



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence



جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

Excellence in Public Service Award

الدورة السادسة 2028-2026

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 الخدمة الحكومية المتميزة
13	 الأهداف العامة لجائزة الخدمة الحكومية المتميزة
13	 إطار وهيكلية جائزة الخدمة الحكومية المتميزة
15	 محاور ومعايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة
15	 المحور الأول: إدارة تصميم وتقديم خدمات حكومية
15	 تضمن تجربة استثنائية للمتعامل
23	 المحور الثاني: البيئة الممكنة
31	 المحور الثالث: الأثر والقيمة العامة
33	 توزيع الأوزان
34	 قائمة المصطلحات



نريده مستقبلًا عنوانه التميز، وجوهره الإبداع،
مستقبلًا منفتحًا 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 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.

★ **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.

ونحن اليوم لا نملك رفاة الوقت، ولا مجال
للتراخي، فعلىنا الاستمرار في تطوير القطاع
العام، ليلمس المواطن أثر الارتقاء بالخدمات.

خطاب العرش السامي في افتتاح الدورة العادية الثانية لمجلس الأمة العشرين
26 تشرين الأول 2025

المقدمة

انطلاقاً من أن المواطن هو الغاية الأسمى للخدمات الحكومية، تم تطوير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة كنموذج وطني مرجعي يهدف إلى ترسيخ نهج متكامل لتصميم وتقديم خدمات حكومية تتمحور حول المواطن، وتستجيب لاحتياجاته وتوقعاته، بما يعزز جودة حياته ويحقق القيمة العامة المستدامة.

ومواءمةً مع رؤية التحديث الاقتصادي (2023-2033) وخارطة تحديث القطاع العام، يركّز هذا النموذج على تمكين الجهات الحكومية من تطوير خدمات مرنة وقابلة للتكيف مع المتغيرات، وتعزيز تبني الابتكار والتقنيات الناشئة، والاستفادة من البيانات في اتخاذ القرارات وتحسين وتطوير الخدمات بشكل مستمر، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتعظيم الأثر المتحقق. كما يؤكد النموذج على أهمية تقديم خدمات حكومية تتسم بالعدالة والشمولية، وتُدار ضمن إطار حوكمة مؤسسي سليم يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات، ويعزز الشفافية والمساءلة، بما يرسخ ثقة المواطن في الخدمات الحكومية.

ويرتكز النموذج على منهجية متكاملة تغطي دورة حياة الخدمة، بدءاً من مواءمتها مع التوجهات الاستراتيجية، وفهم المتعاملين واحتياجاتهم، وإدارة بياناتهم، وتطوير نماذج عمل فعّالة، وتصميم خدمات متكاملة، وإدارتها عبر قنوات متعددة، وصولاً إلى إدارة رحلة المتعامل وقياس النتائج والأثر المتحقق.

كما يقوم النموذج على ثلاثة محاور رئيسية مترابطة: حيث يركّز المحور الأول على إدارة تصميم وتقديم الخدمات الحكومية بما يضمن تجربة متكاملة للمواطن، فيما يعنى المحور الثاني بالبيئة الممكنة التي تشمل القيادة، والثقافة المؤسسية، والحوكمة، والموارد والبنية التحتية، باعتبارها ممكنات أساسية لضمان كفاءة واستدامة تقديم الخدمات، أما المحور الثالث فيركّز على قياس القيمة والأثر المستدام، بما يعكس النتائج الفعلية المتحققة على المواطن والمجتمع.

ويشكّل هذا النموذج مرجعية وطنية لتعزيز الاتساق في إدارة وتقييم الخدمات الحكومية، ودعم تبني أفضل الممارسات، بما يساهم في تطوير خدمات أكثر كفاءة وفعالية، ويعزز ثقة المواطنين، ويحقق الأهداف الوطنية.

الأهداف العامة لجائزة الخدمة الحكومية المتميزة

- يهدف نموذج جائزة الخدمة الحكومية المتميزة إلى ما يلي:
- * تعزيز تطوير خدمات حكومية تتمحور حول المواطن، بما يضمن تلبية احتياجاته وتوقعاته وتحقيق القيمة العامة المستدامة.
 - * تمكين الجهات الحكومية من تصميم وتقديم خدمات متكاملة وفعّالة، تسهم في تحقيق التوجهات الوطنية وتعظيم الأثر المتحقق.
 - * ترسيخ نهج مؤسسي قائم على البيانات في تصميم وتطوير الخدمات، بما يدعم اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة وتحسين الأداء بشكل مستمر.
 - * تعزيز تبني الابتكار والتقنيات الناشئة في تطوير الخدمات الحكومية، ودعم التحول الرقمي، بما يسهم في رفع كفاءتها وتحسين تجربة المتعاملين.
 - * دعم تكامل الجهود المؤسسية وتفعيل الشراكات، وتحقيق مبدأ الحكومة الواحدة، بما يعزز كفاءة تقديم الخدمات ويضمن استدامتها.
 - * تعزيز مبادئ العدالة والشمولية في تقديم الخدمات الحكومية، بما يضمن سهولة الوصول وعدم إغفال أي فئة من المتعاملين.
 - * ترسيخ إطار حوكمة فعّال لإدارة الخدمات الحكومية، يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات ويعزز الشفافية والمساءلة.
 - * توفير مرجعية وطنية موحدة لتقييم وتطوير الخدمات الحكومية، بما يعزز ثقافة التميز والتحسين المستمر.
 - * تعزيز تحقيق القيمة العامة والأثر المستدام للخدمات الحكومية، بما يسهم في تحسين جودة الحياة وتعزيز ثقة المواطنين.

إطار وهيكلية جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

يشكّل هذا الإطار مرجعية عملية لتقييم الخدمات الحكومية وفق منظور متكامل يركز على أن تكون منظومة وتصميم الخدمة رافعة ممكنة لتحقيق التوجهات الوطنية، وتحقيق القيمة العامة للمواطن، بحيث يوازن بين كفاءة تصميم الخدمة، وجودة تقديمها، وجاهزية البيئة المؤسسية الداعمة، وقدرتها على تحقيق نتائج ذات أثر مستدام، بما يسهم في تعزيز القيمة العامة ورفع مستوى الخدمات الحكومية. ويركّز الإطار على تكامل عناصر تصميم الخدمة وتقديمها عبر مختلف القنوات، وانسجامها مع التوجهات الاستراتيجية، واستنادها إلى فهم منهجي لاحتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، مع الاستفادة من التقنيات الناشئة والذكاء الاصطناعي، بما ينعكس على تحسين كفاءة الإجراءات وجودة المخرجات. كما يعكس هذا التكامل قدرة الجهة على توظيف الموارد والبيانات والتقنيات بشكل فعال، بما يسهم في تعزيز كفاءة الأداء، وتحسين موثوقية الخدمة، وتحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

كما يرسخ الإطار مفهوم الإدارة المتكاملة للخدمات الحكومية التي لا تقتصر على تنفيذ الإجراءات، بل تمتد لتشمل تصميم خدمات مترابطة، وإدارة قنوات تقديمها، وضمان اتساقها عبر كامل رحلة الحصول على الخدمة، إلى جانب قياس النتائج والأثر بشكل منهجي. ويسهم هذا النهج في تحقيق التوازن بين كفاءة التشغيل وجودة الخدمة، وبين التحسين المستمر والاستجابة للتغيرات، بما يعزز استدامة الأداء، ويرفع جاهزية الجهات الحكومية لمواكبة المتغيرات، وتعظيم القيمة المؤسسية والمجتمعية بما يتماشى مع التوجهات الوطنية.

محاور ومعايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة



الشكل (1): محاور ومعايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

المحور الأول: إدارة تصميم وتقديم خدمات حكومية تضمن تجربة استثنائية للمتعامل

يركّز هذا المحور على قدرة الجهة الحكومية على موازنة تطوير خدماتها مع التوجهات الاستراتيجية الوطنية والمؤسسية، وفهم وتحديد وتصنيف المتعاملين واحتياجاتهم وتوقعاتهم، وتصميم وتقديم خدمات ورحلة متعامل تتمحور حولهم بكفاءة وفعالية. كما يعكس هذا المحور قدرة الجهة على تطوير نماذج عمل مرنة، وتعزيز تكامل قنوات تقديم الخدمة، وإدارة رحلة المتعامل بكافة مراحلها بشكل متكامل، بما يضمن تحسين الأداء، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا وثقة المتعاملين، وتحقيق قيمة عامة مستدامة. ويتضمن هذا المحور مجموعة المعايير كما يلي:



1.1 الربط الاستراتيجي

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على مواءمة تصميم وتطوير خدماتها مع التوجهات الاستراتيجية الوطنية والمؤسسية، بما يضمن توجيه الجهود نحو تحقيق الأولويات وتعظيم الأثر المتحقق. كما يعكس دور الجهة الحكومية في ترجمة رؤيتها واستراتيجيتها إلى خدمات حكومية تسهم في تحقيق غاياتها وتعزيز القيمة المقدمة للمتعاملين، بما يضمن اتساق تصميم الخدمات مع التوجهات الاستراتيجية وتحقيق نتائج مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع أن:

★ تدعم استراتيجية الجهة الأولويات المتعلقة بتطوير الخدمات، من خلال تضمينها بشكل واضح ضمن التوجهات الاستراتيجية والخطط التنفيذية، بما يضمن توجيه الموارد والجهود نحو تحسين الخدمات وتحقيق أثر ملموس على المتعاملين.

