



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

كتيب جائزة الملك عبدالله الثاني
لتميز الأداء الحكومي والشفافية

الدورة العاشرة 2026-2028

قائمة المحتويات

4	 مقدمة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز
5	 مقدمة عن جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
6	 محركات ودوافع إنشاء الجوائز
7	 أهداف جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
8	 القيم والمركزات لجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
9	 دورة الجائزة
12	 مقدمة عن جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
14	 الأهداف العامة لجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
15	 إطار وهيكلية جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
16	 محاور ومعايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
16	 المحور الأول: التوجه
24	 المحور الثاني: التنفيذ
37	 المحور الثالث: النتائج
46	 مسطرة التقييم
52	 توزيع الأوزان
53	 قائمة المصطلحات



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

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

مقدمة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

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

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

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

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

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

مقدمة عن جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز

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

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

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

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

★ جائزة الملك عبدالله الثاني 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، وتساهم في ترسيخ ثقافة التميز كنهج عمل مؤسسي مستدام يعزز جاهزية الدولة ومؤسساتها لمتطلبات المستقبل.

محركات ودوافع إنشاء الجوائز

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

ومن أبرز محركات ودوافع إطلاق الجوائز:

★ تحقيق رؤى التحديث الوطنية المتضمنة:

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

★ مواكبة المستجدات والتحولت العالمية بالانسجام مع أفضل الممارسات الدولية.

★ الاستجابة لمتطلبات التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا والتقنيات الناشئة.

★ تلبية متطلبات واحتياجات المواطنين في رفع جودة الخدمات المقدمة.

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

أهداف جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز

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

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

القيم والمركزات لجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز

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

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

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

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

★ **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 الترشح أمام الجهات والفئات المستهدفة، بما يضمن وضوح متطلبات المشاركة وتمكين الجهات من الاستعداد للدخول في عملية التقييم.

2. التوعية والتعريف بالجوائز

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

3. التدريب على معايير الجائزة وآلية التقييم

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

4. التقديم والاشتراك

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

5. عملية التقييم وتشمل:

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

6. إعلان النتائج

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

7. تسليم التقارير التقييمية للجهات المشاركة

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

8. مراجعة وتطوير معايير الجائزة

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

إن تحديث الإدارة العامة أساس مهم في إنجاح التحديث الاقتصادي، ومنطلق في تحديث الدولة في مئويتها الثانية، ولا بد أن نمضي في تطوير الإدارة العامة لتحسين الخدمات ومواكبة الحداثة والتطوير، وتعزيز ثقافة الإنجاز والتميز في المؤسسات الحكومية، فهذه المؤسسات وجدت لتحقيق النفع العام، وكل مسؤول وموظف واجبه خدمة المواطن بكفاءة وإتقان. وسيكون القطاع العام خاضعا للتقييم المستمر، فمن دون إدارة عامة كفؤة لا يمكن السير في تنفيذ مسارات التحديث الأخرى.

كتاب التكليف السامي للدكتور جعفر حسان
15 أيلول 2024

مقدمة

في إطار السعي المتواصل نحو تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي والمؤسسي، يطلق مركز الملك عبدالله الثاني للتميز الدورة العاشرة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، تأكيداً على أهمية الدور المحوري الذي تضطلع به الجهات الحكومية في دفع مسيرة التميز وترسيخ الشفافية والمساءلة، وتحقيق الأثر المستدام.

وتأتي هذه الجائزة لتعزيز قدرة الجهات الحكومية على تجسيد التميز في الفكر والممارسة، والإسهام بفاعلية في تطوير منظومة العمل الحكومي، من خلال قدرتها على تحقيق التوازن بين وضوح التوجه الاستراتيجي، وكفاءة التنفيذ، وجودة النتائج، بما يعزز جاهزيتها لمواكبة المتغيرات واستشراف المستقبل. كما تعكس الجائزة توجه المركز نحو ترسيخ مفاهيم الأداء المؤسسي المتميز القائم على الابتكار، والحوكمة الرشيدة، والمسؤولية، والتحسين المستمر، وبناء القيمة العامة والمستدامة.

