



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence



جائزة
إدارة الأداء
الحكومي المتميز

Government Performance Management Excellence Award

الدورة الأولى 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 إدارة الأداء الحكومي المتميز
14	 الأهداف العامة لجائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز
14	 الفئات المستهدفة
15	 إطار وهيكلية جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز
16	 محاور ومعايير جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز
16	 المحور الأول: تخطيط وتصميم منظومة إدارة الأداء
21	 المحور الثاني: تنفيذ وقياس وتحليل الأداء
24	 المحور الثالث: مراجعة وتحسين منظومة إدارة الأداء
26	 مسطرة التقييم
27	 الأوزان
28	 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 تسهم 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 تسهم 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 لتميز 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، وتسهم في ترسيخ ثقافة التميز كنهج عمل مؤسسي مستدام يعزز جاهزية الدولة ومؤسساتها لمتطلبات المستقبل.

محركات ودوافع إنشاء الجوائز

أُنشئت 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 والتحول 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.
- ★ مواصلة 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.

★ **الحوكمة 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 الحوكمة 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 الترشيح 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.



أمامنا جميعا مسؤولية التحديث الشامل وإطلاق
إمكانيات اقتصادنا خلال السنوات القادمة، لأردن
تتعزز فيه الفرص وتتعاظم فيه الإنجازات، لأجيال
الحاضر والمستقبل، وكلي ثقة أن الأردنيين على
قدر المسؤولية في مواصلة التحديث والبناء،
لمستقبل أعظم.

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

مقدمة

تأتي جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز في إطار التوجه نحو الارتقاء بكفاءة وفاعلية الإدارة الحكومية، وتعزيز قدرتها على تحويل الرؤى والأولويات الوطنية والاستراتيجيات والسياسات العامة إلى نتائج ملموسة وأثر مستدام ينعكس على جودة حياة المواطنين، وتجربة المتعاملين، وكفاءة استخدام الموارد، ومستوى الثقة بالأداء الحكومي. فالتحدي لم يعد مقتصرًا على إعداد الخطط أو تنفيذ الأنشطة والمبادرات، بل أصبح مرتبطاً بقدرة الجهة الحكومية على إثبات ما حققته من نتائج، وفهم مدى مساهمتها في الأولويات الوطنية والقطاعية، والاستجابة بمرونة للمتغيرات والتحديات والفرص.

وتعد منظومة إدارة الأداء منظومة مؤسسية متكاملة تمكّن الجهة الحكومية من ترجمة غايتها واختصاصاتها وأولوياتها إلى أهداف واضحة ومترابطة، ومؤشرات ومستهدفات ومبادرات وخطط عمل قابلة للتنفيذ والقياس، ومتابعة مستوى الإنجاز وتحليل النتائج واتخاذ القرارات اللازمة لتحسين الأداء وتحقيق القيمة العامة. كما توفر هذه المنظومة أساساً مشتركاً يربط بين التخطيط والتنفيذ والقياس والمراجعة، ويوضح مساهمة القطاعات والوحدات التنظيمية والفرق والأفراد والشركاء في تحقيق النتائج والأثر المستهدفين.

ولا تقتصر إدارة الأداء المتميزة على متابعة نسب الإنجاز أو إصدار التقارير الدورية، بل تقوم على بناء ترابط منطقي بين المدخلات والأنشطة والمخرجات والنتائج والأثر، وضمان مواءمة الأداء على المستويات الاستراتيجية والتشغيلية والفردية.

وتتحقق القيمة الحقيقية لإدارة الأداء عندما تتحول البيانات إلى معرفة، والمعرفة إلى قرارات، والقرارات إلى إجراءات تحسينية وتطويرية قابلة للقياس. ومن هذا المنطلق، جاءت جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز لتوفير مرجعية وطنية متكاملة تحفز الجهات الحكومية على تطوير منظومات إدارة الأداء لديها، وترسخ الإدارة بالأهداف والنتائج والأثر، وتعزيز اتخاذ القرار المبني على البيانات والأدلة، والشفافية والمساءلة والتعلم المؤسسي. كما تشجع الجائزة الجهات الحكومية على استشراف الأداء والتعامل الاستباقي مع المخاطر والفرص، وتوظيف التكنولوجيا والتقنيات الحديثة والتحليلات المتقدمة، وتبادل المعرفة والاستفادة من المقارنات والممارسات الرائدة بما يدعم استدامة التحسين والجاهزية للمستقبل.

