام.

وتشكل جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز، بهذا المفهوم، أداة وطنية استراتيجية تدعم التحول نحو نموذج أداء متقدم قائم على النتائج، وتساهم في ترسيخ ثقافة التميز كنهج عمل مؤسسي مستدام يعزز جاهزية الدولة ومؤسساتها لمتطلبات المستقبل.

محركات ودوافع إنشاء الجوائز

أنشئت جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز في سياق يعكس توجهات الدولة الأردنية نحو تطوير القطاع العام والخاص، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، بما ينسجم مع أولويات التحديث الوطني ومتطلبات المرحلة الحالية. كما تعكس توجه الدولة نحو بناء مؤسسات أكثر كفاءة ومرونة، قادرة على الاستجابة للتغيرات، وتحقيق نتائج ملموسة تسهم في تعزيز جودة حياة المواطن.

ومن أبرز محركات ودوافع إطلاق الجوائز:

★ تحقيق رؤى التحديث الوطنية المتضمنة:

- خارطة طريق تحديث القطاع العام (2023-2033) باعتبارها الإطار الوطني لتطوير الجهاز الحكومي وبناء مؤسسات كفؤة ومرنة قائمة على النتائج.
- رؤية التحديث الاقتصادي (2023-2033) وما تركز عليه من رفع تنافسية الاقتصاد الوطني وتعزيز دور القطاع الخاص.

★ مواكبة المستجدات والتحولت العالمية بالانسجام مع أفضل الممارسات الدولية.

★ الاستجابة لمتطلبات التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا والتقنيات الناشئة.

★ تلبية متطلبات واحتياجات المواطنين في رفع جودة الخدمات المقدمة.

★ الحاجة إلى رفع كفاءة استخدام الموارد وتعزيز الإنتاجية المؤسسية في ظل التحديات الاقتصادية.

أهداف جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز

تأتي جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز لتعكس توجهات الدولة الأردنية نحو تطوير القطاع العام، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وترسيخ نهج يقوم على النتائج والأثر، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز تنافسية المؤسسات في مختلف القطاعات، وتهدف الجوائز إلى:

- ★ ترسيخ ثقافة التميز المؤسسي والفردية بوصفها نهجا مستداما في العمل المؤسسي.
- ★ رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز الإنتاجية بما يدعم تحقيق الأولويات الوطنية.
- ★ تحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المتعاملين بما يعزز رضاهم وثقتهم بالجهات.
- ★ تعزيز التحول الرقمي وتبني الحلول المبتكرة في تطوير الخدمات والعمليات.
- ★ دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات والأدلة بما يسهم في تحسين فعالية الأداء.
- ★ تمكين القيادات والكوادر البشرية وتطوير قدراتها لقيادة التغيير وتحقيق النتائج.
- ★ تعزيز الشفافية والمساءلة وربط الأداء بالأثر.
- ★ تحفيز التنافس الإيجابي ونشر الممارسات الفضلى بين الجهات.
- ★ تعزيز التعلم المؤسسي وبناء رأس مال معرفي مستدام.
- ★ تحقيق نتائج ذات أثر ملموس ومستدام على مستوى الجهة والمجتمع.
- ★ موازنة الأداء المؤسسي مع التوجهات الوطنية والتحديات المستقبلية.

القيم والمركزات لجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز

تقوم جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز على منظومة متكاملة من القيم والمركزات التي تشكل الأساس لتصميم النماذج وآليات التقييم، وتعكس الفلسفة التي تستند إليها المؤسسات المتميزة في إدارة أدائها وتحقيق نتائج ذات أثر مستدام، بما يضمن اتساق الممارسات المؤسسية مع الأولويات الوطنية وتوجهات التحديث، وترتكز هذه المنظومة على ما يلي:

★ **المواطن محور الاهتمام**، حيث تعزز الجوائز تركيز المؤسسات على الوصول إلى جودة حياة أفضل للمواطن من خلال السياسات والخدمات التي تتبناها.

★ **القيمة والأثر المستدام**، حيث تعزز الجوائز توجه المؤسسات نحو تحقيق أثر فعلي ومستدام، وتقيس مدى ارتباط الممارسات بالنتائج القابلة للقياس التي تعكس قيمة حقيقية على المجتمع والاقتصاد.

★ **القيادة المسؤولة والمؤثرة**، حيث تعزز الجوائز دور القيادة في توجيه الأداء المؤسسي وترسيخ الثقافة القائمة على الأداء والتمكين والنزاهة، وتقيس مدى قدرتها على تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

★ **الحكومة الرشيدة والشفافية والمساءلة والعدالة**، حيث تعزز الجوائز تطبيق أطر حوكمة فعالة تضمن الشفافية ووضوح المسؤوليات، وتقيس مدى ربط الأداء بالنتائج وتعزيز المساءلة المؤسسية.

★ **التكامل المؤسسي ومبدأ الحكومة الواحدة**، حيث تعزز الجوائز تكامل العمل بين الجهات ضمن منظومة مترابطة، وتقيس مدى قدرة المؤسسة على التنسيق وتبادل البيانات بما يحسن الكفاءة ويحد من الازدواجية.

★ **تصميم الخدمات وتبسيط الإجراءات**، حيث تعزز الجوائز تصميم الخدمات وتطويرها، بهدف تقليل التعقيد ورفع الكفاءة وتحسين تجربة المتعامل، وتحقيق القيمة العامة المستدامة.

★ **التحول الرقمي كركيزة محورية في تطوير الأداء**، حيث تعزز الجوائز التوجه نحو تبني التحول الرقمي كثقافة مؤسسية تدعم توظيف التكنولوجيا والتقنيات الناشئة في تطوير الأداء والخدمات والعمليات.

★ **الابتكار والتحسين المستمر**، حيث تعزز الجوائز تبني الابتكار كنهج عمل مستدام، وتقيس مدى قدرة المؤسسة على تطوير أدائها وتحسين خدماتها بشكل مستمر.

★ **تمكين الموارد البشرية**، حيث تعزز الجوائز بناء كوادر قادرة على قيادة التحسين والتطوير المستمر، للوصول إلى تحقيق الأداء المتميز والمساهمة في تحقيق النتائج.

★ **المرونة والاستجابة للمتغيرات**، حيث تعزز الجوائز قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات، وتقيس مدى جاهزيتها للاستجابة للتحديات والفرص بما يضمن استمرارية الأداء وتحقيق النتائج.

★ **الاستدامة**، حيث تعزز الجوائز تبني نهج الاستدامة في إدارة الأداء المؤسسي، وتقيس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج مستدامة، وبما يضمن استمرارية القيمة والأثر على المدى الطويل.