وفي دورتها العاشرة، تواصل الجائزة تسليط الضوء على الجهات الحكومية التي تنجح في تحويل غاياتها ورؤاها واستراتيجياتها إلى نتائج ملموسة ذات أثر، انطلاقاً من قناعة راسخة بأن التميز الحكومي يشكل ركيزة أساسية في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز ثقة المتعاملين والمجتمع، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وتحقيق قيمة عامة مستدامة تنعكس إيجاباً على جودة الحياة والتنمية الشاملة.

ومواءمةً مع رؤية التحديث الاقتصادي وخارطة طريق تحديث القطاع العام، تم تطوير جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية كنموذج وطني متكامل لتقييم وتطوير أداء الجهات الحكومية، بما يعزز دورها في قيادة التحول المؤسسي، وتحقيق الأولويات الوطنية، ورفع مستوى الجاهزية للمستقبل. ويركز النموذج على تمكين الجهات الحكومية من ترجمة التوجهات الاستراتيجية إلى نتائج قابلة للقياس وقيمة عامة مستدامة، من خلال تعزيز قدرتها على توجيه الأداء، وبناء ثقافة مؤسسية محفزة، وإشراك المعنيين، وتطوير الخدمات والعمليات، وتوظيف البيانات والتكنولوجيا والتقنيات الناشئة.

ويستند نموذج الجائزة إلى إطار مؤسسي متكامل يقوم على سبعة محاور مترابطة تشمل الغاية والرؤية والاستراتيجية، والثقافة المؤسسية والقيادة، وإشراك المعنيين، وبناء القيمة العامة والمستدامة، وقيادة الأداء والتحول، وانطباعات المعنيين، والأداء الاستراتيجي والتشغيلي، بما يعكس شمولية الأداء الحكومي وقدرته على تحقيق نتائج متوازنة ومستدامة. كما يضع النموذج الربط بين التوجه والتنفيذ والنتائج في صميم عملية التقييم، باعتباره الأساس الذي تترجم من خلاله الممارسات المؤسسية إلى أثر فعلي وقيمة عامة مستدامة.