ويقوم نموذج الجائزة على فهم إدارة الأداء باعتبارها دورة مترابطة ومستمرة تبدأ بتحديد وتحليل المدخلات والسياسات، وتطوير الأهداف وضمان مواءمتها وتكاملها، وتصميم المبادرات وخطط العمل والمؤشرات والمستهدفات، وتوفير البيئة الممكنة والحوكمة والقيادة الداعمة. ثم تنتقل إلى تنفيذ الخطط وقياس الأداء والتحقق من جودة البيانات وتحليل النتائج وإعداد التقارير واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينية، وتنتهي بمراجعة فاعلية المنظومة والتعلم من نتائج تطبيقها وتطوير مكوناتها واستدامة نضجها.

ويستند نموذج جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز إلى ثلاثة محاور مترابطة تمثل هذه الدورة، وهي: تخطيط وتصميم منظومة إدارة الأداء، وتنفيذ وقياس وتحليل الأداء، ومراجعة وتحسين منظومة إدارة الأداء. ويقيم النموذج مدى وضوح المنهجيات وتكاملها وملاءمتها، وشمول تطبيقها واتساقه، وفاعلية متابعتها وتقييمها وتحسينها، إلى جانب جودة النتائج المتحققة واتجاهاتها ومستوى تحقيق مستهدفاتها والاستفادة من المقارنات ذات العلاقة، ومدى انعكاس المنظومة على تحسين القرارات والأداء والقيمة العامة والأثر المستدام.

الأهداف العامة لجائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز

- يهدف نموذج جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز إلى ما يلي:
- * توفير مرجعية وطنية موحدة لتقييم وتطوير منظومات إدارة الأداء في الجهات الحكومية.
 - * ترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على النتائج والأثر والمساءلة والتحسين المستمر.
 - * تعزيز مواءمة الأداء المؤسسي والتشغيلي والفردية مع الأولويات والتوجهات الوطنية.
 - * رفع جودة الأهداف والمؤشرات والمستهدفات والمبادرات وخطط العمل.
 - * تعزيز موثوقية البيانات وسلامة عمليات القياس والتحليل وإعداد التقارير.
 - * تمكين القيادات من اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة وتوجيه الموارد نحو الأولويات والنتائج.
 - * تحفيز الجهات الحكومية على تبادل المعرفة والممارسات الفضلى والاستفادة من المقارنات المعيارية.

الفئات المستهدفة

تستهدف الجائزة الجهات الحكومية المشمولة بمنظومة جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز، ويتم تحديد الفئات وآلية تصنيف الجهات وشروط المشاركة بقرار من مركز الملك عبدالله الثاني للتميز لكل دورة، بما يضمن عدالة المقارنة ومراعاة طبيعة الاختصاص وحجم العمل ونضج منظومة إدارة الأداء.

إطار وهيكلية جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز

يشكل هذا الإطار مرجعية عملية لتقييم مدى نضج وفاعلية منظومة إدارة الأداء في الجهة الحكومية، من خلال الربط بين جودة التخطيط والتصميم، وكفاءة التنفيذ والقياس والتحليل، وفاعلية المراجعة والتحسين. ويقوم الإطار على أن جودة النتائج لا تتحقق بمجرد توفر المؤشرات أو التقارير، بل من خلال منظومة مترابطة تضمن مواءمة الأهداف مع الأولويات الوطنية والاستراتيجية، واختيار ما يجب قياسه، وتحديد المستهدفات المناسبة، وسلامة القياس وجودة البيانات، وفهم النتائج وتحليل أسباب الانحرافات، واتخاذ القرارات، وتحويل التعلم إلى تحسينات فعلية.

ويعزز الإطار التكامل بين مستويات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية والفردية، ووضوح الحوكمة والأدوار والمسؤوليات، وتوفير البيئة الممكنة من قدرات بشرية وأنظمة رقمية وبيانات موثوقة وثقافة مؤسسية قائمة على النتائج، مع توجيه القيادة للمنظومة ومساءلتها عن النتائج. كما يوازن بين المؤشرات الكمية والنوعية، والمؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية، والمؤشرات الاستباقية واللاحقة، ومقاييس الأداء والانطباعات، وبين النتائج قصيرة المدى والأثر المستدام، مع الاستفادة من المقارنات المعيارية والممارسات الفضلى في تحديد المستهدفات وتطوير الأداء.

ويتكون الإطار من ثلاثة محاور مترابطة تمثل دورة إدارة الأداء، هي: تخطيط وتصميم منظومة إدارة الأداء، وتنفيذ وقياس وتحليل الأداء، ومراجعة وتحسين منظومة إدارة الأداء، بما يضمن تكامل المنهجيات والتطبيق والنتائج، واستدامة التعلم والتحسين.