★ تصمّم الخدمات بما يراعي تحقيق متطلبات رؤى التحديث الوطنية (الإداري والاقتصادي)، من خلال مواءمتها مع أولويات التحديث وتوجهاته، بما يسهم في تعزيز كفاءة الخدمات الحكومية، ودعم التحول المؤسسي، وتحقيق القيمة العامة المستهدفة.

★ تصمّم الخدمات بالاعتماد على التوجهات الاستراتيجية للجهة، بما يضمن اتساقها مع غايتها ورؤيتها، ويسهم في توجيه تقديم الخدمات نحو تحقيق الأهداف المؤسسية وتعزيز أثرها واستدامتها.

★ تراعي في تصميم وتقديم الخدمات تحقيق أهداف التنمية المستدامة ذات العلاقة، بما يشمل كفاءة استخدام الموارد وتقليل الأثر البيئي وتعزيز الشمولية، بما يسهم في تحقيق قيمة مستدامة للمجتمع.

1.2 تحديد وفهم وتصنيف المتعاملين

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد وفهم وتصنيف المتعاملين الحاليين والمستقبليين، بناءً على خصائصهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم، بما يمكن من تصميم خدمات تستجيب لمتطلباتهم بشكل أكثر دقة وفعالية. كما يعكس دور الجهة في تبني منهجيات واضحة لتصنيف المتعاملين وتحديثها بشكل مستمر، بما يسهم في توجيه تطوير الخدمات وتحسين رحلة المتعاملين وتعزيز القيمة المقدمة لهم. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطوّر إطاراً منهجياً لتحديد وفهم وتصنيف المتعاملين الحاليين والمستقبليين، بناءً على فئاتهم وخصائصهم وسلوكياتهم، بما يضمن فهماً دقيقاً لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، ويدعم تصميم خدمات ورحلة متعامل تستجيب لهم بفعالية وتعزيز القيمة المقدمة له، بحيث يضمن الإطار:

- وضوح وشمولية فئات المتعاملين المحددة لدى الجهة الحكومية، بما يضمن عدم إغفال أي من فئات المتعاملين.
- تصنيف المتعاملين وفق فئات تسمح بخلق تجربة مخصصة لكل فئة بما يسهم في تحسين مستوى الجودة المقدمة، ورفع فعالية الخدمات، وتعزيز رضا المتعاملين، وزيادة الأثر المتحقق.

- توثيق تصنيفات المتعاملين وتعميمها على مختلف المستويات التنظيمية، بما يضمن توحيد الفهم المؤسسي للفئات المستهدفة وتعزيز اتساق تصميم وتقديم الخدمات.

- مراجعة وتحديث تصنيف المتعاملين بشكل دوري في ضوء التغيرات في احتياجاتهم وسلوكياتهم، بما يضمن استمرارية ملائمة الخدمات المقدمة، وتعزيز قدرة الجهة الحكومية على التكيف وتحقيق أثر مستدام يلبي تطلعات المتعاملين.

1.3 تحديد وجمع بيانات احتياجات وتوقعات المتعاملين

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد وجمع وتحليل بيانات احتياجات وتوقعات المتعاملين الحاليين والمستقبليين، بما يوفر فهماً دقيقاً لمتطلباتهم وتوجيه تصميم وتطوير الخدمات بناءً عليها. كما يعكس دور الجهة الحكومية في تبني نهج وأدوات موثوقة لجمع البيانات وتحديثها بشكل مستمر، وتوظيفها في تحسين مستوى الخدمة المقدمة وتعزيز القيمة المتحققة، بما يسهم في تحقيق نتائج وأثر مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطوّر إطاراً منهجياً لتحديد وجمع بيانات احتياجات وتوقعات المتعاملين الحاليين والمستقبليين، بما يضمن فهماً دقيقاً لمتطلباتهم وتوجيه تطوير الخدمات بما يلبيها بفعالية ويعزز القيمة المقدمة، بحيث يضمن الإطار:

- جمع بيانات المتعاملين باستخدام أدوات وأساليب موثوقة ومتنوعة، بما يضمن دقة البيانات، ويدعم اتخاذ قرارات مبنية على فهم واقعي لاحتياجات المتعاملين لتحسين الخدمة وطريقة تقديمها.

- تحديث بيانات المتعاملين بشكل مستمر، بما يضمن مواكبة التغيرات في احتياجاتهم وتوقعاتهم لمختلف الفئات، وعدم إغفال أي منها، بما يمكن من اتخاذ قرارات مبنية على البيانات، وتحديد الأولويات بكفاءة، وتعزيز قدرة الجهة الحكومية على التكيف مع المتغيرات.

- وفير رقم تعريفى موحد للمتعامل (ربطها مع رقم الوطني/ رقم تسجيل)، بما يسهم في تكامل البيانات وتحسين كفاءة إدارتها.

1.4 تطوير نماذج عمل الخدمات

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تطوير وتبني نماذج عمل فعّالة ومرنة لتقديم خدماتها، بما يضمن مواءمتها مع التوجهات الاستراتيجية الوطنية والمؤسسية، وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد وتعظيم القيمة المقدمة. كما يعكس دور الجهة الحكومية في اختيار وتطبيق نماذج عمل متنوعة ومتكاملة، قائمة على تحليل الجدوى والاستدامة، بما يسهم في تحسين مستوى الجودة المقدمة، وتعزيز كفاءة وفعالية تقديم الخدمات، وتحقيق أثر مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطوّر إطاراً منهجياً لتصميم وتطوير نماذج عمل الخدمات، يشمل تبني نماذج متنوعة مثل تعهيد الخدمات، والشراكة بين القطاعين العام والخاص، والخدمات

الوجاهية والرقمية، وتقديم الخدمات المباشرة أو من خلال مراكز الخدمات الحكومية الشاملة، والتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى (الخدمات المشتركة)، ونماذج المنصات الرقمية والخدمات الموحدة، بما يعزز كفاءة تقديم الخدمات وتحقيق قيمة مستدامة وأثر ملموس، بحيث يضمن:

★ مواءمة نماذج عمل الخدمات مع التوجهات الاستراتيجية للجهة الحكومية والرؤى الوطنية وأولوياتها، بما يضمن توجيه تصميم وتقديم الخدمات نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعظيم القيمة العامة المتحققة.

★ اعتماد الجهة الحكومية معايير واضحة لاختيار نماذج عمل الخدمات، بما يضمن تحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة على تقديم قيمة مستدامة، ويسهم في رفع فاعلية الأثر المتحقق.

★ تبني الجهة الحكومية نماذج عمل متنوعة ومرنة وقابلة للتكيف مع التغيرات في احتياجات المتعاملين والتطورات التكنولوجية، بما يعزز قدرتها على الاستجابة للمتغيرات وتحسين مستوى الجودة المقدمة وتحقيق أثر مستدام.

★ تحدد مكونات نموذج عمل الخدمات بشكل واضح (القيمة المقدمة، الفئات المستهدفة، القنوات، الشركاء، الموارد، والتكاليف)، بما يضمن وضوح آلية تقديم الخدمة وتعزيز تكامل عناصرها، وتحسين كفاءة إدارتها وتعظيم القيمة العامة المتحققة.

★ تحدد الجهة الحكومية الأدوار والمسؤوليات والشراكات ضمن نموذج العمل، بما يضمن وضوح المساءلة وتعزيز التنسيق والتكامل بين الأطراف ذات العلاقة، وتحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات وتحقيق الأثر المستهدف.

★ تقيّم الجهة الحكومية جدوى واستدامة نماذج عمل الخدمات من الناحية التشغيلية والمالية، وتوظف البيانات والتحليلات في تطويرها وتحسينها بشكل مستمر، بما يضمن استمرارية ملاءمتها وفعاليتها، وتعزيز القدرة على تحقيق قيمة مستدامة وأثر طويل الأمد.

★ تختبر الجهة الحكومية نماذج عمل الخدمات قبل التطبيق الفعلي من خلال تجارب تجريبية أو نماذج أولية، بما يحد من المخاطر التشغيلية، ويرفع جاهزية التطبيق، ويسهم في تحسين مستوى الجودة المقدمة وتعزيز الأثر المتحقق.

1.5 تصميم الخدمات بما يضمن تجربة متعامل استثنائية شاملة

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم خدمات حكومية متكاملة تشمل رحلة المتعامل، بما يضمن تلبية احتياجاته وتوقعاته عبر مختلف مراحل تقديم الخدمة، وتحقيق تجربة سلسلة وفعّالة. كما يعكس دور الجهة الحكومية في تبني منهجيات تصميم حديثة قائمة على إشراك المعنيين، وتكامل الخدمات، وتوظيف التقنيات، بما يسهم في تحسين مستوى الجودة المقدمة وتعزيز القيمة العامة وتحقيق أثر مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

1.5.1 تصميم الخدمات بما يشمل رحلة المتعامل

* تطوّر إطاراً منهجياً لتصميم الخدمات، بما يشمل رحلة المتعامل، يضمن وضوح الخدمة وتعزيز كفاءة تصميمها وتقديمها وتحقيق قيمة مستدامة ويحدد مكوناتها والتي تتضمن متطلبات الخدمة، وإجراءاتها، ومعايير تقديمها، والفئات المستهدفة، وقنوات تقديمها.