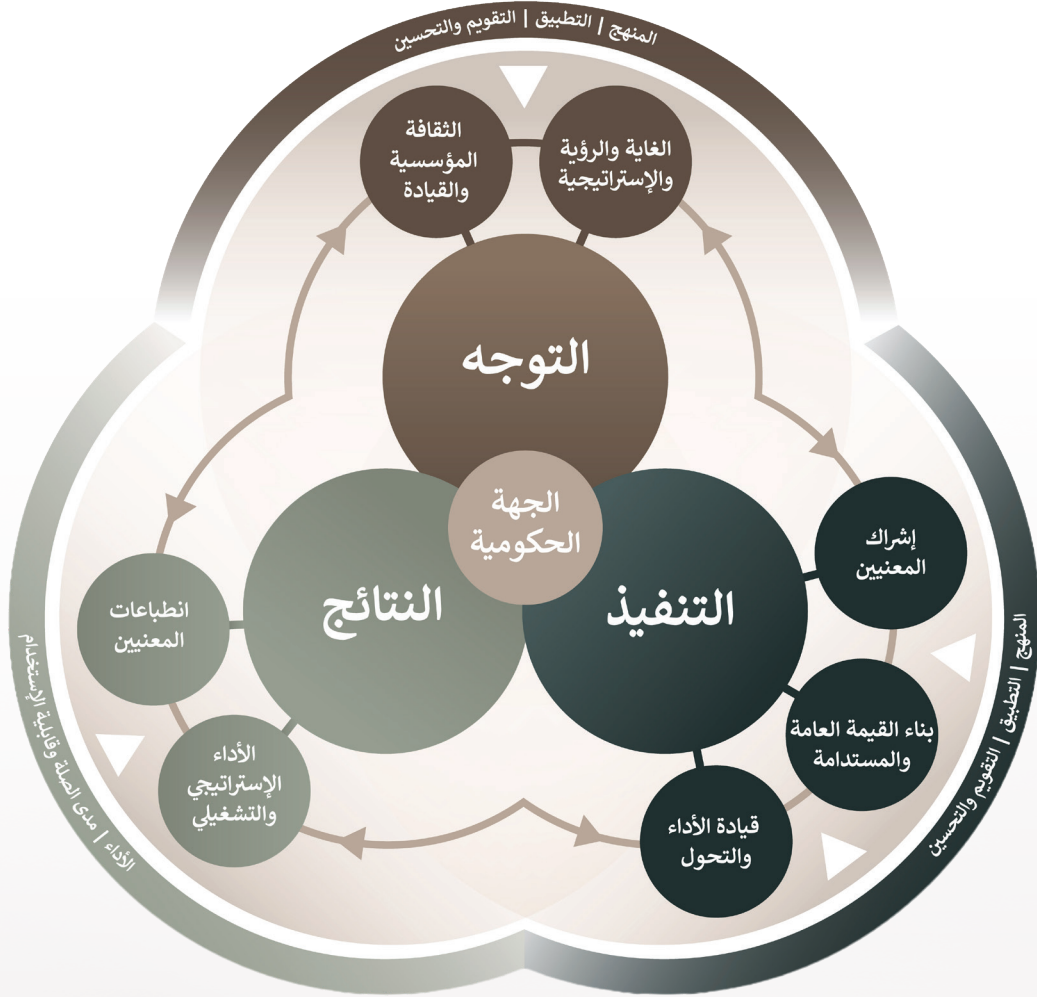
ويعتمد النموذج على منهجية تقييم متقدمة تركز على قياس فاعلية الممارسات المؤسسية ونتائجها، وتوحيد معايير التقييم بما يضمن العدالة والموضوعية، مع التركيز على قدرة الجهة الحكومية على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتمكين رأس المال البشري، وتفعيل الشراكات، والاستجابة الاستباقية للمتغيرات، بما في ذلك توظيف الذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة لتعزيز الجاهزية المؤسسية وتحقيق التميز المستدام.

وبذلك، يشكل هذا النموذج مرجعية وطنية لتقييم وتطوير أداء الجهات الحكومية وفق منظور شمولي متكامل، يوازن بين وضوح الغاية والرؤية والاستراتيجية، وجودة التنفيذ، وتحقيق النتائج ذات الأثر المستدام، بما يسهم في تعزيز كفاءة القطاع العام، وتحسين جودة الخدمات الحكومية، وتعظيم القيمة المقدمة للمتعاملين والمجتمع والدولة.