محاور ومعايير جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز



الشكل (1): محاور ومعايير جائزة إدارة الأداء الحكومي المتميز

المحور الأول: تخطيط وتصميم منظومة إدارة الأداء

يركز هذا المحور على قدرة الجهة الحكومية على بناء منظومة إدارة أداء متكاملة تبدأ بفهم المدخلات والسياق، وترجمة الأولويات إلى أهداف مترابطة، وتصميم المبادرات وخطط العمل والمؤشرات والمستهدفات، وتوفير ما يلزم لتحقيق النتائج بما يتضمن البيئة الممكنة والحوكمة السليمة والقيادة الداعمة. ويتضمن هذا المحور مجموعة من المعايير كما يلي:

1.1 تحديد وتحليل مدخلات منظومة إدارة الأداء

يركز هذا المعيار على تحديد وتحليل المدخلات التي توجه منظومة إدارة الأداء، وفهم أثرها على الأولويات والنتائج المطلوبة، بما يضمن استناد التخطيط إلى معلومات متكاملة وموثوقة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تحدد المدخلات الوطنية والقطاعية والتشريعية ذات العلاقة، بما يشمل الرؤى والأولويات والسياسات والبرامج الحكومية، والمؤشرات، والتصنيفات الوطنية، والدولية.

- ★ تحليل غاية الجهة الحكومية ومهامها واختصاصاتها وخدماتها وعملياتها، وتحديد القيمة العامة والنتائج والأثر المتوقع منها.
- ★ تحليل البيئة الداخلية والخارجية والمتغيرات والاتجاهات والفرص والتحديات والمخاطر التي قد تؤثر على الأداء.
- ★ تحديد احتياجات وتوقعات المتعاملين والمعنيين والشركاء، وتوظيف نتائج الانطباعات والشكاوى والمقترحات والدراسات في تخطيط الأداء.
- ★ تراجع النتائج التاريخية ومستويات الإنجاز والانحرافات والدروس المستفادة، وتوظيفها في تحديد الأولويات.
- ★ التحقق من شمول المدخلات وحداثتها وموثوقيتها، وتحديد مسؤوليات، ودورية جمعها، وتحليلها، وتحديثها.

1.2 تطوير الأهداف وضمان مواءمتها وتكاملها

يركز هذا المعيار على تطوير أهداف واضحة ومترابطة وقابلة للقياس، وترجمتها عبر المستويات المختلفة بما يضمن توجيه الجهود نحو تحقيق الأولويات الوطنية والاستراتيجية. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تطور أهدافاً استراتيجية محددة وقابلة للقياس والتحقيق وواقعية ومحددة زمنياً، تعكس النتائج والأثر المطلوبين.
- ★ توائم الأهداف الاستراتيجية مع الأولويات الوطنية والقطاعية والمؤشرات ذات العلاقة، وتوضح مساهمة الجهة الحكومية في تحقيقها.
- ★ تترجم الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف تشغيلية مترابطة على مستوى القطاعات والوحدات التنظيمية، والبرامج، والمشاريع، والعمليات.
- ★ تربط الأهداف التشغيلية بالنتائج الفردية المطلوبة من الموظفين والفرق، بما يعزز وضوح المساهمة والمسؤولية.
- ★ تتحقق من التكامل الرأسي والأفقي بين الأهداف، وتعالج التعارض أو الازدواجية أو الفجوات بينها.
- ★ تشرك القيادات والوحدات التنظيمية والمعنيين والشركاء ذوي العلاقة في تطوير الأهداف ومراجعتها.
- ★ تحدد العلاقات السببية بين الأهداف والنتائج والأثر ضمن سلسلة نتائج واضحة وقابلة للتحقق.

1.3 تطوير المبادرات وخطط العمل

يركز هذا المعيار على ترجمة الأهداف إلى مبادرات وبرامج ومشاريع وخطط استراتيجية وتشغيلية قابلة للتنفيذ والمتابعة، بما يضمن توجيه الموارد والجهود نحو الأولويات والنتائج المستهدفة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد المبادرات الاستراتيجية والتشغيلية اللازمة لتحقيق كل هدف، وتوضح العلاقة بين المبادرة والنتائج المتوقعة منها.
- ★ ترتب أولويات المبادرات والبرامج والمشاريع وفق ارتباطها بالأهداف، وأثرها على المتعاملين والقيمة العامة، والمخاطر، والموارد المتاحة.

★ تطور خطط عمل تفصيلية تتضمن الأنشطة والمخرجات والمؤشرات والمستهدفات والمسؤوليات والموارد والجداول الزمنية ونقاط المتابعة.

★ تحدد العلاقة بين المبادرات والبرامج والمشاريع والوحدات التنظيمية والشركاء، وتنسق تنفيذها بشكل متكامل.

★ تحدد مساهمات الشركاء وأدوارهم ومسؤولياتهم في تحقيق الأهداف المشتركة، وتضع آليات لإدارة العلاقة ومتابعة النتائج.