* تصمّم خدماتها ورحلة المتعامل بما يلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية لمختلف فئات المتعاملين، بما في ذلك الفئات الأكثر احتياجاً (ذوي الإعاقة، كبار السن، النساء...)، مع مراعاة متطلبات سهولة الوصول والشمولية وإتاحة القنوات المناسبة، وبما يضمن عدم إغفال أي فئة، ويعزز شمولية الوصول للخدمات وتحقيق أثر مستدام.

* تصمّم خدماتها ورحلة المتعامل بما يتكامل مع احتياجات وتوقعات المعنيين ذوي العلاقة، بما يشمل الموظفين، والشركاء، والمجتمع، والموردين، والمعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة، بما يضمن اتساق تصميم الخدمة، وتعزيز تكاملها، ورفع موثوقيتها واستدامتها، وتحقيق قيمة عامة وأثر مستدام.

* تصمّم الخدمات بما يشمل مكوناتها الخلفية (Back-end)، بما في ذلك الإجراءات الداخلية، وتكامل الأنظمة، وقواعد العمل، وآليات معالجة الطلبات، بما يضمن ترابط مكونات الخدمة، وتحقيق كفاءة التنفيذ، وتقديم خدمة متكاملة وفعّالة.

* تصمّم خدماتها بما يضمن تقليل الأثر البيئي السلبي عبر مختلف مراحل تقديم الخدمة، من خلال تطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري، بما في ذلك إعادة الاستخدام وإعادة التدوير وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، بما يسهم في تحقيق الاستدامة البيئية وتعظيم القيمة العامة والأثر المستدام.

* تصمم خدمات استباقية بما يمكن من تقديمها في الوقت المناسب استناداً إلى بيانات المتعاملين واحتياجاتهم المتوقعة، ويعزز كفاءة التجربة والأثر المتحقق.

1.5.2 الإشراك والتكامل

* تشرك المعنيين في مختلف مراحل تصميم الخدمات ورحلة المتعامل، بما يضمن فهمًا أدق لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، ويرفع من جودة المخرجات ويعزز فرص نجاح الخدمات وقبولها.

* تضمن تكامل الخدمات بين الوحدات التنظيمية المختلفة داخلها، بما يقلل التكرار والازدواجية في الإجراءات، ويعزز كفاءة التنسيق الداخلي، ويسهم في تقديم خدمات مترابطة تحقق تجربة متعامل أكثر سلاسة وفعالية.

★ تضمن تكامل خدماتها مع الجهات الحكومية الأخرى والشركاء، بما يعزز الترابط بين الخدمات، ويقلل الجهد المبذول على المتعامل، ويدعم تقديم خدمات متكاملة تسهم في تحسين تجربة المتعامل وتعظيم القيمة العامة المتحققة.

★ تعمل على تجميع الخدمات في باقات مترابطة، بما يسهل وصول المتعاملين إليها، ويقلل الجهد والوقت المبذول، ويعزز القيمة المقدمة لهم.

1.5.3 التحسين المستمر والابتكار في الخدمات

★ تختبر الخدمات ورحلة المتعامل بشكل منهجي قبل الإطلاق باستخدام أدوات مثل النماذج الأولية وتجارب المستخدم، بما يضمن جاهزيتها وكفاءتها، ويحد من المخاطر التشغيلية ويحسن مستوى الجودة المقدمة.

★ تعتمد آلية واضحة لمراجعة وتطوير الخدمات ورحلة المتعامل بشكل مستمر، بما يضمن استمرارية ملاءمتها لاحتياجات المتعاملين المتغيرة، واستدامة كفاءتها وفعاليتها وتعزيز قدرتها على التكيف.

★ تطوّر نموذجًا متكاملًا لإدارة الشكاوى، بما يشمل آليات التصعيد وسرعة الاستجابة ومعالجة الشكاوى، بما يسهم في تحسين التجربة وتعزيز الثقة وتحقيق أثر مستدام.

★ توظف الابتكار والتقنيات الناشئة والذكاء الاصطناعي في تصميم الخدمات ورحلة المتعامل، بما يسهم في تحسين كفاءتها وتقديم حلول أكثر فاعلية، وتعزيز القيمة العامة والأثر المستدام.

1.6 الترويج الفعال لضمان تحقيق القيمة

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تخطيط وتنفيذ جهود ترويجية فعّالة وموجّهة للخدمات التي تقدمها، بما يضمن تعزيز وعي المتعاملين بها وتمكينهم من الوصول إليها والاستفادة منها. كما يعكس دور الجهة الحكومية في توظيف البيانات لتوجيه الرسائل الترويجية بشكل دقيق، واختيار القنوات والأساليب الأكثر فاعلية، بما يسهم في تعظيم الاستفادة من الخدمات، وتعزيز القيمة العامة المتحققة، وتحقيق أثر مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطبّق الجهة الحكومية آلية واضحة لتحديد واختيار الخدمات ذات الأولوية للترويج، بما يضمن توجيه الجهود نحو الخدمات الأكثر أهمية وتأثيرًا، وتعظيم القيمة المتحققة من الحملات الترويجية.

★ تطور الجهة الحكومية برامج ومحتوى توعوي لتثقيف المتعاملين حول الخدمات وإجراءاتها، ضمن استراتيجية اتصال متكاملة، بما يعزز وعيهم ويمكنهم من الاستفادة من الخدمات بكفاءة.

★ تعتمد الجهة الحكومية في إعداد المواد الترويجية على تصنيفات المتعاملين واحتياجاتهم، بما يضمن تقديم رسائل موجهة وملائمة لكل فئة، ويعزز فاعلية الوصول وتحقيق الأثر المستهدف.

★ تطبّق الجهة الحكومية آليات فعّالة ومتنوعة للترويج للخدمات، بما يضمن رفع مستوى وعي المتعاملين بها، وتعزيز الوصول إليها وزيادة الاستفادة منها، بما يسهم في تعظيم القيمة العامة المتحققة.

★ تقيّم الجهة الحكومية فاعلية وكفاءة آليات الترويج بشكل دوري، من حيث التكلفة والعائد ومستوى استجابة المتعاملين وملاءمة القنوات المستخدمة، بما يدعم تحسين القرارات الترويجية وتعزيز الأثر المستدام.

1.7 إدارة قنوات تقديم الخدمة بما يضمن تجربة متعامل استثنائية وشاملة

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تخطيط وإدارة قنوات تقديم الخدمات بشكل متكامل، بما يضمن تلبية احتياجات مختلف فئات المتعاملين، ورحلة متعامل متميزة. كما يعكس دور الجهة الحكومية في تنويع قنوات تقديم الخدمة وتكاملها، وإدارتها بكفاءة استناداً إلى البيانات، بما يسهم في تحسين مستوى الجودة المقدمة، وتعزيز تجربة المتعامل، وتحقيق قيمة عامة وأثر مستدام. وفي هذا الإطار المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تحدد قنوات تقديم الخدمات وطاقاتها الاستيعابية، بما يتضمن مراكز تقديم الخدمة، مراكز الاتصال وغيرها بما يتماشى مع تنوع فئات المتعاملين وطبيعة الخدمات، بما يضمن ملاءمتها لاحتياجاتهم المختلفة وتعزيز سهولة الوصول إليها.

★ توفر الجهة الحكومية قنوات متعددة ومتكاملة لتقديم الخدمات، بما يمكن من تلبية الاحتياجات المتنوعة للمتعاملين، ويضمن سهولة الوصول إليها على اختلاف فئاتهم، ويسهم في عدم إغفال أي فئة وتعزيز شمولية الاستفادة من الخدمات.

★ تدير القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة والطلب عليها مع مراعاة التغيرات المتوقعة في سلوكيات المتعاملين، بما يضمن تحقيق التوازن بين العرض والطلب، وتقليل أوقات الانتظار، وتحسين كفاءة تقديم الخدمات.

★ تؤدّ قنوات تقديم الخدمة وتربطها بشكل متكامل، بما يضمن حصول المتعامل، سواء استخدم تطبيق إلكتروني أو حضر شخصياً، على تجربة سلسلة ومتسقة ومتكاملة عبر مختلف القنوات، ويقلل التكرار والجهد المبذول.

★ تدير أداء قنوات تقديم الخدمة من خلال جمع وتحليل البيانات المرتبطة باستخدامها (بيانات محدّثة عن استخدام كل قناة)، بما يشمل مستوى الاتساق والالتزام بالمعايير، لغايات التحسين والتطوير واستدامة الخدمة على اختلاف قنوات تقديمها.