الأهداف العامة لجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

- يهدف نموذج جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية إلى ما يلي:
- * توفير مرجعية وطنية موحدة لتقييم وتطوير أداء الجهات الحكومية، بما يعزز ثقافة التميز المؤسسي، ويرسخ مبادئ الجودة، والتحسين المستمر، والشفافية، والمساءلة.
 - * رفع كفاءة وفعالية الأداء الحكومي من خلال تحسين الإنتاجية، وتعظيم الاستفادة من الموارد، وتطوير العمليات والخدمات، بما يسهم في تحقيق نتائج مؤسسية مستدامة وتعزيز الثقة بالأداء الحكومي.
 - * تمكين الجهات الحكومية من مواءمة غاياتها ورؤاها واستراتيجياتها مع الرؤى والتوجهات الوطنية والقطاعية، وبما يضمن تكامل الجهود وتحقيق الأولويات الوطنية بكفاءة وفاعلية.
 - * تعزيز قدرة الجهات الحكومية على بناء ثقافة مؤسسية داعمة للتمييز والابتكار والإنجاز، وتطوير قيادات قادرة على قيادة التغيير والتحول المؤسسي وتحقيق نتائج ذات أثر مستدام.
 - * ترسيخ نهج قائم على البيانات والمعرفة والتحليل في التخطيط واتخاذ القرار ومتابعة الأداء، بما يعزز الشفافية والمساءلة ويدعم التحسين المستمر وتحقيق النتائج المستهدفة.
 - * تعزيز إشراك المعنيين وبناء علاقات مستدامة معهم، من خلال فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، وتطوير الخدمات والسياسات والمبادرات بما يحقق قيمة عامة مستدامة ويلبي تطلعات المتعاملين والمجتمع.
 - * دعم التحول المؤسسي والرقمي في الجهات الحكومية، من خلال توظيف التكنولوجيا والتقنيات الناشئة والذكاء الاصطناعي، وتطوير الخدمات والعمليات بما يعزز الجاهزية للمستقبل ويرفع كفاءة الأداء.
 - * تعزيز الابتكار المؤسسي وتشجيع تبني الحلول الإبداعية والممارسات المتقدمة، بما يسهم في تطوير العمل الحكومي، ورفع جودة الخدمات، وتحقيق أثر ملموس على مستوى الجهة الحكومية والمجتمع.
 - * تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة والنزاهة والشفافية وإدارة المخاطر والامتثال، بما يدعم الثقة المؤسسية، ويضمن الاستخدام الأمثل للموارد، ويعزز استدامة الأداء المؤسسي.
 - * تحقيق قيمة عامة مستدامة من خلال تحسين جودة الخدمات الحكومية، وتعزيز تجربة المتعاملين، ورفع جودة الحياة، ودعم تحقيق الأثر التنموي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي على مستوى الدولة.

إطار وهيكلية جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية



يشكل هذا الإطار مرجعية عملية لتقييم أداء الجهات الحكومية وفق منظور متكامل يوازن بين وضوح التوجه الاستراتيجي، وفاعلية التنفيذ، وتحقيق النتائج ذات الأثر المستدام، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتعزيز جودة الخدمات، وترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة.

ويركز الإطار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، وبناء ثقافة مؤسسية داعمة للتميز والابتكار، وإشراك المعنيين بفاعلية، وتصميم وتقديم قيمة عامة مستدامة، إلى جانب قيادة الأداء والتحول، وتوظيف البيانات والتكنولوجيا والتقنيات الناشئة بما يعزز جاهزية الجهة للمستقبل.

كما يعكس الإطار تكامل محاور الجائزة السبعة، من خلال الربط بين التوجه والتنفيذ والنتائج، بما يمكن الجهات الحكومية من تحقيق أداء مؤسسي متوازن ومستدام، وتعظيم الأثر على مستوى المتعاملين والمجتمع والدولة.

محاوّر ومعايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

المحور الأول: التوجه

الجهة الحكومية ذات الأداء المستدام:

- ★ تحدد غاية ملهمة ورؤية طموحة.
- ★ تحدد المعنيين الرئيسيين وتفهم تأثيرهم على القيمة المستدامة.
- ★ تطور استراتيجية تحقق الغاية والرؤية وتمهد الطريق لخلق قيمة مستدامة.
- ★ تبني ثقافة رابحة تدعم التغيير والتحول، والابتكار، والنمو، والمشاركة.
- ★ تنشئ نموذجاً يحتذى به يلهم الآخرين.

يهيئ هذا التحديد للتوجه قيادة الطريق أمام الجهة الحكومية لكي ينظر إليها كنموذج يحتذى به في منظومتها والاستعداد لتنفيذ خططها.