★ تحدد المخاطر المرتبطة بتنفيذ المبادرات، وتقيم احتمال حدوثها وتأثيرها، وتضع إجراءات الاستجابة وخطط الطوارئ.

★ تراجع قابلية تنفيذ الخطط في ضوء القدرات والموارد والقيود، وتوفر بدائل وسيناريوهات تدعم المرونة واستمرارية الأداء.

1.4 تصميم مؤشرات الأداء والمستهدفات

يركز هذا المعيار على تصميم منظومة متوازنة ومتكاملة من المؤشرات والمستهدفات التي تقيس التقدم والإنجاز والنتائج والأثر على مختلف مستويات الأداء، وتوفر معلومات موثوقة ومفيدة لصنع القرار. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تصمم مؤشرات أداء مرتبطة بالأهداف والنتائج، وتوضح العلاقة المنطقية بين ما يتم قياسه والهدف الذي يسهم المؤشر في متابعته.

★ تراعي أن تكون مؤشرات الأداء شاملة ومتنوعة بحيث توازن بين المؤشرات الكمية والنوعية، والاستراتيجية والتشغيلية، ومؤشرات الكفاءة والفاعلية، والجودة، والإنتاجية، والأثر.

★ تعتمد وتقيس مؤشرات أداء تغطي كافة ومختلف جوانب العمل والبرامج والمشاريع والعمليات والخدمات والوحدات التنظيمية، دون تضخيم أو تكرار بدون قيمة مضافة.

★ تعتمد وتقيس مؤشرات أداء تشمل مستويات سلسلة النتائج، بما يشمل المدخلات والأنشطة والمخرجات والنتائج والأثر، مع التركيز على النتائج الرئيسية.

★ توازن بين مؤشرات الأداء الداخلية الاستباقية ومقاييس الانطباعات التي تعكس أثر الممارسات على الأطراف ذات العلاقة بما يتضمن المتعاملين، والموظفين، والشركاء، والموردين، والمجتمع.

★ تعرف كل مؤشر تعريفاً دقيقاً يوضح الغرض منه، وطريقة احتسابه، ووحدة القياس، واتجاه الأداء الأفضل، ونطاقه، ومسؤولية المؤشر.

★ تحدد خط الأساس، والقيم التاريخية، ومصدر البيانات، ودورية القياس، ومسؤوليات الجمع، والتحقق، والتحليل، والاعتماد.

★ تحدد مستهدفات مرحلية ونهائية طموحة وواقعية، بالاستناد إلى مدخلات عدة بما يشمل الرؤى والتوجهات الوطنية والمؤسسية، وخطوط الأساس، والنتائج التاريخية، والمقارنات المعيارية، والتوجهات العالمية والمحلية المستقبلية.

★ توثق أسس تحديد المستهدفات، وتراجع مدى تحديدها وواقعيتها واتساقها مع الموارد والأثر المطلوب.

★ تختار جهات المقارنات المعيارية وفق ملائمة الاختصاص، أو الخدمة، أو حجم العمل، أو مستوى الريادة.

★ تحدد المؤشرات الرئيسية التي تتطلب المتابعة القيادية، ومؤشرات الإنذار المبكر التي تساعد على الاستجابة الاستباقية، وبما يخدم إدارة المخاطر بشكل سليم وفعال.

1.5 توفير البيئة الممكنة لإدارة الأداء بشكل فعال وكفوء

يركز هذا المعيار على توفير القدرات والثقافة والأنظمة والموارد اللازمة لتطبيق منظومة إدارة الأداء بكفاءة واستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد الأدوار والكفاءات المطلوبة لإدارة الأداء، وتبني قدرات القيادات والموظفين في التخطيط والقياس، والتحليل، وإعداد التقارير، والتحسين.
- ★ ترسخ ثقافة قائمة على النتائج والشفافية والتعلم والمساءلة الإيجابية، وتوضح أهمية البيانات في اتخاذ القرار.
- ★ توفر الأنظمة والمنصات الرقمية التي تدعم جمع بيانات الأداء وتكاملها وتحليلها وعرضها وإتاحتها للمستخدمين المخولين.
- ★ تضمن تكامل نظام إدارة الأداء مع أنظمة التخطيط والموازنة والمشاريع والمخاطر، والموارد البشرية، والعمليات، والخدمات.
- ★ توفر الموارد المالية، والمعرفية اللازمة لتنفيذ المنظومة وتطويرها.
- ★ تعزز التواصل الداخلي وفهم الأهداف والمؤشرات والمستهدفات والأدوار على مختلف المستويات التنظيمية.
- ★ تدير المعرفة المتعلقة بالأداء بما يشمل البيانات والدروس المستفادة وتتيحها للمستخدمين المعنيين.