1.8 إدارة تقديم الخدمة ورحلة المتعامل

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة رحلة المتعامل بشكل متكامل (End-to-End)، في أماكن تقديم الخدمة المختلفة (فروع الجهة/ قنوات الخدمة)، من خلال فهم وتحليل نقاط التفاعل عبر مختلف مراحل الحصول على الخدمة، وتصميمها وإدارتها بشكل يضمن تجربة سلسلة ومتراصة وفعّالة. كما يعكس دور الجهة الحكومية في تبني نهج منهجي لإدارة رحلة المتعامل قائم على البيانات، يضمن تحسين الرحلة بشكل مستمر، وتقليل الجهد والتعقيد، وتعزيز رضا المتعاملين وثقتهم، بما يسهم في تحقيق قيمة عامة وأثر مستدام. وفي هذا الإطار المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تقدم خدماتها في جميع مراحل رحلة المتعامل بشكل متكامل (End-to-End) عبر مختلف نقاط التفاعل، بما يمكّن من تقديم خدمة متميزة تلبي احتياجات كافة فئات المتعاملين وتحقق القيمة العامة المستدامة.
- ★ توفر معلومات دقيقة ومحدثة عن الخدمات ومتطلباتها عبر مختلف مراحل الرحلة، بما يمكّن المتعامل من الوصول إلى الخدمة بسهولة ودون تعقيد، واتخاذ قرارات صحيحة منذ البداية، ويقلل الأخطاء والتأخير.
- ★ تطبّق إجراءات تقديم الخدمة ضمن رحلة المتعامل وفق إجراءات تشغيلية معيارية معتمدة ومعلنة (SOPs)، بما يضمن توحيد آلية التنفيذ، وتحقيق الاتساق، وتقليل الأخطاء وإعادة الإجراءات، وتحسين كفاءة الأداء.
- ★ تقدم الخدمات وفق مستويات خدمة ومعايير أداء محددة (SLAs)، بما يضمن إنجازها ضمن الأطر الزمنية المعتمدة، ويعزز موثوقية الخدمة، ويرفع مستوى الجودة المقدمة، ويلبي توقعات المتعاملين.
- ★ تدير التحديات التي تواجه المتعاملين أثناء الرحلة بشكل استباقي وفعّال، بما يضمن معالجة المشكلات قبل تفاقمها، ويقلل من الأخطاء والتأخير، ويعزز استمرارية الخدمة وتحسين التجربة.
- ★ تقيس تجربة المتعامل عبر مختلف مراحل الرحلة باستخدام أدوات ومنهجيات واضحة، وتوظف نتائج القياس في تحديد أولويات التحسين واتخاذ قرارات مبنية على البيانات.
- ★ تعتمد آلية منهجية لتحسين رحلة المتعامل بشكل مستمر استناداً إلى البيانات والتغذية الراجعة، بما يضمن تطوير التجربة وتعزيز القيمة العامة والأثر المستدام.
- ★ تحدد فريقياً معنياً بإدارة تجربة المتعامل، بما يضمن وضوح الحوكمة وتحديد المسؤوليات، وتعزيز إدارة وتحسين رحلة المتعامل بشكل مستمر استناداً إلى البيانات والتغذية الراجعة، وبما يسهم في تحقيق تجربة متكاملة وأثر مستدام.

المحور الثاني: البيئة الممكنة

يركّز هذا المحور على جاهزية البيئة المؤسسية الداعمة لتصميم وتقديم الخدمات الحكومية بكفاءة وفعالية، بما يمكن الجهات الحكومية من تحقيق تجربة متكاملة تتمحور حول المتعامل وتعزز القيمة العامة المتحققة. ويشمل ذلك دور القيادة في توجيه الجهود المؤسسية وترسيخ الأولويات، وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للتميز والابتكار، إلى جانب تطوير أطر الحوكمة التي تضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات وتعزز الشفافية والمساءلة. كما يعكس هذا المحور قدرة الجهة الحكومية على توظيف مواردها البشرية والتقنية والبنية التحتية بشكل متكامل، بما يدعم تصميم وتقديم خدمات عالية الجودة، ويعزز كفاءة الأداء واستدامته. ويؤكد أيضًا على أهمية إدارة البيانات كأحد الممكّنات الرئيسية، من حيث توافرها وجودتها وأمنها، واستخدامها في دعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات. ويسهم تكامل هذه الممكّنات في تمكين الجهات الحكومية من الاستجابة للمتغيرات، وتعزيز الابتكار ورفع جاهزيتها المؤسسية لتقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، بما يحقق نتائج مستدامة وأثرًا إيجابيًا على المتعاملين والمجتمع. ويتضمن هذا المحور مجموعة المعايير كما يلي:

2.1 القيادة

يركّز هذا المعيار على دور القيادة في توجيه وتمكين منظومة تصميم وتقديم الخدمات الحكومية بما يتمحور حول المتعامل، من خلال تبني رؤية واضحة، وتعزيز التكامل المؤسسي، وتوجيه الموارد والجهود نحو تحسين تجربة المتعامل. كما يعكس دور القيادة في ترسيخ تجربة المتعامل كأولوية استراتيجية، ومتابعة أدائها بشكل منهجي، واتخاذ قرارات مبنية على البيانات، بما يسهم في تحسين مستوى الجودة المقدمة، وتعزيز القيمة العامة، وتحقيق أثر مستدام. وفي هذا الإطار المتوقع من القيادة أن:

★ تدرك وتفهم الرؤى الوطنية والتوجهات العالمية والأولويات الاستراتيجية بشكل عميق وشمولي، وتستوعب متطلباتها وانعكاساتها الحالية والمستقبلية على خدمات الجهة الحكومية.

★ تمارس دورًا استباقيًا قائمًا على استشراف التوجهات والتطورات العالمية وتحليل انعكاساتها المستقبلية على الخدمات ورحلة المتعامل، وتوجيه تطويرها بشكل مبكر، مع تعزيز تكاملها داخل الجهة ومع الشركاء، بما يسهم في رفع جاهزية الخدمات والارتقاء بمستواها وتحقيق قيمة عامة وأثر مستدام.

★ تلتزم بالتوجيه لتصميم وتقديم خدمات محورها المتعامل، بما يضمن مواءمتها مع الرؤى والتوجهات والأولويات الوطنية ذات الصلة (مثل: التحول الرقمي، تحسين جودة الحياة، وكفاءة القطاع العام)، وتوجيه الجهود نحو تحقيق قيمة عامة مستدامة.

★ تتبنى إدارة الخدمات لتحقيق تجربة متعامل استثنائية كأولوية استراتيجية، من خلال تحديد أهداف واضحة مرتبطة بها، وربطها بمؤشرات أداء مؤسسية تقيس نتائج الخدمات وانطباعات المتعاملين، بما يساعد في التحسين والتطوير وتحقيق القيمة العامة.

★ تتابع نتائج أداء الخدمات ومستوى نضج تجربة المتعامل، بشكل منهجي ومستمر من خلال نظام متكامل لإدارة الأداء، بما يمكن من تحليل النتائج وتحديد فجوات الأداء وتوجيه جهود التحسين.

★ تتخذ قرارات مبنية على بيانات الخدمات وتجربة المتعامل ومؤشرات الأداء ذات العلاقة، بما يساهم في تحديد الأولويات ومعالجة التحديات وتحسين مستوى الخدمات بشكل مستمر.

★ توجه تخصيص الموارد المؤسسية لدعم تطوير الخدمات وقنوات تقديمها وتعزيز الابتكار في تصميمها وتنفيذها، بما يضمن تنفيذ الخطط المعتمدة وتحقيق قيمة مضافة للمتعامل وأثر إيجابي مستدام على المجتمع.

★ تربط أداء القيادات على مختلف المستويات بنتائج الخدمات، من خلال اعتماد اتفاقيات أداء واضحة ومتابعتها بشكل دوري، بما يعزز المساءلة وترسيخ ثقافة المساءلة.

★ تعزز التكامل والتعاون بين الوحدات التنظيمية المختلفة داخلها، بما يضمن إدارة الخدمات بشكل متكامل عبر مختلف مراحل الخدمة، ويساهم في توحيد الجهود وتحسين كفاءة الأداء وجودة المخرجات.

★ تعزز التكامل والتعاون مع الشركاء الخارجيين والجهات ذات العلاقة، بما يضمن إدارة الخدمات بشكل مترابط عبر مختلف مراحل الخدمة، ويدعم تقديم خدمات مشتركة ومتكاملة تعزز تجربة المتعامل وتحقق قيمة عامة مستدامة.

★ تعزز الثقافة المؤسسية المرتبطة بها بشكل دوري، وتوظف النتائج في تحديد أولويات التطوير ورسم خارطة طريق التحسين المؤسسي.

★ تقود إدارة التغيير والتحول الثقافي الداعم لإدارة الخدمات، بما يضمن تبني الممارسات المستهدفة عبر مختلف المستويات التنظيمية وتحقيق التوجهات الاستراتيجية.

2.2 الثقافة المؤسسية والحوكمة

يركز هذا المعيار على دور الثقافة المؤسسية والحوكمة في تمكين الجهة الحكومية من تصميم وتقديم خدمات تتمحور حول المتعامل، من خلال ترسيخ قيم وسلوكيات مؤسسية داعمة للتميز، وتعزيز بيئة عمل محفزة على الابتكار والتعاون، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات وتجربة المتعامل. كما يعكس دور الحوكمة في تنظيم الأدوار والمسؤوليات، وتفعيل آليات المساءلة، وضمان تكامل الجهود المؤسسية والشراكات، بما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وتحقيق قيمة عامة مستدامة، وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

2.2.1 الثقافة المؤسسية

★ تبني منظومة قيم مؤسسية واضحة تتمحور حول المتعامل، وتعمل على ترسيخها كسلوكيات يومية قابلة للقياس والتطبيق على مختلف المستويات التنظيمية، وغيرها من القيم التي تحددها الجهة بما يتوافق مع طبيعة خدماتها، وربطها بمعايير تقييم الأداء الوظيفي، وقياس مستوى نضجها بما يعزز الالتزام بمبادئ الكفاءة والنزاهة والشفافية والمسؤولية، وينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

★ تمكّن موظفيها وتطوّر مهاراتهم وكفاءاتهم بشكل مستمر في تقديم خدمات تتمحور حول المتعامل، بما يشمل تعزيز مهارات التواصل وفهم احتياجات المتعاملين وإدارة تجربتهم، بما يسهم في تحسين جودة التفاعل ورفع مستوى الرضا.