المعيار الأول: الغاية والرؤية والإستراتيجية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد غايتها ورؤيتها وتوجهها الاستراتيجي، وفهم نظامها الإيكولوجي واحتياجات فئات المعنيين وقدراتها الذاتية، وتطوير أنظمة الحوكمة وإدارة الأداء، بما يسهم في مواءمة أعمالها مع الرؤى والتوجهات الوطنية، وتحقيق نتائج مستدامة وقيمة عامة مضافة للمتعاملين والمجتمع والدولة. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

1.1 تحديد وإدراك الغاية والرؤية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على فهم واستيعاب الرؤى والتوجهات الوطنية والعالمية ذات العلاقة بطبيعة عملها، وصياغة غاية واضحة وملهمة تعكس سبب وجودها والقيمة العامة التي تسعى إلى تحقيقها، وبناء رؤية طموحة توجه قراراتها وأولوياتها المستقبلية. كما يعكس قدرة الجهة على ترسيخ الوعي بالغاية والرؤية لدى فئات المعنيين، وإشراكهم في تشكيلها وتبنيها، وربطها بمجالات الأداء ذات الأولوية، بما يضمن توجيه الجهود والموارد نحو تحقيق أثر مستدام وقيمة مضافة للمتعاملين والمجتمع والدولة، وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تصوغ غاية واضحة وجاذبة وملهمة تستجيب لتوقعات فئات المعنيين، وتعكس القيمة المضافة والأثر المستدام الذي تسعى الجهة الحكومية إلى تحقيقه، بما ينسجم مع رؤية المملكة وأهداف التحديث الوطني والاقتصادي والإداري.
- ★ ترسخ الوعي بأهمية الغاية ودورها في إحداث أثر إيجابي ومستدام ضمن النظام الإيكولوجي للجهة الحكومية، بما يعزز مسؤوليتها تجاه فئات المعنيين والمجتمع.
- ★ توظف الغاية كأساس لبناء رؤية طموحة وملهمة توجه القرارات الاستراتيجية، وتحدد أولويات العمل والتحول المستقبلي للجهة الحكومية.
- ★ تجسد التزام القيادة بتحقيق غاية الجهة الحكومية ورؤيتها من خلال تحقيق الاتساق بين التخطيط والتنفيذ والقياس، بما يعزز الثقة والمصداقية ويرسخ ثقافة مؤسسية قائمة على الإنجاز وتحقيق الأثر.

★ تشرك فئات المعنيين الرئيسيين في صياغة الغاية وتشكيل الرؤية، بما يضمن المواءمة والتبني المشترك، ويعزز المساءلة والملكية المؤسسية والاتساق الاستراتيجي.

★ تحدد المجالات التي تتطلب تحقيق مستويات أداء متميزة ومستدامة، بما يدعم تحقيق رؤية الجهة الحكومية وتعظيم أثرها المؤسسي والمجتمعي.

1.2 فهم النظام الإيكولوجي والقدرات الذاتية والتحديات الرئيسية

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على فهم نظامها الإيكولوجي بصورة شمولية، بما يشمل البيئة الداخلية والخارجية، وفئات المعنيين والعلاقات المتبادلة معهم، وعملياتها وخدماتها، والمتغيرات والتحديات المحلية والإقليمية والدولية المؤثرة في عملها. كما يعكس قدرة الجهة على تحليل التغيرات التنظيمية والتشريعية والتمويلية والتقنية، وفهم البيئة المقارنة والمؤشرات الوطنية والعالمية، وتقييم قدراتها المؤسسية الحالية والمستقبلية، بما يمكنها من توجيه قراراتها الاستراتيجية، وتعزيز جاهزيتها ومرونتها، وتحقيق نتائج مستدامة، وأثر تنموي، واقتصادي، واجتماعي. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تحدد وتفهم نظامها الإيكولوجي بصورة شمولية، بما يشمل البيئة الداخلية والخارجية، وفئات المعنيين والعلاقات المتبادلة معهم، وعملياتها وخدماتها، والمتغيرات والتحديات المحلية والإقليمية والدولية المؤثرة في عملها، بما يضمن بناء فهم عميق للسياق المؤسسي الذي تعمل ضمنه.