دورة الجائزة

تمر جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز بدورة متكاملة لإدارة عملية التقييم، صممت لضمان النزاهة والموضوعية، وتعزيز جودة المخرجات، وتمكين الجهات المشاركة من الاستفادة من نتائج التقييم في تطوير أدائها المؤسسي. وتعتمد هذه الدورة على منهجية واضحة ومراحل مترابطة تضمن دقة التقييم وعدالته، وتوفر في الوقت ذاته تغذية راجعة نوعية تدعم التحسين المستمر وتعزز تحقيق النتائج ذات الأثر.

1. إطلاق الجائزة

يعلن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز عن إطلاق دورة الجائزة وفق فئاتها المختلفة، ويتم خلال هذه المرحلة الإعلان عن معايير الجائزة وآليات المشاركة وشروطها، إضافة إلى فتح باب الترشح أمام الجهات والفئات المستهدفة، بما يضمن وضوح متطلبات المشاركة وتمكين الجهات من الاستعداد للدخول في عملية التقييم.

2. التوعية والتعريف بالجوائز

يعقد مركز الملك عبدالله الثاني للتميز ورشات تعريفية وتوعوية بالجوائز ومعاييرها وآليات التقييم، بهدف تمكين الجهات المستهدفة من فهم متطلبات المشاركة، وتوضيح آلية التقييم، وتعزيز جاهزيتها للتقديم.

3. التدريب على معايير الجائزة وآلية التقييم

يعقد المركز برامج تدريبية متخصصة لشرح معايير الجائزة وآلية التقييم، بهدف تمكين الجهات المشاركة من فهم متطلبات التقييم وكيفية تطبيقها.

4. التقديم والاشتراك

تقوم الجهة المشاركة بتعبئة نموذج الاشتراك إلكترونياً عبر منصة مخصصة لذلك وفق معايير الجائزة، وإرفاق الوثائق والأدلة التي توضح ممارساتها ونتائجها، بما يمكن فريق التقييم من فهم مستوى أدائها.

5. عملية التقييم وتشمل:

- ★ التقييم الفردي/ المستقل ومن ثم التقييم التوافقي من قبل المقيمين، للتقارير المقدمة من الجهات المشاركة.
- ★ إجراء الزيارة الميدانية للجهات المشاركة من قبل المقيمين، للتحقق من النقاط الواردة في تقارير الاشتراك المقدمة.
- ★ ضمان جودة التقارير من خلال عرضها ومناقشتها من قبل اللجنة الفنية وهيئة التحكيم.
- ★ إعداد التقارير التقييمية النهائية للجهات المشاركة، بما فيها من نقاط القوة وفرص التحسين والعلامات المعطاة.
- ★ اعتماد النتائج النهائية من قبل مجلس أمناء المركز.

6. إعلان النتائج

يتم إعلان الفائزين وتكريمهم خلال حفل يقام برعاية ملكية سامية، بما يعكس مكانة الجائزة على المستوى الوطني.

7. تسليم التقارير التقييمية للجهات المشاركة

يتم تزويد جميع الجهات المشاركة بتقارير تقييمية تفصيلية تستند إلى معايير الجائزة، تتضمن نقاط القوة وفرص التحسين، بما يمكن الجهات من فهم مستوى أدائها، والاستفادة من مخرجات التقييم في تطوير ممارساتها وتعزيز أدائها المؤسسي.

8. مراجعة وتطوير معايير الجائزة

ينفذ المركز ورشات مراجعة وتطوير لمعايير الجائزة، يتم من خلالها تقييم فعالية المعايير الحالية وتحديث النماذج والأطر بما يواكب التوجهات الوطنية وأفضل الممارسات، ويعزز من كفاءة ومواءمة الجائزة بشكل مستدام.

”
النجاح اليوم يعتمد على المواهب والكفاءات
والقدرات البشرية، والأردن غني بطاقاته
الشبابية، بإمكانياته وخبراته وعلاقاته الاقتصادية
مع العالم، ولدينا آفاق واسعة لزيادة الاستثمار
في شتى المجالات والقطاعات الواعدة.

خطاب جلالة الملك عبدالله الثاني للأردنيين والأردنيات في الفعالية
الوطنية بمناسبة اليوبيل الفضي لتسلم جلالة سلطاته الدستورية
09 حزيران 2024

المقدمة

في إطار التوجه الوطني المتواصل نحو تحديث القطاع العام، وترسيخ ثقافة الأداء الحكومي القائم على الكفاءة والنتائج والشفافية، يطلق مركز الملك عبدالله الثاني للتميز جائزة الموظف الحكومي المتميز بوصفها منصة وطنية لتكريم النماذج الوظيفية التي تجسد التميز في الأداء والسلوك والأثر، وتسهم بفاعلية في تطوير العمل الحكومي وتحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة المواطن بالمؤسسات العامة.

وتأتي هذه الجائزة انطلاقاً من القناعة بأن الموظف الحكومي يشكل ركيزة أساسية في إنجاح مسارات التحديث، وترجمة التوجهات والسياسات والخطط إلى ممارسات عملية ونواتج ملموسة. كما تعكس توجه المركز نحو إبراز الكفاءات الحكومية التي تتميز بالإنجاز، وروح المبادرة، والقدرة على التكيف، وتبني الابتكار، وتوظيف الأدوات الرقمية، والعمل بروح المسؤولية والشراكة، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعظيم القيمة العامة المتحققة للمجتمع.

ومواءمةً مع رؤية التحديث الاقتصادي وخارطة طريق تحديث القطاع العام، تم تطوير جائزة الموظف الحكومي المتميز كنموذج وطني متكامل يهدف إلى تحفيز الموظفين الحكوميين على التميز في الأداء، وتعزيز جاهزيتهم للمستقبل، وترسيخ دورهم في دعم التحول المؤسسي والرقمي، وتحقيق الأولويات الوطنية. ويركز هذا النموذج على الموظف الحكومي بوصفه عنصراً فاعلاً في بناء مؤسسات أكثر كفاءة ومرونة واستجابة، وقادراً على الإسهام في تحسين الخدمات، وتطوير الإجراءات، ورفع الإنتاجية، وتحقيق نتائج ذات أثر مستدام.

كما تستند الجائزة إلى رؤية شمولية للتميز الفردي لا تقتصر على جودة الإنجاز فحسب، بل تمتد لتشمل التكامل مع المعنيين، ومواكبة التوجهات المستقبلية، والنمو المعرفي والمهني المستمر، والابتكار والتحسين، والقيادة الذاتية، والقدرة على التأثير الإيجابي داخل بيئة العمل وخارجها. وبذلك، فإن الجائزة تسعى إلى إبراز الموظف الذي لا يكتفي بأداء مهامه بكفاءة، بل يسهم في تطوير العمل، وتعزيز الثقافة المؤسسية الإيجابية، وتحويل الجهد الفردي إلى قيمة مؤسسية قابلة للاستدامة والتعميم.