1.6 قيادة وحوكمة منظومة إدارة الأداء

يركز هذا المعيار على دور القيادة في توجيه منظومة إدارة الأداء وحوكمتها، وترسيخ المساءلة، وضمان استخدام نتائجها في اتخاذ القرار والتحسين الفعلي. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تعتمد إطاراً واضحاً لحوكمة إدارة الأداء يحدد الصلاحيات والأدوار، والمسؤوليات، ومسارات الاعتماد، والتصعيد.
- ★ تظهر القيادة التزامها بالمنظومة من خلال المتابعة المنتظمة للنتائج، ومناقشة الانحرافات، واتخاذ القرارات وتوفير الموارد.
- ★ تحدد المسؤولية والمساءلة عن الأهداف والمؤشرات والمبادرات على المستويات القيادية والتنظيمية والفردية.
- ★ تضمن استقلالية وموضوعية التحقق من البيانات والنتائج، وتمنع تضارب المصالح أو تعديل البيانات دون أسس موثقة.
- ★ تدمج إدارة المخاطر في التخطيط والمتابعة واتخاذ القرار، وتراقب المخاطر والفرص المرتبطة بتحقيق الأهداف.

- ★ تستخدم نتائج الأداء في ترتيب الأولويات وتوجيه الموازنات والموارد، وتطوير السياسات، والخدمات، والعمليات.
- ★ تراجع فاعلية القرارات والإجراءات المتخذة، وتحقق من انعكاسها على تحسين النتائج والأثر.
- ★ تعزز الشفافية من خلال مشاركة معلومات الأداء الملائمة مع الموظفين والمعنيين والجهات الرقابية والجمهور وفق الصلاحيات.

1.7 النتائج ذات العلاقة بمحور تخطيط وتصميم منظومة إدارة الأداء

تقاس نتائج هذا المحور من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس جودة وشمول تصميم المنظومة ومواءمتها وجاهزيتها للتطبيق، والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:

- ★ نتائج المواءمة وجودة التخطيط
- ★ نتائج تصميم المؤشرات والمستهدفات
- ★ مستوى التوازن بين أنواع المؤشرات ومستويات سلسلة النتائج
- ★ نتائج الجاهزية والحوكمة

المحور الثاني: تنفيذ وقياس وتحليل الأداء

يركز هذا المحور على قدرة الجهة الحكومية على تنفيذ الخطط والمبادرات، وقياس الأداء ببيانات دقيقة وموثوقة، وتحليل النتائج والانحرافات وأسبابها الجذرية، وإعداد تقارير واضحة وموجهة، وتحويل نتائج المتابعة والتحليل إلى قرارات وإجراءات تحسن الأداء. ويتضمن هذا المحور مجموعة من المعايير كما يلي:

2.1 تنفيذ الخطط والمبادرات وإدارة التقدم

يركز هذا المعيار على تنفيذ المبادرات وخطط العمل بصورة منضبطة ومتكاملة، ومتابعة التقدم نحو المخرجات والنتائج ضمن الموارد والجدول الزمنية المعتمدة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تتابع الإنجاز على مستوى الأنشطة والمخرجات والنتائج.
- ★ تراقب استخدام الموارد والتكاليف والجدول الزمنية والجودة والمخاطر، وتحدث خطط العمل عند الحاجة وفق ضوابط معتمدة.
- ★ توثق التغيرات التي تطرأ على نطاق المبادرات أو مستهدفاتها أو مواردها، وتوضح مبرراتها والجهات المخولة باعتمادها.
- ★ تتابع التزامات الشركاء ومساهماتهم، وتعالج التحديات التي تؤثر على تحقيق الأهداف المشتركة.

2.2 قياس الأداء وضمان جودة البيانات

يركز هذا المعيار على تنفيذ عمليات قياس متكاملة ومنضبطة توفر بيانات دقيقة وكاملة ومتسقة وفي الوقت المناسب، بما يضمن موثوقية النتائج وسلامة القرارات المبنية عليها. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تجمع بيانات المؤشرات وفق التعريفات، والمعادلات، والمصادر، والدورية، والمسؤوليات المعتمدة في بطاقات المؤشرات.
- ★ تطبق ضوابط للتحقق من دقة البيانات واكتمالها واتساقها وحداثها وقابليتها للتتبع.
- ★ تحدد مصادر البيانات الأصلية ومسار انتقالها واعتمادها، وتحفظ بسجلات توضح التعديلات والاعتمادات.
- ★ تتحقق من سلامة الأنظمة الرقمية المستخدمة في القياس، وتكامل البيانات بين الأنظمة، وتحد من الازدواجية.
- ★ تعالج البيانات المفقودة، أو المتعارضة، أو المشكوك بصحتها وفق قواعد موثوقة، وتوضح أثرها على النتائج.
- ★ تطبق صلاحيات مناسبة للوصول إلى البيانات وحمايتها وحفظها واستعادتها، بما يراعي الأمن والخصوصية.
- ★ تجري مراجعات وعمليات تدقيق دورية على جودة البيانات، وتتابع إغلاق الملاحظات وتحسين مصادر القياس.
- ★ تستخدم أدوات جمع ملائمة للبيانات الكمية والنوعية، وتتحقق من صدق وثبات أدوات قياس الانطباعات.