★ تحلل التغيرات التنظيمية والتشريعية والتمويلية والتقنية ذات العلاقة بعملها، وتحدد انعكاساتها على أعمالها وتوجهاتها المستقبلية، بما يمكنها من بناء آليات استجابة استباقية تعزز جاهزيتها واستدامتها المؤسسية.

★ تفهم البيئة المقارنة والمؤشرات الوطنية والتصنيفات والمؤشرات العالمية ذات العلاقة، وتحلل انعكاساتها على غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها ومستوى أدائها المؤسسي.

★ توائم أعمالها وبرامجها ومبادراتها مع أهداف التنمية المستدامة والمبادرات الوطنية ذات العلاقة، وتقيس مساهمتها في تحقيق الأثر التنموي والاجتماعي والاقتصادي المستهدف.

★ تقيم قدراتها المؤسسية الحالية والمستقبلية، بما يشمل القدرات التشغيلية والرقمية والبشرية والمالية، وتوظف نتائج هذا التقييم في دعم توجهها الاستراتيجي وتحقيق نتائج مستدامة.

★ تطور سيناريوهات استراتيجية تأخذ في الاعتبار التغيرات المحتملة في السياسات والتمويل والتشريعات والمتغيرات المؤثرة في عملها، بما يعزز مرونتها المؤسسية وقدرتها على الاستجابة للتحديات والفرص المستقبلية وتحقيق الاستدامة طويلة المدى.

1.3 تحديد وفهم احتياجات المعنيين الرئيسيين

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد فئات المعنيين الرئيسيين ضمن نظامها الإيكولوجي، وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وأولوياتهم ومستوى تأثيرهم واهتمامهم، بما ينسجم مع غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها. كما يعكس قدرة الجهة على تحليل التغيرات في المشهد المؤسسي والتفاعلي، وفهم العوامل المؤثرة في سلوكيات وقرارات فئات المعنيين، وتحديد أثرهم ومساهماتهم في تحقيق النتائج المستدامة وتعزيز السمعة المؤسسية والأثر العام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد فئات المعنيين الرئيسيين ضمن نظامها الإيكولوجي، وتعطي الأولوية للفئات ذات التأثير المباشر أو غير المباشر على استراتيجيتها وأدائها وسمعتها المؤسسية.
- ★ تفهم التغيرات في المشهد التفاعلي والمؤسسي وتتوقعها، بما في ذلك دخول أطراف جديدة قد تتحول إلى فئات معنية رئيسية ذات تأثير استراتيجي أو تشغيلي على عمل الجهة.
- ★ تصنف فئات المعنيين الرئيسيين إلى فئات فرعية، وتحلل خصائصهم ومستوى تأثيرهم واهتمامهم وأولوياتهم الاستراتيجية، بما يدعم بناء فهم أكثر دقة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- ★ تحدد احتياجات فئات المعنيين الرئيسيين وتوقعاتهم في ضوء غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، وتضمن مواءمتها مع الأولويات المؤسسية والتوجهات الاستراتيجية للجهة.
- ★ تحلل العوامل المؤثرة في سلوكيات وقرارات فئات المعنيين الرئيسيين، وتقيم انعكاساتها على الأداء المؤسسي والاستدامة والسمعة المؤسسية.
- ★ تفهم كفاءات فئات المعنيين الرئيسيين واستراتيجياتهم وتوجهاتهم، وتحدد مدى تأثيرها على نموذج عمل الجهة وتوجهها الاستراتيجي.
- ★ تدرك أثر فئات المعنيين الرئيسيين ومساهماتهم في تعزيز النتائج المستدامة وتحقيق الأثر المؤسسي والمجتمعي.