ويعتمد نموذج الجائزة على منظومة تقييم موضوعية وشفافة، تركز على الأدلة والنتائج والأثر الفعلي، وتراعي تنوع الأدوار الوظيفية واختلاف طبيعة المسؤوليات بين الفئات المستهدفة، بما يضمن عدالة التقييم وتكافؤ الفرص. كما يركز النموذج على قياس قدرة المرشح على تحقيق إنجازات نوعية، والإسهام في تحسين الخدمة والإجراءات، وتوظيف الموارد والمعارف والتقنيات بكفاءة، وبناء ممارسات قابلة للتطوير والاستدامة.

وبذلك، يشكل هذا الإطار مرجعية وطنية لتقييم الموظف الحكومي المتميز وفق منظور متكامل يوازن بين الأداء والنتائج، والسلوك والقيم، والجاهزية للمستقبل، بما يسهم في تكريم النماذج الملهمة، ونشر الممارسات الناجحة، وتعزيز التعلم المؤسسي، وترسيخ ثقافة التميز في القطاع العام الأردني، بما ينعكس أثره على الجهة الحكومية والمجتمع والدولة.

الأهداف العامة لجائزة الموظف الحكومي المتميز

يهدف نموذج جائزة الموظف الحكومي المتميز إلى ما يلي:

- * توفير مرجعية موحدة لتقييم وتحفيز وتكريم الموظفين الحكوميين المتميزين، بما يضمن إبراز النماذج المهنية التي تحقق نتائج نوعية وتجسد قيم الأداء الحكومي المتميز.
- * تعزيز ثقافة الإنجاز وصناعة الأثر على مستوى الوظيفة والجهة الحكومية، من خلال التركيز على الممارسات والنتائج التي تسهم في تحسين الأداء، ورفع جودة الخدمات، وتعظيم القيمة المتحققة للمتعاملين والمجتمع.
- * ترسيخ ثقافة التشاركية والتكامل مع المعنيين داخل الجهة الحكومية وخارجها، بما يعزز انسيابية العمل، ويرفع كفاءة التنفيذ، ويدعم تحقيق نتائج مشتركة أكثر استدامة وفاعلية.
- * رفع جاهزية الموظف الحكومي لمواكبة التوجهات المستقبلية ودعم التحول المؤسسي والرقمي، من خلال تعزيز قدرته على فهم المتغيرات، وتوظيف الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة، والمساهمة الفاعلة في مبادرات التحديث والتطوير.
- * تعزيز ثقافة النمو المعرفي والمهني المستمر وتوظيف المعرفة، بما يدعم تطوير القدرات الفردية، وبناء خبرات نوعية، وتحويل المعرفة إلى ممارسات وأصول معرفية تسهم في التعلم المؤسسي واستدامة الأداء.
- * تحفيز الابتكار والتحسين المستمر كنهج عمل، من خلال تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار والمبادرات التطويرية وتحويلها إلى حلول قابلة للتطبيق تسهم في رفع الكفاءة وتحسين الخدمات وتحقيق أثر ملموس.
- * ترسيخ نموذج الموظف الحكومي كقدوة في القيادة الذاتية والمرونة والسلوك المهني المسؤول، بما يعزز قدرته على التكيف، وبناء العلاقات الإيجابية، وتجسيد القيم المؤسسية، والإسهام في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة على التميز.

فئات جائزة الموظف الحكومي المتميز

تضم جائزة الموظف الحكومي المتميز باقة من الجوائز موزعة على خمس فئات رئيسية، يتنافس المرشحون في كل منهم على حدة، وهم:

الفئة الأولى: وظائف الإدارة الوسطى-الإشرافية

وهي مخصصة لمدرء ورؤساء الوحدات التنظيمية المعنيين بإدارة موارد الدائرة بما يمكن شاغلي وظائف الفئة العليا من تحقيق الأهداف وتنفيذ الاستراتيجيات، والخطط، والبرامج، والمشاريع.

الفئة الثانية: الوظائف الفنية والإدارية

وتتضمن الوظائف التالية:

الموظف الفني/التخصصي

وهي مخصصة لمن يتولى تنفيذ الأعمال التخصصية والفنية ضمن نطاق اختصاص الجهة. وتشمل هذه الفئة، على سبيل المثال لا الحصر، الوظائف أو المسميات الوظيفية التالية: طبيب، مهندس، محام، خبير، مستشار، أخصائي، باحث، مخطط، مترجم، ضابط/ مفتش/ باحث سياحي، مهندس زراعي، مساح أراض، مدعي عام، إعلامي، صحفي، محرر، إحصائي، محاسب، مدقق حسابات، محلل نظم، مصمم برامج حاسوب، مشغل الأنظمة، محلل بيانات، مسؤول قاعدة بيانات، وما شابه ذلك.

الموظف الإداري

وهي مخصصة لمن يتولى تنفيذ الأعمال المالية غير الإشرافية والأعمال الإدارية، وتشمل هذه الفئة، على سبيل المثال لا الحصر، الوظائف أو المسميات الوظيفية التالية: ضابط مشتريات، ضابط شؤون توظيف، أمين مخزن أو مستودع، سكرتير، موظف طباعة، موظف أرشيف، إداري موازنة، أمين صندوق، كاتب حسابات، محصل إيرادات، وما شابه ذلك.

موظف الخدمة

وهي مخصصة للموظفين في مواقع تقديم الخدمة، سواء في الصفوف الأمامية، أو في مراكز الاتصال، أو في مراكز الخدمة الشاملة، أو ما شابهها. (مثل موظف استقبال، موظف مركز خدمة شامل، موظف مركز اتصال، موظف مركز زوار).

الفئة الثالثة: الوظائف المساندة

وهي مخصصة لمن يتولى تنفيذ الأعمال المرتبطة بالنقل والصيانة ومنها المراسل وغيرها من الأعمال التي تمكّن الدائرة من تنفيذ مهامها وعملياتها المساندة.

الفئة الرابعة: الموظف الشاب (اختياري)

وهي مخصصة للموظف الشاب الذي يتراوح عمره بين 20 و30 عاماً، ولم يمضِ على عمله في الوظيفة الحكومية أكثر من ثلاث سنوات.

الفئة الخامسة: الموظف المبتكر (اختياري)

وهي مخصصة للموظفين الذين لديهم ابتكارات أو اختراعات تصب في تحقيق القيمة العامة.