2.3 تحليل النتائج والانحرافات والأسباب الجذرية

يركز هذا المعيار على تحليل نتائج الأداء بصورة منهجية ومتعمقة لفهم الاتجاهات والانحرافات والعلاقات والأسباب الجذرية، بما يدعم اتخاذ قرارات دقيقة واستباقية. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تقارن النتائج الفعلية بالمستهدفات والقيم التاريخية والمقارنات المعيارية، وتحدد حجم الانحراف الدوري والتراكمي.
- ★ تحلل الاتجاهات والنمطية عبر فترات زمنية كافية، وتفرق بين التغيرات المؤقتة والمشكلات الهيكلية.
- ★ تصنف النتائج تصنيفاً يحقق فهماً أعمق للأداء، ويساعد على اتخاذ القرارات وتحديد أولويات التحسين والتطوير، كأن يتم التصنيف، على سبيل المثال لا الحصر، وفقاً للفئات والخدمات والقنوات، والمناطق، والوحدات التنظيمية، وغيرها.
- ★ تستخدم أدوات كمية ونوعية مناسبة لتحليل البيانات والعلاقات والارتباطات، والتباين، والتشتت، والتنبؤ.
- ★ تحلل الأسباب الجذرية للانحرافات باستخدام أدوات منهجية، وتفرق بين الأعراض والأسباب القابلة للمعالجة.
- ★ تحلل الترابط بين المؤشرات الاستباقية والنتائج اللاحقة، وبين الممارسات ومقاييس الانطباعات والأثر.
- ★ تشرك أصحاب العلاقة والخبراء والوحدات المسؤولة في تفسير النتائج والتحقق من الأسباب والآثار.
- ★ تحلل المخاطر والفرص والسيناريوهات المستقبلية، وتستخدم النتائج في الاستجابة المبكرة ومنع تراجع الأداء.

2.4 إعداد تقارير الأداء والتواصل حول النتائج

يركز هذا المعيار على إعداد تقارير أداء واضحة ودقيقة وموجهة لاحتياجات مستخدميها، وإتاحة النتائج في الوقت المناسب بما يعزز الفهم والشفافية والمساءلة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد أنواع تقارير الأداء ومستوياتها ودوريتها ومستخدميها ومتطلبات كل فئة من المعلومات.
- ★ تعرض النتائج والمستهدفات والانحرافات والاتجاهات والمقارنات والأسباب والمخاطر والإجراءات بصورة مترابطة وسهلة الفهم وتساعد على اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب.
- ★ تستخدم لوحات متابعة ووسائل عرض مناسبة تبرز المؤشرات والنتائج الرئيسية والتنبيهات والحالات التي تتطلب قراراً.
- ★ تضمن اتساق الأرقام والتعريفات بين التقارير المختلفة، وتوضح مصدر البيانات وتاريخها وأي قيود على تفسيرها.
- ★ تشارك النتائج مع القيادات والوحدات التنظيمية والموظفين والشركاء، والمعنيين، وفق احتياجاتهم، وصلاحياتهم.
- ★ توثق القرارات والتكليفات الصادرة عن اجتماعات مراجعة الأداء، وتتابع تنفيذها وإغلاقها.

2.5 تحسين الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية

يركز هذا المعيار على تحويل نتائج القياس والتحليل إلى قرارات وإجراءات تصحيحية ووقائية وتحسينية تحقق تغييراً فعلياً في الأداء والنتائج. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد الإجراءات المطلوبة لمعالجة الانحرافات والأسباب الجذرية، وترتيبها وفق حجم الأثر والأولوية والمخاطر.
- ★ تحدد لكل إجراء مسؤولية واضحة وموارد وفترة زمنية ومؤشر متابعة ونتيجة متوقعة.
- ★ تفرق بين الإجراءات التصحيحية لمعالجة الانحراف القائم والإجراءات الوقائية لمنع تكراره أو الحد من احتماله.
- ★ تصعد الانحرافات الجوهرية والمتكررة إلى المستوى القيادي المناسب، وتتخذ قرارات بشأن الموارد أو السياسات أو الأولويات.
- ★ تختبر الحلول والتحسينات وتقيس أثرها، وتتوسع في تطبيقها عند ثبوت فاعليتها.
- ★ تتابع تنفيذ الإجراءات حتى تحقق الأثر المطلوب، ولا تعتبر تنفيذ النشاط أو إغلاق التكلفة دليلاً كافياً على التحسن.
- ★ توظف نتائج التحسين في تحديث الخطط والمخاطر والإجراءات والمؤشرات والمعارف المؤسسية.