★ تطبق منظومة تحفيز وتقدير مرتبطة بنتائج تجربة المتعامل ومستوى جودة الخدمات المقدمة مع ربط تقييم الأداء الفردي بهما، بما يعزز دافعية الموظفين ويرسخ ثقافة التميز والتحسين المستمر في تقديم الخدمات.

★ توفر بيئة عمل داعمة تعزز رفاه الموظفين والعمل بروح الفريق والثقة المتبادلة، وتشجّع على المبادرة والابتكار في تقديم الخدمات وتطويرها، بما ينعكس إيجاباً على جودة ومستوى الأداء في تقديم الخدمات وتجربة المتعامل.

★ تشرك المتعاملين والموظفين في تطوير ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بتصميم وتقديم الخدمات في كافة المراحل، بما يضمن مواءمتها مع احتياجاتهم وتوقعاتهم ويعزز جودة المخرجات.

★ تعزّز ثقافة التعاون والتكامل بين الوحدات التنظيمية المختلفة في الجهة، وكذلك مع الشركاء الخارجيين، بما يضمن إدارة متكاملة متميزة لتجربة المتعامل عبر مختلف مراحل رحلة الخدمة.

★ تقيس مستوى نضج الثقافة المؤسسية وتجربة المتعامل بشكل دوري، وتوظف النتائج في تحديد فجوات الأداء وأولويات التحسين، ووضع خطط تطوير مؤسسية تسهم في تحقيق التحسين المستمر وتعزيز الأثر المستدام.

★ تعتمد نهجاً مؤسسياً لإدارة التغيير، يهدف إلى ترسيخ القيم والسلوكيات الداعمة لتجربة المتعامل، وتمكين الموظفين من تبني الممارسات المستهدفة والتكيف مع التحولات في تصميم وتقديم الخدمات، بما يسهم في استدامة التحسين المؤسسي.

★ تتبنى الابتكار المؤسسي في تصميم وتطوير الخدمات، من خلال إشراك الموظفين والمتعاملين والشركاء في توليد وتطوير الحلول، وتطبيق منهجيات منظمة تدعم الابتكار المستمر، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتعظيم الأثر المتحقق.

2.2.2 الحوكمة

★ تطبّق الجهة إطار حوكمة واضح لإدارة الخدمات، يحدد الأدوار والمسؤوليات وآليات اتخاذ القرار والمتابعة، بما يعزز الشفافية والمساءلة ويضمن كفاءة التنفيذ وتحقيق النتائج المستهدفة.

★ تطبّق آليات حوكمة واضحة لإدارة تجربة المتعامل على امتداد رحلة الخدمة (End-to-End)، بما يحدد المسؤوليات والأدوار بشكل دقيق، ويضمن وضوح الملكية وتعزيز المساءلة، وتحقيق تجربة متكاملة ومتسقة.

★ تطبّق إطاراً مؤسسياً لإدارة المخاطر المرتبطة بالخدمات الحكومية، يضمن تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها بشكل استباقي، ودمجها في عمليات اتخاذ القرار والتخطيط وتصميم الخدمات، بما يعزز استمرارية الأعمال، ويرفع جاهزية الجهة للتعامل مع التحديات، ويضمن موثوقية الخدمات وتحقيق الأثر المستدام.

★ تطبّق آليات حوكمة لإدارة الشراكات المرتبطة بتقديم الخدمات، بما يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتعزيز التكامل والتنسيق مع الشركاء، وتحقيق كفاءة وفعالية تقديم الخدمات وتعظيم القيمة العامة.

2.3 الموارد

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تخطيط وإدارة وتوظيف مواردها البشرية والتقنية والمالية، بما يمكّنها من تصميم وتقديم خدمات تتمحور حول المتعامل وتحقق قيمة عامة مستدامة. كما يؤكد هذا المعيار على أهمية بناء قدرات مؤسسية مرنة وقابلة للتكيف، وتكامل مختلف الموارد الممكنة، بما يدعم الابتكار، ويرفع كفاءة الأداء، ويعزز استدامة تقديم الخدمات وجودتها، وذلك من خلال المعايير التالية:

2.3.1 الموارد البشرية

يركّز هذا المعيار على كيفية مساهمة ممكن الموارد البشرية في تمكين الجهة من تصميم الخدمة وتقديمها، والوصول إلى المتعاملين وخدمتهم. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تعتمد أسساً واضحة لتخطيط وإدارة الموارد البشرية المرتبطة بالخدمات، بما يضمن مواءمتها مع احتياجات تصميم وتقديم الخدمات، وتوفير الكفاءات المناسبة لتحقيق الأهداف المؤسسية.

★ تستقطب الجهة الكفاءات وتعيّن الموظفين بناءً على معايير تركز على القدرات والمهارات المرتبطة بالخدمات، بما يضمن توفر كوادر مؤهلة قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة.

★ تمكّن موظفيها وتطوّر مهاراتهم وكفاءاتهم بشكل مستمر في مجالات تقديم الخدمات وإدارة تجربة المتعامل، بما يعزز جودة التفاعل ويرفع مستوى الرضا.

★ تشرك موظفيها بشكل منهجي في عمليات تحسين وتطوير الخدمات، وتأخذ آراءهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار، بما يعزز الابتكار المؤسسي ويرفع كفاءة الأداء.

★ تطبّق منظومة تحفيز وتقدير مرتبطة بنتائج الخدمات ومستوى الأداء، بما يعزز دافعية الموظفين ويرسخ ثقافة التميز في تقديم الخدمات.

★ توفر بيئة عمل داعمة تعزز رفاه الموظفين والعمل بروح الفريق، وتشجّع على المبادرة والابتكار، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات وتجربة المتعامل.

2.3.2 الموارد المالية والشراكات

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تخطيط وإدارة الموارد المالية والشراكات بشكل فعال، بما يضمن كفاءة تخصيص الموارد وتعظيم القيمة المتحققة من الخدمات المقدمة. كما يعكس دور الجهة في تبني منهجيات واضحة لإدارة التكاليف وتقييم الجدوى الاقتصادية للخدمات، إلى جانب بناء وإدارة

شراكات استراتيجية فاعلة تدعم تصميم وتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية. كما يؤكد هذا المعيار على أهمية تحقيق التكامل مع الشركاء، وضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات، ومتابعة الأداء وفق اتفاقيات واضحة، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة التشغيل، وتحقيق قيمة عامة مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تعتمد آليات واضحة لتخطيط وإدارة الموارد المالية المرتبطة بالخدمات، بما يضمن كفاءة تخصيصها وتحقيق أفضل قيمة مقابل التكلفة.
- ★ تقيم الجدوى التشغيلية والمالية للخدمات ونماذج تقديمها، بما يدعم اتخاذ قرارات مستدامة تعزز كفاءة الأداء واستمرارية الخدمات.
- ★ تطبق آليات فعّالة لإدارة تعهيد الخدمات والشراكات، بما يشمل تحديد الأدوار والمسؤوليات، ومتابعة الأداء وفق اتفاقيات مستوى الخدمة، بما يضمن جودة المخرجات وتحقيق التكامل.

2.3.3 الموارد التقنية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على توظيف مواردها التقنية بشكل استراتيجي وفعّال، من خلال اختيار التقنيات المناسبة، وإدارتها وتحديثها بشكل مستمر، وتمكين استخدامها، وإدارة علاقاتها مع الموردين، بما يضمن تعظيم القيمة المتحققة من التقنيات المستخدمة في تقديم الخدمات، وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تعتمد إطاراً واضحاً لاختيار وتبني التقنيات المناسبة، بما يضمن مواءمتها مع احتياجات الخدمات والتوجهات الاستراتيجية، وتعزيز كفاءة الاستثمار التقني وتحقيق القيمة المتحققة.
- ★ تدير التقنيات المستخدمة في تقديم الخدمات، بما يشمل التقييم المستمر، والتحديث، والإحلال، بما يضمن استدامة كفاءتها ومواكبتها للتطورات التقنية.
- ★ تمكّن الجهة موظفيها من الاستخدام الفعّال للتقنيات والأنظمة الداعمة للخدمات، من خلال التدريب والتأهيل المستمر، بما يعزز الاستفادة المثلى منها ويرفع جودة وكفاءة تقديم الخدمات.
- ★ تدير علاقاتها مع الموردين للتقنيات بشكل فعّال، بما يضمن جودة الحلول المقدمة واستمرارية دعمها وتكاملها مع منظومة الخدمات.