شروط الاشتراك في جائزة الموظف الحكومي المتميز

1. على الجهات الحكومية المشاركة، وبشكل إلزامي، ترشيح مرشح واحد فقط ممن تنطبق عليه شروط الاشتراك في الجائزة عن كل من الفئات الأولى والثالثة.
2. على الجهات الحكومية المشاركة وبشكل إلزامي ترشيح مرشح واحد عن كل وظيفة من الوظائف الثلاث ضمن الفئة الثانية.
3. في حال تم نقل المرشح إلى موقع آخر بعد أن تم ترشيحه، يجوز أن يبقى مرشحاً للجائزة ويتم تقييمه بناءً على وظيفته السابقة.
4. يشترط في كل المرشحين ألا يكون قد حصل على تنبيه أو إنذار في الثلاثة أعوام السابقة.
5. يحق للمركز رفض اشتراك أي مرشح لا تنطبق عليه الشروط الواردة أعلاه في أي مرحلة من مراحل التقييم موضحاً له أسباب ذلك.
6. يستثنى من المشاركة الموظفين في المؤسسات العسكرية.
7. تطبق الشروط التالية على المرشحين وفقاً لفئات الجائزة:

الفئة الأولى: وظائف الإدارة الوسطى-الإشرافية

- * يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة أن يكون عاملاً كمدير أو رئيس وحدة تنظيمية في الجهة، على اختلاف أنواعها ومسمياتها، ويكون قد مضى على المرشح في هذه الوظيفة مدة سنتين على الأقل بتاريخ 1/1/2027.
- * أن يكون قد عمل في وظائف الإدارة الوسطى-الإشرافية لمدة ثلاث سنوات أو أكثر عند تاريخ الترشيح.
- * أن يرأس موظفين اثنين على الأقل.

الفئة الثانية: الوظائف الفنية والإدارية (الموظف الفني/ التخصصي، الموظف الإداري، موظف الخدمة)

- يشترط فيمن يُرشح لجائزة الموظف الفني، أو التخصصي، أو الإداري، أو موظف الخدمة ما يلي:
- * أن يكون موظفاً على رأس عمله في وظائف ذات طبيعة فنية أو تقنية أو تخصصية، على اختلاف أنواعها ومسمياتها، مثل: الهندسية، القانونية، الاقتصادية، المالية، الحسابية، والعلوم الطبية.
- * أن يكون قد عمل في الوظيفة الإدارية أو الفنية أو التخصصية في الجهة لمدة ثلاث سنوات أو أكثر عند تاريخ الترشيح.
- * أن يكون المترشح غير إشرافي.

الفئة الثالثة: الوظائف المساندة

- ★ أن يكون موظفًا على رأس عمله في وظائف خدمية أو مهنية أو إدارية مساندة، مثل: مأمور مقسم، سائق، وما شابه ذلك.
- ★ أن يكون قد عمل في الوظيفة لمدة ثلاث سنوات أو أكثر عند تاريخ الترشيح.
- ★ أن يكون من حملة شهادة الدبلوم أو أقل.
- ★ أن يكون المترشح غير إشرافي.

الفئة الرابعة: الموظف الشاب (اختياري)

يحق التقدم لهذه الجائزة الموظف الشاب الذي يتراوح عمره بين 20 و30 عاماً، ولم يمضِ على عمله في الوظيفة الحكومية أكثر من ثلاث سنوات.

الفئة الخامسة: جائزة الموظف المبتكر (اختياري)

يحق التقدم لجائزة الموظف المبتكر لكافة الموظفين الذين لديهم ابتكارات أو اختراعات مشتركة، سواء كانت متصلة بمجال عملهم أو خارجة عن نطاقه، بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية، ولا يشترط أن يتضمن المسمى الوظيفي ما يشير إلى الابتكار أو الإبداع.

احتساب علامة المرشح لجائزة الموظف الحكومي المتميز

تحتسب العلامة النهائية للمشارك في جائزة الموظف الحكومي المتميز بالاستناد إلى مدخلين:

- ★ نتائج عملية تقييم المرشح وفقاً لمعايير جائزة الموظف الحكومي المتميز (90%)
- ★ نتائج تقييم الأداء (10%) للأعوام الثلاثة الأخيرة

إطار وهيكلية جائزة الموظف الحكومي المتميز

يشكّل هذا الإطار مرجعية عملية لتقييم تميز الموظفين الحكوميين وفق منظور متكامل يوازن بين الإنجاز والأثر، والتكامل مع المعنيين، والجاهزية للمستقبل، والقيادة الذاتية والفاعلية المهنية، بما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء، وتحسين جودة الخدمات، وترسيخ القيمة المؤسسية المستدامة.

كما يرتكز الإطار مفهوم التميز الوظيفي بوصفه تميزاً لا يقتصر على حسن أداء المهام والمسؤوليات، بل يمتد ليشمل الإسهام في تطوير العمل، وتحسين الخدمة، ودعم التحول المؤسسي والرقمي، وتبني الابتكار والتحسين المستمر، وتجسيد السلوكيات المهنية الإيجابية، بما يعزز دور الموظف الحكومي في تحقيق الأهداف المؤسسية والوطنية.

ويرتكز الإطار على هيكلية متكاملة تتضمن ثلاثة محاور رئيسية تغطي مجالات التميز في الأداء والسلوك والجاهزية المستقبلية. ويشمل المحور الأول: الإنجاز والأثر المؤسسي المعايير المرتبطة بتميز الإنجاز وصناعة الأثر، والتشاركية وتكامل الجهود مع المعنيين. ويشمل المحور الثاني: الجاهزية المستقبلية والتطوير المعايير المرتبطة باستشراف ومواكبة التوجهات المستقبلية، والتمكين الرقمي، والنمو المعرفي المستمر، والابتكار والتحسين، بما في ذلك المعيار الخاص بالموظف المبتكر. كما يشمل المحور الثالث: القيادة الذاتية والفاعلية المهنية المعايير المرتبطة بالقيادة الذاتية والمرونة المهنية، إلى جانب المهارات القيادية المخصصة للفئة الإشرافية.

وبذلك، يوفر هذا الإطار أساساً موضوعياً وشفافاً لتقييم الموظف الحكومي المتميز استناداً إلى الأدلة والنتائج والأثر، وبما يساهم في تكريم النماذج الملهمة، ونشر الممارسات الناجحة، وتعزيز التعلم المؤسسي، وترسيخ ثقافة التميز في القطاع العام الأردني.

محاور ومعايير جائزة الموظف الحكومي المتميز



الشكل (1): محاور ومعايير جائزة الموظف الحكومي المتميز

تتضمن جائزة الموظف الحكومي المتميز سبعة معايير أساسية تعكس مجالات التميز في الأداء والسلوك والجاهزية المستقبلية، على أن يختلف انطباق بعض هذه المعايير باختلاف فئة الترشيح، وفقاً لما هو موضح في كل معيار وفي جدول توزيع الأوزان. ويتضمن كل معيار مجموعة من العناصر التفصيلية التي توضح ما يُتوقع من المرشح وآلية قياس مستوى التميز بصورة عادلة وموحدة بين جميع المرشحين ضمن الفئة الواحدة. ولضمان موضوعية التقييم وشفافيته، يعتمد تقييم المرشح على الأدلة الداعمة المرفقة ضمن تقرير الاشتراك وفق مؤشرات أداء واضحة، بحيث تثبت الإنجازات والنتائج بالأرقام والوثائق والشواهد والتحقق، لا بالوصف أو الانطباع، وبما يتيح للمقيمين تتبع الأثر وتقييمه وفق منهجية واضحة وقابلة للتحقق.