2.6 النتائج ذات العلاقة بمحور تنفيذ وقياس وتحليل الأداء

تقاس نتائج هذا المحور من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس كفاءة التنفيذ وموثوقية القياس وفاعلية التحليل والتحسين، والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:

- ★ نتائج التنفيذ
- ★ نتائج جودة البيانات والقياس
- ★ نتائج التحليل والتقارير
- ★ نتائج التحسين

المحور الثالث: مراجعة وتحسين منظومة إدارة الأداء

يركز هذا المحور على قدرة الجهة الحكومية على مراجعة فاعلية منظومة إدارة الأداء بصورة شاملة ودورية، والاستفادة من مدخلات متعددة ونتائج التطبيق والمقارنات والتعلم المؤسسي في تطوير الأهداف والمؤشرات والمستهدفات والمنهجيات والأدوات، بما يضمن استدامة التحسين وجاهزية المنظومة للمستقبل. ويتضمن هذا المحور مجموعة من المعايير كما يلي:

3.1 مراجعة فاعلية منظومة إدارة الأداء

يركز هذا المعيار على تنفيذ مراجعات دورية وشاملة للمنظومة للتأكد من ملاءمتها وتكاملها وفعاليتها في دعم تحقيق النتائج واتخاذ القرار. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد إطاراً ودورية ومسؤوليات ومعايير واضحة لمراجعة منظومة إدارة الأداء ومكوناتها.
- ★ تستند المراجعة إلى مدخلات متعددة تشمل نتائج الأداء والانحرافات وعمليات التدقيق، وجودة البيانات وآراء المستخدمين، والمعنيين، والتغيرات، والمخاطر.
- ★ تراجع مدى مواءمة المنظومة مع الأولويات الوطنية والاستراتيجية والتشريعات والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.
- ★ تقيم تكامل عمليات التخطيط والتنفيذ والقياس والتحليل والتقرير والتحسين، وتحدد نقاط الانقطاع أو الازدواجية.
- ★ تقيم مدى استخدام القيادات والوحدات التنظيمية لمعلومات الأداء في اتخاذ القرارات وتوجيه الموارد.
- ★ تشرك وتستقطب آراء مستخدمي المنظومة والقيادات والخبراء والشركاء ذوي العلاقة في المراجعة والتحقق من مخرجاتها.

3.2 إدارة التحسين واستدامة نضج المنظومة

يركز هذا المعيار على إدارة التحسينات الناتجة عن مراجعة المنظومة بصورة مترابطة، وضمان تنفيذها، وقياس أثرها، واستدامتها. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تطور خطة متكاملة لتحسين منظومة إدارة الأداء تتضمن الأولويات والمبادرات والمسؤوليات والموارد والمدد والنتائج المتوقعة.
- ★ تربط تحسينات المنظومة بالفجوات والأسباب الجذرية واحتياجات المستخدمين والأولويات المستقبلية.
- ★ تتابع تنفيذ مبادرات التحسين وتقيس أثرها على جودة التخطيط والبيانات، والتقارير، والقرارات، والنتائج.
- ★ تعمم الممارسات التي أثبتت فاعليتها، وتدمجها في السياسات والإجراءات والأنظمة وبرامج بناء القدرات.
- ★ تراجع مستوى نضج المنظومة دورياً، وتوازن تقدمها عبر الزمن ومع النماذج والممارسات الرائدة.
- ★ تضمن استدامة المنظومة في حالات التغيير القيادي أو التنظيمي أو التقني، وتحافظ على المعرفة والبيانات والمسؤوليات.