2.4 البنية التحتية (البنية الرقمية، البنية المكانية)

يركّز هذا المعيار على جاهزية البنية التحتية للجهة الحكومية، بما يشمل البنية الرقمية والبنية المكانية، ودورها في تمكين تقديم خدمات حكومية متكاملة وسلسة تتمحور حول المتعامل. كما يعكس قدرة الجهة على إدارة هذه البنية بكفاءة، وضمان تكاملها واستمراريتها وموثوقيتها، بما يدعم تجربة متعامل متميزة ويعزز كفاءة التشغيل وجودة المخرجات، وذلك من خلال المعايير التالية:

2.4.1 البنية الرقمية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تطوير وإدارة بنية رقمية متكاملة تدعم تصميم وتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية، بما يضمن استمرارية التشغيل وسهولة الوصول للخدمات عبر مختلف القنوات الرقمية. كما يعكس دور الجهة في توظيف التقنيات الحديثة، وضمان تكامل الأنظمة والمنصات الرقمية، وإدارة أدائها وأمنها بشكل منهجي، بما يساهم في تحسين تجربة المتعامل، وتعزيز موثوقية الخدمات، وتحقيق قيمة عامة مستدامة، وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- * توفر بنية تحتية تقنية موثوقة ومستقرة تشمل الأجهزة والخوادم ومراكز البيانات، بما يضمن جاهزية التشغيل واستيعاب الطلب بكفاءة.
- * توفر شبكات اتصالات آمنة وعالية الأداء تدعم سرعة تبادل البيانات واستمرارية الاتصال بين الأنظمة وقنوات تقديم الخدمة، بما يعزز موثوقية الخدمات الرقمية.
- * تعتمد حلول الحوسبة السحابية وفق السياسات الوطنية، بما يعزز المرونة وقابلية التوسع، ويدعم كفاءة إدارة الموارد التقنية.
- * تدير أداء البنية الرقمية بشكل مستمر من خلال المراقبة والتحليل، بما يضمن استقرار الأنظمة، والكشف المبكر عن الأعطال، وتحسين كفاءة التشغيل.
- * تطور البنية الرقمية بشكل استباقي لمواكبة التغيرات في حجم الطلب والتطورات التقنية، بما يضمن استدامة تقديم الخدمات وتحسين جودتها.
- * تطبق خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات الرقمية في مختلف الظروف وتقليل أثر المخاطر التشغيلية.
- * تطور منصات رقمية متكاملة وسهلة الاستخدام لتقديم الخدمات، بما يضمن وضوح الإجراءات، وسهولة الوصول، وتحسين تجربة المستخدم عبر القنوات الرقمية.
- * تضمن تكامل منصاتها الرقمية مع المنصات الوطنية والبنى التحتية المشتركة، بما يعزز توحيد تجربة المتعامل ويدعم مبدأ الحكومة الواحدة.
- * تصمم واجهات وتجربة المستخدم الرقمية (Digital UX) بشكل يضمن سهولة الاستخدام ووضوح المعلومات وسلسلة التفاعل، بما يقلل الجهد المطلوب من المتعامل لإتمام الخدمة.
- * تراقب أداء المنصات الرقمية بشكل مستمر، بما يشمل سرعة الاستجابة وتوفير الخدمة، وتوظف نتائج القياس في تحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات.
- * تضمن موثوقية وأمن المنصات الرقمية، من خلال تطبيق ممارسات فعّالة لحماية الأنظمة والبيانات، بما يعزز ثقة المتعاملين في استخدام الخدمات الرقمية.

2.4.2 البنية المكانية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم وإدارة وتشغيل البنية المكانية لمراكز تقديم الخدمة بما يضمن توفير تجربة متعامل متكاملة وسلسة، تلبي احتياجات مختلف فئات المتعاملين وتعزز سهولة الوصول للخدمات. كما يعكس دور الجهة في توظيف البنية المكانية كجزء من منظومة تقديم الخدمة المتكاملة، بما يشمل تكاملها مع القنوات الرقمية، وتحقيق كفاءة التشغيل، وتحسين جودة التفاعل مع المتعاملين، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتعظيم القيمة العامة المتحققة، وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تصمّم مراكز تقديم الخدمة وفق معايير واضحة تراعي تدفق المتعاملين وسهولة الحركة والتنقل، بما يضمن تقليل الازدحام وتحسين كفاءة تقديم الخدمة وتعزيز تجربة المتعامل.

★ تضمن سهولة الوصول إلى مراكز الخدمة لمختلف فئات المتعاملين، بما يشمل اختيار المواقع المناسبة وتوفير التسهيلات اللازمة، بما يعزز الشمولية وعدم إغفال أي فئة.

★ توفر بيئة خدمية مريحة وآمنة ومنظمة داخل مراكز الخدمة، بما يشمل وضوح الإرشادات، وتنظيم المساحات، وتوفير عناصر الراحة، بما يساهم في تحسين تجربة المتعامل ورفع مستوى رضاه.

★ توفر التجهيزات والمرافق اللازمة لدعم تقديم الخدمات، بما يشمل مناطق الانتظار، وأنظمة تنظيم الدور، ونقاط الخدمة، بما يضمن انسيابية تقديم الخدمة وتحسين كفاءة التشغيل.

★ تمكّن تكامل مراكز الخدمة مع القنوات الرقمية وغيرها من قنوات تقديم الخدمة، بما يتيح للمتعامل الانتقال بسلاسة بين القنوات، ويعزز تجربة متكاملة ومتراصة.

★ تدير القدرة الاستيعابية لمراكز الخدمة بما يتناسب مع حجم الطلب، من خلال تخطيط الموارد وتنظيم أوقات العمل، بما يضمن تقليل أوقات الانتظار وتحسين كفاءة تقديم الخدمة.

★ تضمن جاهزية واستمرارية تشغيل مراكز الخدمة، بما يشمل توفر الموارد البشرية والتجهيزات، والتعامل مع الحالات الطارئة، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات دون انقطاع.

★ تراقب أداء مراكز الخدمة بشكل مستمر من خلال مؤشرات واضحة (مثل أوقات الانتظار، حجم الطلب، مستوى الرضا)، وتوظف النتائج في تحسين تصميم وتشغيل المراكز بشكل مستمر.

2.5 إدارة البيانات

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة بيانات الخدمات والمتعاملين بشكل متكامل، بما يضمن توافرها وجودتها وأمنها، وتوظيفها بفعالية في دعم اتخاذ القرار وتحسين تصميم وتقديم الخدمات. كما يعكس دور الجهة في

تبني نهج مؤسسي قائم على البيانات، يتيح تحليلها واستخدامها لفهم سلوك المتعاملين وتوقع احتياجاتهم، بما يمكن من تقديم خدمات مخصصة واستباقية تعزز تجربة المتعامل. كما يؤكد هذا المعيار على أهمية بناء منظومة متكاملة لحوكمة البيانات، تضمن تكاملها بين مختلف الأنظمة والقنوات، وتعزز موثوقيتها وأمنها، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق قيمة عامة مستدامة، وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تعتمد إطاراً مؤسسياً لإدارة بيانات الخدمات والمتعاملين، يضمن تكاملها وجودتها وتحديثها بشكل مستمر، بما يدعم اتخاذ قرارات مبنية على البيانات وتحسين الخدمات.

★ توفر قاعدة بيانات مركزية ومتكاملة للمتعاملين، تتيح الوصول السهل والأمن إليها عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة، بما يعزز كفاءة إدارة البيانات وتحسين تجربة المتعامل.

★ تطبق سياسات ومعايير واضحة لأمن وخصوصية البيانات، بما يضمن حمايتها والالتزام بالتشريعات ذات العلاقة، ويعزز ثقة المتعاملين.

★ تمكن موظفيها وتدريبهم بشكل مستمر على ممارسات الأمن السيبراني، بما يشمل آليات الحد من الاختراقات الأمنية بصورة استباقية، وتعزيز وعيهم بالمخاطر المحتملة، بما يسهم في حماية البيانات وضمان استمرارية تقديم الخدمات بكفاءة وموثوقية.

★ توظف البيانات وتحليلاتها في فهم سلوك المتعاملين وتوقع احتياجاتهم، بما يمكن من تقديم خدمات مخصصة واستباقية وتحسين جودة القرارات.

★ تعزز الجهة ثقافة مؤسسية قائمة على استخدام البيانات، وتمكن موظفيها من الاستفادة منها في تحسين الأداء وتطوير الخدمات.

★ تطبق نظاماً تقنياً لإدارة المحتوى والمعرفة يضمن تنظيم وتحديث وإتاحة المعلومات المرتبطة بالخدمات، بما يمكن الموظفين من الوصول إليها بسهولة، ويسهم في تحسين جودة التفاعل مع المتعاملين، وتقليل الأخطاء، وتعزيز اتساق تقديم الخدمات وتحقيق أثر مستدام.