المحور الأول: الإنجاز والأثر المؤسسي

يركز هذا المحور على قدرة الموظف على تحقيق نتائج ملموسة، والإسهام في تحسين الأداء والخدمات، وتعظيم الأثر المتحقق على مستوى الجهة الحكومية والمتعاملين، ويتضمن هذا المحور مجموعة المعايير كما يلي:

1.1 تميز الإنجاز وصناعة الأثر

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف على تحقيق إنجازات نوعية في نطاق عمله، تتسم بالكفاءة والجودة والموثوقية، وتنعكس بصورة واضحة على تحسين الأداء، أو الخدمة، أو الإجراءات، أو استخدام الموارد، بما يسهم في تحقيق نتائج ملموسة ذات قيمة مضافة للجهة الحكومية والمعنيين. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

★ يحقق إنجازات واضحة وذات قيمة في نطاق عمله، تعكس مستوى متميزاً من الأداء يتجاوز التنفيذ الاعتيادي للمهام والمسؤوليات، وبما ينسجم مع أهدافه الوظيفية وأولويات الجهة الحكومية.

★ ينجز أعماله بكفاءة وجودة وضمن الأطر الزمنية المناسبة، مع حسن توظيف الوقت والموارد المتاحة، والتعامل الفاعل مع التحديات والمعوقات، بما يعزز موثوقية الإنجاز واستدامته.

★ تسهم إنجازاته في تحسين مستوى الأداء، أو تطوير الخدمة، أو تبسيط الإجراءات، أو رفع جودة المخرجات، بما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمل وفاعليته.

★ يحقق إنجازات بنتائج قابلة للقياس والتحقق، مدعومة بالأدلة والمؤشرات أو الشواهد الموثوقة، بما يتيح تقييم قيمة الإنجاز وحجمه بصورة موضوعية.

★ يُظهر أثراً واضحاً ومستمراً لإنجازاته على مستوى الوحدة التنظيمية أو الجهة الحكومية أو المتعاملين، بما يعزز القيمة المتحققة ويؤكد أن الإنجاز لم يكن آنياً أو محدود الأثر.

★ يوظف خبراته وإنجازاته المتحققة في دعم استمرارية التحسين في نطاق عمله، بما يسهم في ترسيخ ممارسات أكثر كفاءة وفاعلية وتحقيق نتائج أفضل على المدى البعيد.

★ تسهم إنجازاته وممارساته المهنية في تعزيز الصورة الإيجابية للجهة الحكومية، وترسيخ الثقة بجودة أدائها ومخرجاتها لدى المعنيين.

★ تشكل إنجازاته أو ممارساته المتميزة نموذجاً يمكن الاحتذاء به أو البناء عليه داخل الجهة الحكومية أو خارجها، بما يعزز الريادة ويعظم الأثر.

★ يسهم من خلال إنجازاته في تحقيق قيمة مستدامة للجهة الحكومية أو للمتعاملين، بما يعزز استمرارية المنفعة المتحققة وعدم اقتصارها على أثر آني أو محدود.

1.2 التشاركية وتكامل الجهود مع المعنيين لتحقيق القيمة المستدامة

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف على بناء علاقات عمل فاعلة وتشاركية مع المعنيين داخل نطاق عمله وخارجه، بما يعزز تكامل الجهود، ووضوح الأدوار، وانسيابية العمل، ويسهم في تحقيق نتائج مشتركة أكثر كفاءة وفاعلية واستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

★ يحدد المعنيين المرتبطين بإنجاز العمل أو تحقيق النتائج في نطاق مسؤوليته، ويفهم أدوارهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم، بما يسهم في بناء تعاون أكثر فاعلية ووضوحاً.

★ يبني قنوات تواصل وتنسيق فعالة مع المعنيين داخل الجهة الحكومية وخارجها، بما يعزز انسيابية العمل، ويحد من التأخير أو التعارض أو ازدواجية الجهود.

★ يسهم في توضيح الأدوار والمسؤوليات ومسارات العمل بين الأطراف ذات العلاقة، بما يدعم التكامل، ويرفع كفاءة التنفيذ، ويعزز جودة المخرجات المشتركة.

★ يتعامل بفاعلية مع التحديات أو المعوقات التي قد تؤثر على التعاون أو سير العمل المشترك، بما يسهم في معالجة الإشكالات، واستدامة التنسيق، وتحقيق النتائج المطلوبة.

★ يسهم في تعزيز تبادل المعرفة والخبرات والممارسات العملية بين الأطراف المعنية، بما يدعم التعلم العملي، ويرفع مستوى الاتساق، ويحسن جودة العمل المشترك.

★ يحقق تعاونه وتكامله مع المعنيين نتائج ملموسة وقابلة للتحقق، مثل تسريع الإجراءات، أو تحسين جودة المخرجات، أو رفع كفاءة التنسيق، أو تعزيز رضا الأطراف ذات العلاقة.

★ يراعي احتياجات المعنيين وتوقعاتهم عند تنسيق الجهود أو بناء آليات العمل المشتركة، بما يسهم في رفع جودة المخرجات وتعزيز الرضا والثقة.

المحور الثاني: الجاهزية المستقبلية والتطوير

يركز هذا المحور على قدرة الموظف على مواكبة المتغيرات والتوجهات المستقبلية ذات العلاقة بمجال عمله، وتطوير معارفه ومهاراته بصورة مستمرة، وتبني الابتكار والتحسين في نطاق مسؤوليته، بما يعزز جاهزيته للمستقبل، ويرفع كفاءة أدائه، ويسهم في تطوير العمل والخدمات وتحقيق نتائج أكثر استدامة، ويتضمن هذا المحور مجموعة المعايير كما يلي:

2.1 استشراف ومواكبة التوجهات المستقبلية والتمكين الرقمي لتعزيز الأداء

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف على فهم التوجهات المستقبلية والمتغيرات ذات العلاقة بمجال عمله، والتفاعل معها بوعي ومرونة، وتوظيف الأدوات الرقمية والتقنيات المتاحة بصورة فعالة ومسؤولة، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء، ودعم التحول المؤسسي، وتحسين النتائج. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

★ يُظهر فهماً للتوجهات المستقبلية والمتغيرات ذات العلاقة بمجال عمله، ويستوعب انعكاساتها على الأولويات والمهام والفرص والتحديات، بما يعزز جاهزيته للتعامل معها بفاعلية.

★ يتابع الممارسات والتوجهات الحديثة ذات الصلة بطبيعة عمله، ويستفيد منها في تطوير أدائه أو تحسين أساليب العمل، بما يسهم في رفع الكفاءة وتعزيز جودة المخرجات.