3.3 النتائج ذات العلاقة بمحور مراجعة وتحسين منظومة إدارة الأداء

تقاس نتائج هذا المحور من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس فاعلية المراجعة والتعلم والتحسين واستدامة نضج المنظومة، والتي تتضمن على سبيل الذكر لا الحصر:

- ★ نتائج المراجعة والتطوير
- ★ نتائج التعلم والمقارنات
- ★ نتائج نضج المنظومة

مسطرة التقييم

تقيم الجهة الحكومية وفق منطق متكامل يوازن بين المنهجية والتطبيق، والتقييم، والتحسين، والنتائج. وتستخدم المسطرة الآتية كمرجع عام، على أن تُطبق على طبيعة كل معيار والأدلة والنتائج المرتبطة به:

المستوى	العلامة	الوصف العام
تأهيلي	25-5	ممارسات محدودة أو غير منتظمة، يغلب عليها الطابع الإجرائي ورد الفعل، مع ضعف في الترابط والتطبيق والقياس، ونتائج محدودة أو غير موثوقة.
أساسي	50-30	نُهج أساسية محددة ومطبقة في بعض المجالات، مع تفاوت في الشمول والاتساق، ومتابعة تركز على الإنجاز، ونتائج جزئية لا تظهر نمطية واضحة.
جيد	70-55	نُهج سليمة ومرتبطة بالأهداف ومطبقة على معظم المجالات، مع قياس وتحليل دوري وإجراءات تحسين، ونتائج مناسبة تظهر اتجاهًا إيجابيًا في عدد من المجالات.
متقدم	90-75	منظومة متكاملة ومطبقة بصورة شاملة ومنتظمة، تخضع للتقييم والتعلم والتحسين، وتستفيد من المقارنات، وتحقق نتائج قوية ومستدامة ومعظم المستهدفات.
ريادي	100-95	منظومة رائدة واستباقية ومبتكرة ومتكاملة بالكامل، تستند إلى تحليلات متقدمة ومقارنات نوعية وتعلم مؤسسي، وتحقق نتائج استثنائية وأثراً مستداماً يتجاوز المستهدفات.

الأوزان

الوزن	المحور
40%	المحور الأول: تخطيط وتصميم منظومة إدارة الأداء
40%	المحور الثاني: تنفيذ وقياس وتحليل الأداء
20%	المحور الثالث: مراجعة وتحسين منظومة إدارة الأداء

قائمة المصطلحات

إدارة الأداء الحكومي

عملية منهجية ومتكاملة لتحديد الأهداف والمؤشرات والمستهدفات، وتنفيذ الخطط وقياس النتائج وتحليلها ومراجعتها وتحسينها، بما يدعم اتخاذ القرار وتحقيق القيمة العامة.

منظومة إدارة الأداء

مجموعة مترابطة من الأطر والحوكمة والعمليات والأدوات والبيانات والأنظمة والقدرات التي تستخدمها الجهة الحكومية لتخطيط الأداء، وتنفيذه، وقياسه، وتحسينه.

مؤشر الأداء

مقياس كمي أو نوعي يستخدم لتتبع التقدم والإنجاز والنتائج والأثر، والاستدلال على مدى تحقق مستوى الأداء المتفق عليه.

المؤشر الاستباقي

مؤشر يراقب العوامل والأنشطة التي تسبق النتيجة ويساعد على التنبؤ بالأداء واتخاذ إجراءات مبكرة.

مقياس الانطباع

مقياس يعكس آراء أو تصورات فئة من المعنيين حول تجربتها أو رضاها أو ثقتها، ويتم قياسه بأدوات موثوقة مثل الاستبانات ومجموعات النقاش.

خط الأساس

قيمة المؤشر عند بداية فترة القياس أو البرنامج، وتستخدم نقطة مرجعية لقياس التقدم والتغير.

المستهدف

مستوى الأداء المراد تحقيقه لمؤشر محدد خلال فترة زمنية معلومة، ويستخدم لمقارنة الأداء الفعلي بالمخطط.

سلسلة النتائج

تسلسل منطقي يربط المدخلات والأنشطة والمخرجات بالنتائج والأثر المتوقع.

المقارنة المعيارية

عملية منهجية لمقارنة النتائج أو المنهجيات مع الأداء التاريخي أو الجهات المماثلة أو الرائدة، بهدف فهم الفجوات والتعلم والتحسين.

الانحراف

الفرق بين قيمة الأداء الفعلي والقيمة المخططة أو المستهدفة خلال فترة محددة.

السبب الجذري

السبب الأساسي الذي يؤدي إلى حدوث مشكلة أو انحراف، والذي يسهم التعامل معه في منع تكرار المشكلة.

الإجراء التصحيحي

إجراء يتخذ لمعالجة سبب انحراف أو حالة قائمة وإعادة الأداء إلى المسار المستهدف.

الإجراء الوقائي

إجراء يستهدف منع حدوث انحراف متوقع أو الحد من احتماله أو أثره.

جودة البيانات: مدى دقة البيانات واكتمالها واتساقها وحداثها، وموثوقيتها، وقابليتها للتتبع، والاستخدام.

القيمة العامة

المنفعة المتحققة للمجتمع والمتعاملين والدولة من السياسات والخدمات والبرامج الحكومية، بما يعزز الثقة وجودة الحياة وكفاءة استخدام الموارد.



Government Performance Management Excellence Award