المحور الثالث: الأثر والقيمة العامة

يركّز هذا المحور على قياس الأثر والنتائج المتحققة من تطوير الخدمات الحكومية، من حيث تجربة المتعامل، وجودة وكفاءة الخدمات، والقيمة العامة المتحققة لمختلف المعنيين ذوي العلاقة، بما يشمل الشركاء، والمجتمع، والموردين، والمعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة. كما يعكس مدى نجاح الجهة الحكومية في تحقيق نتائج قابلة للقياس تعزز رضا وثقة المتعاملين والمعنيين، وتسهم في تحسين جودة الحياة، وتعزيز التكامل المؤسسي، وتحقيق الأهداف الوطنية والأثر المستدام، وذلك من خلال المعايير التالية:

3.1 نتائج تجربة المتعامل ورضاه

يركّز هذا المعيار على قياس النتائج المتحققة في تجربة المتعامل ومستوى رضاه عن الخدمات الحكومية، إضافة إلى مدى انعكاس ذلك على ثقة المعنيين ذوي العلاقة وجودة التفاعل مع الخدمات. كما يعكس قدرة الجهة الحكومية على تقديم تجربة ميسرة وفعّالة تقلل الجهد والتعقيد، وتعزز رضا المتعاملين والمعنيين، بما يسهم في تحقيق قيمة عامة وأثر مستدام، وذلك من خلال النتائج التالية (على سبيل الذكر لا الحصر):

- ★ مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات مقاسًا بمؤشرات مثل مؤشر تجربة المواطن وصافي نقاط الترويج (NPS)
- ★ مستوى رضا المعنيين ذوي العلاقة (مثل الشركاء والموردين) عن جودة التكامل والتنسيق في تقديم الخدمات
- ★ مستوى ثقة المتعامل في الخدمات الحكومية
- ★ خفض جهد المتعامل والوقت والخطوات المطلوبة لإنجاز الخدمة (Customer Effort Score - CES)
- ★ مستوى رضا المجتمع عن سهولة الوصول إلى الخدمات وعدالتها
- ★ مستوى ثقة المعنيين في الخدمات الحكومية
- ★ معدل المعالجة من أول تواصل وتراجع الشكاوى المتكررة (First Contact Resolution)
- ★ نسبة التحسين على الخدمات
- ★ نسبة الزيادة في معدلات استخدام الخدمات الرقمية
- ★ نسبة التحسين على الخدمات استنادًا إلى مدخلات المتعاملين والمعنيين

3.2 نتائج جودة الخدمات وكفاءتها

يقيس هذا المعيار النتائج التشغيلية المتحققة في جودة الخدمات وكفاءة تقديمها، ومدى قدرة الجهة الحكومية على تحسين إجراءاتها وتعزيز تكامل خدماتها، بما ينعكس على موثوقية الخدمات وسرعة إنجازها، ويراعي احتياجات المتعاملين والمعنيين ذوي العلاقة، ويسهم في تحقيق قيمة عامة مستدامة، وذلك من خلال النتائج التالية (على سبيل الذكر لا الحصر):

- ★ مستوى الالتزام بمعايير الخدمة المعلنة وأزمنة الإنجاز المستهدفة
- ★ نسبة الانخفاض في زمن إنجاز الخدمة
- ★ نسبة الانخفاض في عدد المتطلبات والوثائق والإجراءات

- ★ مستوى كفاءة الإجراءات وتقليل التعقيد في تقديم الخدمة
- ★ معدل التحول الرقمي للخدمات
- ★ مستوى تكامل الخدمات بين الجهات الحكومية والشركاء (تطبيق مبدأي المرة الواحدة والنافذة الواحدة)
- ★ نسبة تفعيل وتوسّع الخدمات الاستباقية
- ★ نسبة الانخفاض في الحاجة إلى الحضور الشخصي للحصول على الخدمة
- ★ مستوى نضج وتكامل البنية الرقمية الداعمة للخدمات
- ★ مستوى نضج وتكامل البيانات وتبادلها بين الجهات ذات العلاقة
- ★ مستوى كفاءة التنسيق والتكامل مع الشركاء والموردين في تقديم الخدمات
- ★ تكلفة تقديم الخدمة (Cost per Service) ومدى كفاءتها مقارنة بمستوى الجودة المقدمة
- ★ نسبة الانخفاض في تكلفة تقديم الخدمة نتيجة تحسين الإجراءات أو التحول الرقمي
- ★ كفاءة استخدام الموارد المالية المرتبطة بتقديم الخدمات
- ★ تكلفة القنوات المختلفة لتقديم الخدمة (رقمي، وجاهي، مراكز اتصال) ومدى كفاءتها
- ★ مستوى استمرارية تقديم الخدمات دون انقطاع، بما يشمل الجاهزية للتعامل مع الطوارئ والأزمات
- ★ عدد أو نسبة الانقطاعات أو الأعطال في الخدمات وتأثيرها على تقديم الخدمة

3.3 نتائج الأثر والقيمة العامة

- يقيس هذا المعيار الأثر المتحقق من تصميم وتقديم الخدمات الحكومية، ومدى إسهامها في تعزيز القيمة العامة لمختلف المعنيين ذوي العلاقة، بما يشمل المتعاملين، والمجتمع، والشركاء، والمعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة. كما يعكس مدى قدرة الجهة الحكومية على تحقيق نتائج مستدامة تسهم في تحسين جودة الحياة، وتعزيز العدالة والشمولية في الوصول إلى الخدمات، ودعم التنافسية الوطنية، بما يحقق أثرًا إيجابيًا ملموسًا على المجتمع، وذلك من خلال النتائج التالية (على سبيل الذكر لا الحصر):
- ★ مستوى شمولية الخدمات ووصولها لجميع فئات المتعاملين، بما في ذلك الفئات الأكثر احتياجًا
 - ★ مستوى التكافؤ والعدالة في الوصول إلى الخدمات عبر مختلف المناطق والفئات
 - ★ مستوى الأثر الإيجابي لتحسين الخدمات على جودة حياة المتعاملين والمجتمع
 - ★ مستوى إسهام الخدمات في تحقيق الأهداف الوطنية ذات العلاقة (مثل جودة الحياة، التحول الرقمي، كفاءة القطاع العام)
 - ★ النتائج المحققة في مؤشرات التنافسية الوطنية والدولية ذات الصلة بجودة الخدمات الحكومية
 - ★ مستوى الأثر الناتج عن الشراكات في تحسين الخدمات وتعزيز كفاءتها
 - ★ مدى استدامة الأثر المتحقق من الخدمات على المدى المتوسط والطويل
 - ★ مستوى مراعاة الخدمات للأبعاد البيئية والاستدامة (مثل كفاءة استخدام الموارد وتقليل الأثر البيئي)

توزيع الأوزان

المحور الأول: إدارة تصميم وتقديم خدمات حكومية تضمن تجربة استثنائية للمتعامل	المحور الثاني: البيئة الممكنة	المحور الثالث: الأثر والقيمة العامة	وزن المحور
450	200	350	

قائمة المصطلحات

الخدمة الحكومية (Government Service)

مجموعة مترابطة من الإجراءات والتفاعلات التي تقدمها الجهة الحكومية، بصورة مباشرة أو من خلال شركائها، لتلبية حاجة أو تحقيق منفعة أو إنجاز معاملة للمتعامل، عبر قناة واحدة أو عدة قنوات

القيمة العامة (Public Value)

الأثر الإيجابي الشامل والمستدام الذي تحققه الجهة الحكومية من خلال سياساتها وعملياتها وخدماتها، بما يلبي تطلعات المتعاملين وأصحاب العلاقة ويسهم في تحقيق المصلحة العامة وتعزيز جودة الحياة. وتُقاس هذه القيمة من خلال نتائج ومؤشرات قابلة للقياس تعكس مدى تحقق الأثر والكفاءة والاستدامة عبر الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

الاستراتيجية (Strategy)

خطة شاملة طويلة المدى تحدد التوجهات العامة للمؤسسة وأولوياتها لتحقيق أهدافها، وتتضمن اتخاذ قرارات تنافسية مدروسة وتخصيص الموارد بكفاءة وربط التنفيذ بمؤشرات أداء استراتيجية لضمان تحقيق النتائج وخلق قيمة مستدامة.

الاستدامة (Sustainability)

قدرة الجهة الحكومية على تحقيق توازن متكامل ومستدام بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال دمج معايير الاستدامة في صميم العمليات والقرارات، بما يضمن استمرارية الأداء وتقليل الأثر السلبي وتعظيم القيمة العامة والمستدامة.

أهداف التنمية المستدامة (Sustainable Development Goals - SDGs)

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

الحوكمة (Governance)

الإطار الذي يحدد الصلاحيات والمسؤوليات وآليات اتخاذ القرار والرقابة داخل الجهة الحكومية، بما يضمن الالتزام بالأنظمة ويعزز الشفافية ويقلل المخاطر ويرفع مستوى الثقة.

السياسات (Policies)

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.

الثقافة المؤسسية (Culture)

منظومة القيم والمعتقدات والسلوكيات والممارسات التي تحكم بيئة العمل داخل الجهة الحكومية وتؤثر بشكل مباشر على أداء الأفراد ونجاح الاستراتيجيات.

المعنيون (Stakeholders)

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

المتعامل (Customer)

المستفيد من خدمات أو منتجات الجهة الحكومية ويُعد محور خلق القيمة، ويتطلب فهم احتياجاته وتوقعاته وتصميم تجربة متكاملة تحقق رضاه وتعزز ولاءه.

المجتمع (Society)

البيئة الخارجية التي تعمل ضمنها الجهة الحكومية وتشمل الأفراد والمجتمعات المحلية ومجموعات الاهتمام، ويتطلب ذلك تبني مسؤولية مجتمعية تحقق أثراً إيجابياً.

الشراكة (Partnership)

علاقة استراتيجية طويلة الأمد بين الجهة الحكومية وأطراف أخرى تقوم على تبادل المنافع والموارد والخبرات لتحقيق أهداف مشتركة وتعظيم القيمة.

الحكومة الواحدة (One Government)

نهج يقوم على تكامل الجهات الحكومية وتشارك البيانات والموارد والإجراءات لتقديم خدمات مترابطة من منظور المتعامل، بصرف النظر عن تعدد الجهات المسؤولة عن تصميمها أو تقديمها.

الكفاءة (Efficiency)

تحقيق الاستخدام الأمثل لجميع الموارد، ومنها الموارد البشرية والمادية والتقنية، لإنجاز الأعمال بأقل تكلفة وجهد وفي الوقت المناسب دون التأثير على مستوى الجودة المقدم، بما يعزز الإنتاجية والاستدامة التشغيلية.