★ يتفاعل بصورة إيجابية مع مبادرات التغيير والتحول المؤسسي أو الرقمي ذات العلاقة بمجال عمله، ويسهم في دعم تنفيذها ضمن نطاق مسؤوليته، بما يعزز نجاحها واستدامة نتائجها.

★ يوظف الأنظمة الرقمية والأدوات التقنية المتاحة في إنجاز أعماله أو تحسينها، بما يسهم في تسريع الإنجاز، ورفع الإنتاجية، وتحسين دقة العمل وموثوقيته.

★ يستخدم التقنيات الحديثة، بما فيها تطبيقات الذكاء الاصطناعي عند ملائمتها، بصورة واعية ومسؤولة تدعم طبيعة العمل ومتطلباته، بما يسهم في تحسين الأداء وجودة النتائج.

★ يحقق توظيفه للتوجهات الحديثة أو الأدوات الرقمية تحسيناً ملموساً في الأداء، أو الإجراءات، أو جودة المخرجات، أو كفاءة استخدام الموارد، بما يؤكد القيمة المتحققة من هذا التوظيف.

★ يسهم في تعزيز جاهزية جهة عمله للمستقبل من خلال التفاعل المبكر مع المتغيرات، وتوظيف الأدوات المناسبة، ودعم الممارسات التي ترفع القدرة على الاستجابة والتكيف.

2.2 النمو المعرفي المستمر وتوظيفه

يركز هذا المعيار على حرص الموظف على تطوير معارفه ومهاراته بصورة مستمرة، وتحديد احتياجاته التعليمية والمهنية بوعي، وتوظيف ما يكتسبه في تحسين أدائه ورفع كفاءته، بما يسهم في تطوير العمل، وتعزيز التعلم المؤسسي، وتحقيق قيمة مضافة مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

- * يحرص على تطوير معارفه ومهاراته بصورة مستمرة، وبما يرتبط بطبيعة عمله ومتطلباته الحالية والمستقبلية، بما يعزز جاهزيته المهنية ويرفع كفاءته في الأداء.
- * يحدد احتياجاته المعرفية والمهارية بوعي، ويسعى إلى تلبيتها من خلال مصادر تعلم متنوعة ومناسبة، بما يسهم في بناء خبرات نوعية تدعم تطوره المهني.
- * يوظف ما يكتسبه من معارف ومهارات في تحسين أدائه وتطوير أساليب العمل أو رفع جودة المخرجات، بما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمل وفاعليته.
- * يستفيد من الخبرات العملية والدروس المستفادة والممارسات الفضلى في تطوير أدائه المهني، بما يعزز قدرته على التعامل مع متطلبات العمل بكفاءة أكبر.
- * يسهم في توثيق المعرفة أو تنظيمها أو نقلها داخل بيئة العمل، بما يدعم استمرارية الاستفادة منها، ويعزز التعلم المؤسسي ويحد من فقدان المعرفة.
- * يحقق تطويره المعرفي والمهاري نتائج ملموسة في نطاق عمله، مثل تحسين الأداء، أو رفع جودة المخرجات، أو تسريع الإنجاز، أو دعم كفاءة العمل بصورة قابلة للملاحظة والتحقق.

2.3 تبني الابتكار والتحسين المستمر لتطوير العمل¹

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف على رصد فرص التحسين والتطوير في نطاق عمله، وتقديم أفكار أو مبادرات تسهم في معالجة التحديات أو رفع كفاءة العمل، وتحويلها إلى تطبيقات عملية تحقق نتائج ملموسة وأثراً إيجابياً مستداماً. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

- * يرصد فرص التحسين والتطوير في نطاق عمله بصورة استباقية، ويحدد التحديات أو المعوقات التي تستدعي المعالجة، بما يسهم في رفع كفاءة العمل وتحسين نتائجه.
- * يقدم أفكاراً أو مقترحات أو مبادرات تطويرية تسهم في معالجة المشكلات، أو تحسين الإجراءات، أو تطوير الخدمات، أو أساليب العمل، بما يعكس روح المبادرة والبحث عن قيمة مضافة.
- * يوظف أساليب مناسبة لتحويل الأفكار والمقترحات إلى حلول أو تطبيقات عملية قابلة للتنفيذ، بما يعزز فرص تبنيها وتحقيق الاستفادة منها.
- * يتعامل بفاعلية مع التحديات أو المعوقات المرتبطة بتنفيذ الأفكار أو المبادرات التحسينية، بما يدعم استمرارية التطبيق ويعزز فرص نجاحه.
- * تسهم الأفكار أو المبادرات التي يقدمها في تحقيق نتائج ملموسة، مثل تحسين الأداء، أو رفع جودة المخرجات، أو تسريع الإجراءات، أو خفض الجهد، أو الكلفة، أو تعزيز رضا المعنيين.

1 يطبق على كافة فئات الجائزة باستثناء فئة الموظف المبتكر



★ يسهم في ترسيخ ثقافة التحسين المستمر في بيئة عمله من خلال تشجيع التطوير العملي، ومشاركة الدروس المستفادة، والبناء على النتائج المتحققة بما يعزز استدامة التحسين وأثره.

★ تسهم مبادراته أو ابتكاراته، في دعم التوجهات الوطنية وأهداف التنمية المستدامة من خلال تحقيق قيمة اجتماعية أو اقتصادية أو بيئية.

★ يسهم في نشر ثقافة التحسين والتطوير داخل بيئة العمل من خلال تشجيع المبادرة ومشاركة الخبرات والدروس المستفادة وتعزيز تقبل التغيير.

2.4 تبني الابتكار وتطبيقه وتعظيم أثره²

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف على تقديم ابتكارات نوعية أو مبادرات ابتكارية ذات قيمة، وتطويرها وتحويلها إلى تطبيقات عملية قابلة للتنفيذ، بما يسهم في معالجة التحديات، وتحسين الأداء أو الخدمات، وتحقيق أثر ملموس ومستدام على المستوى المؤسسي أو الوطني أو الأوسع. كما يركز على إسهام الموظف في نشر ثقافة الابتكار وتوثيق المخرجات الابتكارية بما يعزز استدامتها وقابليتها للتوسع. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

★ يقدم أفكاراً أو مبادرات أو حلولاً ابتكارية نوعية تعالج تحديات أو فرصاً حقيقية داخل نطاق عمله أو خارجه، بما يعكس الأصالة والقيمة المضافة والقدرة على إحداث فرق ملموس.

★ يطور الأفكار أو المبادرات الابتكارية بصورة منهجية، ويوظف الأساليب والأدوات المناسبة لتحويلها إلى حلول أو تطبيقات عملية قابلة للتنفيذ، بما يعزز فرص نجاحها وتبنيها.

★ يتعامل بفاعلية مع التحديات والمعوقات المرتبطة بتطوير الابتكار أو تطبيقه، بما يسهم في استمرارية التنفيذ وتعظيم الاستفادة من المخرجات المتحققة.

★ تحقق ابتكاراته أو مبادراته نتائج ملموسة وأثراً إيجابياً قابلاً للتحقق، مثل تحسين الأداء، أو تطوير الخدمات، أو رفع الكفاءة، أو خفض الكلف، أو تعزيز القيمة المتحققة للجهة أو للمجتمع.

★ يسهم في نشر ثقافة الابتكار والتحسين المستمر من خلال المشاركة في أنشطة أو مبادرات أو فعاليات تدعم التفكير الابتكاري، أو تشجع تبادل الخبرات والممارسات ذات العلاقة.

★ يوثق مخرجاته الابتكارية ومعارفه ودروسه المستفادة، ويسهم في تعميمها أو نقلها أو حمايتها عند اللزوم، بما يعزز استدامة الابتكار وقابليته للتوسع والاستفادة منه داخل الجهة الحكومية وخارجها.

★ تسهم مبادراته أو ابتكاراته، عند الاقتضاء، في دعم التوجهات الوطنية وأهداف التنمية المستدامة من خلال تحقيق قيمة اجتماعية أو اقتصادية أو بيئية.

★ يسهم في نشر ثقافة التحسين والتطوير داخل بيئة العمل من خلال تشجيع المبادرة ومشاركة الخبرات والدروس المستفادة وتعزيز تقبل التغيير.



المحور الثالث: القيادة الذاتية والفاعلية المهنية

يركز هذا المحور على قدرة الموظف على إدارة ذاته بوعي ومسؤولية، وتجسيد السلوكيات المهنية الإيجابية، والتكيف مع المتغيرات والتحديات بمرونة، وبناء علاقات عمل فعالة، بما يعزز فاعليته المهنية، ويرفع جودة أدائه، ويسهم في إيجاد أثر إيجابي داخل بيئة العمل وخارجها، ويتضمن هذا المحور مجموعة المعايير كما يلي:

3.1 القيادة الذاتية والمرونة المهنية المؤثرة

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف على إدارة ذاته بوعي ومسؤولية، وتجسيد السلوكيات المهنية الإيجابية، وبناء علاقات عمل فعالة، والتكيف مع المتغيرات والتحديات بمرونة، بما يعزز فاعليته المهنية، ويرفع جودة أدائه، ويسهم في إيجاد أثر إيجابي داخل بيئة العمل وخارجها. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

- * يُظهر وعياً بذاته وبمسؤولياته المهنية، ويوجه سلوكه وأولوياته بصورة منضبطة تعكس الجدية والالتزام والقدرة على إدارة متطلبات العمل بفاعلية.
- * يجسد القيم المؤسسية والسلوكيات المهنية الإيجابية في أدائه وتعاملاته، بما يعزز الثقة والمصداقية، ويجعله نموذجاً إيجابياً في بيئة العمل.
- * يبني علاقات عمل فعالة قائمة على الاحترام والتعاون والتواصل الإيجابي مع مختلف الأطراف ذات العلاقة، بما يسهم في تعزيز بيئة عمل أكثر انسجاماً وفاعلية.
- * يتعامل مع المواقف والتحديات وضغوط العمل بدرجة مناسبة من الاتزان والمرونة، ويُظهر قدرة على التكيف مع المتغيرات والأولويات المستجدة، بما يدعم استمرارية الأداء وجودة المخرجات.
- * يحافظ على سلوك مهني متزن في الظروف المختلفة، ويتعامل مع الملاحظات أو التحديات أو الخلافات بصورة ناضجة وبناءة، بما يعزز جودة العلاقات المهنية ويحد من الآثار السلبية على العمل.
- * يسهم من خلال سلوكه ومبادراته وعلاقاته الإيجابية في إيجاد أثر داعم داخل بيئة العمل أو في المجتمع، بما يعكس اتساع مسؤوليته المهنية والاجتماعية ويعزز الصورة الإيجابية للجهة الحكومية.
- * يجسد في سلوكه وتعاملاته صورة مهنية إيجابية تعكس قيم الجهة الحكومية ورسالتها، بما يسهم في تعزيز مصداقيتها وسمعتها المؤسسية.
- * يُظهر مرونة مهنية تساعد على استيعاب المتغيرات والتعامل معها بطريقة تحافظ على استمرارية الأداء وتدعم جاهزية بيئة العمل.
- * يسهم، ضمن حدود دوره وإمكاناته، في مبادرات أو ممارسات ذات بعد مجتمعي أو تطوعي تعكس حس المسؤولية المجتمعية وتعزز الأثر الإيجابي للجهة الحكومية.
- * يسهم من خلال سلوكه وممارساته اليومية في ترسيخ ثقافة عمل إيجابية قائمة على الالتزام والتعاون والمهنية واحترام القيم المؤسسية.

3.2 المهارات القيادية الموجّهة والداعمة³

يركز هذا المعيار على قدرة الموظف الإشرافي على توجيه العمل وتنظيمه، وإدارة الموارد المتاحة بكفاءة، وتمكين الموظفين وتحفيزهم، وبناء فرق عمل متعاونة وعالية الأداء، والتعامل مع المتغيرات والتحديات بصورة متزنة وفعالة، بما يسهم في تحسين الأداء، واستمرارية الإنجاز، ورفع جاهزية الوحدة التنظيمية لتحقيق نتائج أفضل. وفي هذا الإطار من المتوقع من الموظف أن:

- ★ يسهم في تخطيط العمل وتنظيمه وربط أولويات الوحدة التنظيمية بالأهداف المؤسسية، بما يعزز وضوح الاتجاه، وحسن توزيع الجهود، ورفع كفاءة التنفيذ.
- ★ يدير الموارد المتاحة في نطاق مسؤوليته بكفاءة، ويوظفها بصورة مناسبة لدعم الأداء وتحقيق النتائج، بما يشمل الوقت والموارد البشرية والمعلوماتية والمادية وفق طبيعة العمل.
- ★ يمكن الموظفين ويدعم تطوير قدراتهم من خلال التوجيه، والتفويض المناسب، والمتابعة، والتغذية الراجعة، بما يعزز جاهزيتهم، ويرفع مستوى أدائهم، ويسهم في إعداد صف ثانٍ قادر على تحمل المسؤولية.
- ★ يعزز العمل بروح الفريق، ويوجه الجهود نحو تحقيق أهداف مشتركة، ويرسخ التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق، بما يسهم في تحسين الانسجام ورفع جودة المخرجات.
- ★ يتعامل مع المشكلات والتحديات والمواقف المتغيرة بصورة واعية ومتزنة، ويتخذ الإجراءات المناسبة في الوقت الملائم، بما يدعم استمرارية العمل ويحد من تعثر الأداء.
- ★ يوظف مهارات التواصل والتنسيق وفض الخلافات في إدارة العمل والعلاقات المهنية داخل نطاق مسؤوليته، بما يعزز بيئة عمل إيجابية ويدعم حسن التنفيذ وتحقيق النتائج.
- ★ يهيئ بيئة عمل تشجع المبادرة والتطوير والتحسين، ويدعم الأفكار والممارسات التي تسهم في رفع كفاءة العمل وجودته، بما يعزز جاهزية الوحدة التنظيمية للتكيف مع المتغيرات وتحقيق نتائج أفضل.