الفاعلية (Effectiveness)

مدى قدرة الجهة الحكومية على تحقيق الأهداف والنتائج المستهدفة ومدى توافق المخرجات مع الغايات الاستراتيجية، بما يعكس جودة التخطيط والتنفيذ وقدرة الجهة الحكومية على تحقيق القيمة والأثر المطلوب.

المعرفة (Knowledge)

مزيج من المعلومات والخبرات والمهارات المكتسبة التي تُستخدم في اتخاذ القرارات وتحسين الأداء وتحقيق القيمة.

أفضل الممارسات والممارسات الجيدة (Best Practice)

أساليب أو عمليات مثبتة تحقق نتائج متميزة، وتُستخدم كمرجع لتحسين الأداء واعتماد الحلول الناجحة.

إدارة التغيير (Manage Change)

منهجية متكاملة لقيادة انتقال الأفراد والفرق والمؤسسات من الوضع الحالي إلى وضع مستقبلي مستهدف، وتشمل إدارة مقاومة التغيير وقياس الجاهزية التنظيمية وتخطيط وتنفيذ مبادرات التغيير من خلال برامج تواصل وتدريب فعّالة تضمن تبني التغيير بشكل حقيقي ومستدام وتحقيق النتائج المرجوة.

الابتكار (Innovation)

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.

الاقتصاد الدائري (Circular Economy)

نموذج اقتصادي يهدف إلى تعظيم كفاءة استخدام الموارد من خلال إعادة الاستخدام والتدوير والإصلاح وتقليل الهدر، بما يسهم في خفض التكاليف وتحقيق الاستدامة البيئية وتعزيز القيمة الاقتصادية.

نموذج العمل (Business Model)

الإطار الذي يوضح كيفية خلق القيمة وتقديمها وتحقيق الإيرادات من خلال تحديد العملاء، والقنوات، والموارد، والشركاء.

العمليات (Processes)

منظومة متكاملة من الأنشطة المترابطة، الرئيسية والفرعية، التي تُدار وفق منهجيات واضحة لتحويل المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة مضافة، بما يدعم تحقيق الاستراتيجية، ويعزز الكفاءة التشغيلية، ويضمن التحسين المستمر وجودة النتائج.

دورة حياة الخدمة (Service Life Cycle)

المراحل المتكاملة التي تمر بها الخدمة الحكومية، بدءاً من تحديد الحاجة وتصميم الخدمة وتطويرها وإطلاقها وتقديمها، وصولاً إلى قياس أدائها ومراجعتها وتحسينها أو إعادة تصميمها.

تصميم الخدمة (Service Design)

عملية منهجية لتطوير مكونات الخدمة وإجراءاتها وقنواتها ونقاط التفاعل المرتبطة بها، استناداً إلى احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، بما يضمن سهولة استخدامها وكفاءة تقديمها وتحقيق القيمة المستهدفة.

الخدمة المتكاملة (Integrated Service)

خدمة تُصمم وتُقدّم من خلال تنسيق الإجراءات والبيانات والأدوار بين الجهات والقنوات ذات العلاقة، بما يوفر للمتعامل تجربة مترابطة للحصول على النتيجة النهائية المطلوبة.

الخدمة الاستباقية (Proactive Service)

خدمة حكومية تبادر الجهة الحكومية إلى تقديمها أو إشعار المتعامل باستحقاقها استناداً إلى البيانات والأحداث المرتبطة به، دون انتظار تقديم طلب تقليدي منه.

الخدمة الرقمية (Digital Service)

خدمة حكومية تُقدّم كلياً أو جزئياً باستخدام المنصات والتقنيات الرقمية، بما يتيح للمتعامل طلبها ومتابعتها والحصول على مخرجاتها إلكترونياً.

تجربة المتعامل (Customer Experience - CX)

المحصلة الشاملة لانطباعات المتعامل ومشاعره وتقييمه الناتج عن جميع تفاعلاته المباشرة وغير المباشرة مع الجهة الحكومية وخدماتها، عبر مختلف مراحل رحلته وقنوات تقديم الخدمة.

رحلة المتعامل (Customer Journey)

التسلسل الكامل للمراحل والخطوات ونقاط التفاعل التي يمر بها المتعامل قبل الحصول على الخدمة الحكومية وأثناءها وبعدها، عبر مختلف القنوات والجهات ذات العلاقة.

نقطة التفاعل (Touchpoint)

أي موقف أو قناة أو مرحلة يحدث فيها تفاعل مباشر أو غير مباشر بين المتعامل والجهة الحكومية أو أحد شركائها خلال رحلة الحصول على الخدمة.

قناة تقديم الخدمة (Service Delivery Channel)

الوسيلة التي تتيح للمتعامل الوصول إلى الخدمة الحكومية والحصول عليها، وتشمل القنوات الرقمية والوجاهية والهاتفية ومراكز الاتصال وغيرها من القنوات المعتمدة.

تكامل القنوات (Channel Integration)

ترابط قنوات تقديم الخدمة وتبادل البيانات والمعلومات بينها، بما يمكن المتعامل من الانتقال بينها بسلسلة، دون تكرار الإجراءات أو إعادة تقديم البيانات والوثائق ذاتها.

سهولة الوصول (Accessibility)

قدرة مختلف فئات المتعاملين على الوصول إلى الخدمة وفهم متطلباتها واستخدام قنواتها والحصول عليها دون عوائق مكانية، أو رقمية أو إجرائية أو معرفية.

الشمولية في تقديم الخدمات (Inclusive Service Delivery)

تصميم الخدمات الحكومية وتقديمها بما يراعي احتياجات وخصائص مختلف فئات المتعاملين، ويضمن تكافؤ فرص حصولهم عليها وعدم إغفال الفئات الأكثر احتياجاً.

مبدأ المرة الواحدة (Once-Only Principle)

مبدأ يقضي بعدم مطالبة المتعامل بتقديم البيانات أو الوثائق التي سبق أن قدمها إلى جهة حكومية أو المتوافرة لدى جهة حكومية أخرى، مع مراعاة متطلبات الخصوصية وحماية البيانات.

مبدأ النافذة الواحدة (One-Stop-Shop Principle)

نهج يتيح للمتعامل الحصول على مجموعة مترابطة من الخدمات أو استكمال إجراءاته من خلال نقطة وصول واحدة، دون الحاجة إلى مراجعة كل جهة مشاركة بصورة منفصلة.

التحول والتمكين الرقمي (Digital Transformation)

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

الأنظمة الرقمية (Digital Systems)

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

البنية الرقمية (Digital Infrastructure)

مجموعة الأنظمة والمنصات والشبكات والأجهزة ومراكز البيانات والحلول التقنية التي تمكن الجهة الحكومية من تصميم الخدمات الرقمية وتقديمها وإدارتها بصورة آمنة وموثوقة ومستدامة.

البنية المكانية (Physical Infrastructure)

المرافق والمساحات والتجهيزات المادية في مراكز تقديم الخدمة، وما يرتبط بها من تنظيم الحركة والانتظار والإرشاد وإتاحة الوصول، بما يدعم تقديم تجربة آمنة ومريحة وسلسلة.

حوكمة البيانات (Data Governance)

منظومة السياسات والأدوار والمسؤوليات والمعايير والضوابط التي تنظم جمع البيانات وتصنيفها وتحديثها وتبادلها وحمايتها واستخدامها، بما يضمن جودتها وموثوقيتها وأمنها والامتثال للتشريعات والسياسات ذات العلاقة.

تجربة المستخدم الرقمية (Digital User Experience - Digital UX)

تجربة المتعامل أثناء تفاعله مع المنصات والواجهات الرقمية، من حيث سهولة الاستخدام ووضوح المعلومات وسلسلة التنقل وسرعة إنجاز الخدمة وإمكانية الوصول.

استمرارية تقديم الخدمة (Service Continuity)

قدرة الجهة الحكومية على المحافظة على تقديم خدماتها بالمستوى المطلوب أثناء الظروف الاعتيادية والطوارئ والأزمات والأعطال، واستعادتها ضمن الأوقات المستهدفة عند انقطاعها.

صافي نقاط الترويج (Net Promoter Score - NPS)

مؤشر يقيس مدى استعداد المتعامل للتوصية بالخدمة أو الجهة الحكومية للآخرين، ويُحتسب بطرح نسبة غير المروجين من نسبة المروجين.

مؤشر جهد المتعامل (Customer Effort Score - CES)

مؤشر يقيس مقدار الجهد الذي يبذله المتعامل للحصول على الخدمة أو حل طلبه، من حيث الوقت والخطوات والمتطلبات وسهولة التفاعل.

معدل المعالجة من أول تواصل (First Contact Resolution - FCR)

نسبة طلبات المتعاملين أو استفساراتهم أو مشكلاتهم التي تُنجز أو تُعالج بصورة كاملة من أول تواصل، دون الحاجة إلى إعادة الاتصال أو التحويل أو المتابعة الإضافية.

زمن إنجاز الخدمة (Service Completion Time)

المدة الزمنية الممتدة من استكمال المتعامل لمتطلبات طلب الخدمة حتى الحصول على مخرجها النهائي، وفق حدود القياس وأزمنة الإنجاز المعتمدة للخدمة.

تكلفة تقديم الخدمة (Cost per Service)

إجمالي التكاليف المباشرة وغير المباشرة التي تتحملها الجهة الحكومية لتقديم الخدمة أو إنجاز وحدة واحدة منها خلال فترة زمنية محددة.



جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

Excellence in Public Service Award