3 يطبق على فئة الموظف الإشرافي فقط.



توزيع الأوزان

الموظف الشاب	الموظف المبتكر	موظف الخدمات المساندة	موظف الخدمة	الموظف الإداري	الموظف التخصصي/ الفني	الموظف القيادي/ الإشرافي	المعايير	
20%	20%	20%	25%	25%	25%	30%	تميز الإنجاز وصناعة الأثر	الأول
20%	10%	25%	25%	20%	15%	20%	التشاركية وتكامل الجهود مع المعنيين لتحقيق القيمة المستدامة	الثاني
15%	10%	5%	10%	10%	15%	15%	استشراف ومواكبة التوجهات المستقبلية والتمكين الرقمي لتعزيز الأداء	الثالث
15%	5%	20%	10%	15%	20%	5%	النمو المعرفي المستمر وتوظيفه	الرابع
20%	50%	15%	15%	15%	15%	5%	الابتكار والتحسين المستمر	الخامس
10%	5%	15%	15%	15%	10%	5%	القيادة الذاتية والمرونة المهنية المؤثرة	السادس
		-	-	-	-	20%	المهارات القيادية الموجهة والداعمة	السابع

قائمة المصطلحات

الابتكار

تحويل أو ترجمة الأفكار الإبداعية إلى تطبيقات عملية مثل منتجات، أو خدمات، أو نماذج عمل جديدة، أو محسنة تحقق قيمة مضافة قابلة للقياس، ويتطلب إدارة منهجية لدورة الابتكار من الفكرة إلى التنفيذ.

الأثر

التغير طويل المدى الذي تسهم المؤسسة في تحقيقه على مستوى المجتمع أو الاقتصاد أو القطاع.

المعنيين

هم جميع الأفراد أو المجموعات أو الجهات الذين يؤثرون أو يتأثرون بأنشطة الجهة الحكومية، ويتطلب ذلك إدارة علاقاتهم وتوقعاتهم بشكل متوازن.

أهداف التنمية المستدامة

مجموعة من الأهداف العالمية التي أطلقتها United Nations لتحقيق تنمية شاملة ومتوازنة اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً، وتُستخدم كإطار مرجعي لربط مبادرات الجهة الحكومية بالأجندة الدولية وتعزيز الشفافية وبناء الشراكات وتحقيق الأثر.

استشراف المستقبل

عملية منهجية لتحليل الاتجاهات والتغيرات المحتملة، بهدف فهم السيناريوهات المستقبلية والاستعداد لها بشكل استباقي ودعم اتخاذ القرار الاستراتيجي.

الأنظمة الرقمية

مجموعة التقنيات والمنصات الرقمية التي تدعم تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، وتسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز التكامل المؤسسي.

التحول والتمكين الرقمي

إعادة تصميم شاملة للعمليات والخدمات والنماذج التشغيلية باستخدام التقنيات الرقمية، بهدف تحقيق كفاءة أعلى، وتعزيز القيمة المقدمة، وتمكين الابتكار المؤسسي.

الثقافة المؤسسية

منظومة القيم والسلوكيات والممارسات والبرامج التي توجه عمل الأفراد داخل المؤسسة، وتعزز الالتزام والمساءلة وتقبل التغيير الإيجابي.

الشراكات الخارجية

علاقات تعاون مع جهات خارجية مثل الموردين والقطاع الخاص والجهات الأكاديمية لتحقيق أهداف مشتركة وتعظيم النتائج، وتشمل كذلك - حسب خصوصية الجهة الحكومية - الشراكات الإقليمية والدولية.

الشراكات الداخلية: علاقات تكامل وتنسيق وتعاون مستمر بين الوحدات والأقسام داخل الجهة تقوم على تبادل المعرفة والموارد والخبرات بما يعزز العمل الجماعي ويحسن كفاءة العمليات ويسرع اتخاذ القرار ويدعم تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل متكامل، وقد تعني في بعض المؤسسات الشركات "المحلية" مقارنة مع الإقليمية والدولية.



السياسات

مجموعة من القواعد والتوجيهات الرسمية المعتمدة التي تنظم العمل وتوجه السلوك المؤسسي وتدعم اتخاذ القرار بما يضمن الاتساق والامتثال ويحد من التباين في الممارسات ويعزز الحوكمة المؤسسية.

الفعالية: مدى تحقيق الأهداف والنتائج المستهدفة، ومواءمة المخرجات مع الغايات المؤسسية.

القيمة

الفائدة التي يحصل عليها متلقي الخدمة أو المستفيد من الخدمة أو العملية، مقارنة بما يبذله من وقت أو جهد أو موارد للحصول عليها.

القيم

المبادئ والسلوكيات التي تحكم عمل الموظفين وعلاقاتهم المهنية، وتعكس الثقافة المؤسسية في الجهة.

الكفاءة

إنجاز المخرجات باستخدام أمثل للموارد البشرية والمادية والمعلوماتية، وبما يحقق أفضل استخدام للمدخلات

المتعاملون

جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الجهة للحصول على خدمة أو منتج أو معلومة، ويقابلهم في النظام مصطلح متلقي الخدمة.

المرونة المؤسسية

قدرة الجهة على التكيف السريع مع التغيرات والاستجابة الفعالة للتحديات والفرص مع الحفاظ على استمرارية الأعمال وتحقيق الأداء المستهدف من خلال هياكل مرنة وعمليات قابلة للتكيف.

المسؤولية المجتمعية

التزام الجهة بالمساهمة الفاعلة في تنمية المجتمع ودعم المبادرات الاجتماعية، البيئية والاقتصادية والأعمال التطوعية بما يحقق أثراً إيجابياً مستداماً ويعزز سمعة الجهة ودورها التنموي.

النظام الأيكولوجي

مجموعة العوامل الخارجية والجهات الفاعلة المحيطة بالمؤسسة التي تؤثر فيها وتتأثر بها، بما يشمل السياسات المحلية، والاتجاهات العالمية، والفرص، والتحديات في بيئة العمل.

انتاجية الموظف

قدرة الموظف على إنجاز المهام والأهداف المطلوبة منه بكفاءة، مع تحقيق مخرجات مكتملة وجيدة، وفي الوقت المتفق عليه، بما يسهم في تحقيق نتائج الجهة.





جائزة الموظف الحكومي المتميز

Distinguished Government Employee Award