1.4 تطوير وتكييف الاستراتيجية

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تطوير استراتيجية متكاملة ومرنة تستند إلى فهم غايتها ورؤيتها ونظامها الإيكولوجي وقدراتها الذاتية واحتياجات فئات المعنيين الرئيسيين، وبما يضمن مواءمة توجهاتها مع الرؤى والتوجهات الوطنية والقطاعية. كما يعكس قدرة الجهة على ترجمة الاستراتيجية إلى أهداف ومؤشرات ومبادرات قابلة للتنفيذ والقياس، وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذها بكفاءة، ومراجعتها وتكييفها بصورة مستمرة استجابة للمتغيرات والتحديات والفرص الناشئة، بما يعزز الاتساق المؤسسي ويحقق أثراً مستداماً. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تطور استراتيجية متكاملة تستند إلى تحليل نظامها الإيكولوجي وقدراتها المؤسسية واحتياجات فئات المعنيين الرئيسيين، بما يضمن مواءمة التوجهات وتحقيق أثر مستدام على المستوى الوطني والمؤسسي.

- ★ تترجم استراتيجيتها إلى أهداف ومؤشرات ومبادرات واضحة وقابلة للتنفيذ والقياس، بالتنسيق والتكامل مع الجهات ذات العلاقة، بما يدعم تحقيق الأهداف الوطنية والقطاعية المشتركة.
- ★ تخصص الموارد المالية والبشرية والتقنية والتنظيمية وفق أولويات استراتيجية واضحة، بما يضمن التنفيذ الفعال وتحقيق النتائج المستهدفة بكفاءة واستدامة.
- ★ تدمج المبادرات والأنظمة وأفضل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الرشيدة ضمن سياساتها وتوجهاتها الاستراتيجية، بما يعزز الاستدامة والمسؤولية المؤسسية.
- ★ تشرك فئات المعنيين الرئيسيين في صياغة الاستراتيجية وتنفيذها ومراجعتها، وتكيفها بصورة مستمرة وفق المتغيرات والتحديات والفرص الناشئة، بما يعزز التبني المشترك وفعالية التنفيذ.
- ★ تضمن توافق نموذج العمل مع غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، بما يعزز الاتساق المؤسسي ويرفع القدرة التنافسية ويدعم الاستدامة طويلة المدى.
- ★ تعتمد منهجية دورية لمراجعة الاستراتيجية وتحديثها وتكييفها بما يعكس سرعة التغيير، مع استشراف المخاطر وتحليلها وإدارتها بفعالية استباقية.

1.5 تصميم نظام إدارة الأداء المؤسسي

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم وتطبيق نظام متكامل لإدارة الأداء المؤسسي يستند إلى غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، ويربط الأهداف الاستراتيجية بالمؤشرات والمبادرات على مختلف المستويات التنظيمية. كما يعكس قدرة الجهة على ترجمة الاستراتيجية إلى أهداف تشغيلية ومؤشرات أداء واضحة، ودمج إدارة الأداء ضمن أساليب العمل اليومية، ومتابعة الأداء وتحليله ومراجعته بصورة منهجية، بما يعزز الشفافية والمساءلة ويدعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات والتحليلات، ويسهم في تحقيق قيمة وأثر مؤسسي مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تصمم نظام إدارة أداء مؤسسي متكاملًا يستند إلى الغاية والرؤية والاستراتيجية، ويربط الأهداف الاستراتيجية بالمؤشرات والمبادرات، بما يضمن وضوح التوجه والتنفيذ الفعال والقياس المستمر للأداء.
- ★ تترجم الاستراتيجية إلى أهداف تشغيلية ومؤشرات أداء رئيسية على جميع المستويات التنظيمية، بما يضمن وضوح الأولويات وتكامل الجهود نحو تحقيق النتائج المؤسسية المستهدفة.
- ★ تدمج نظام إدارة الأداء ضمن أساليب العمل اليومية على مستوى الإدارات والفرق والمبادرات، بما يعزز الشفافية والمساءلة ويدعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات والتحليلات.
- ★ تطبق آليات منهجية لمتابعة الأداء وتحليله باستخدام لوحات قياس الأداء والتقارير التحليلية، بما يمكن القيادات من رصد الاتجاهات واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب.

★ تعتمد مراجعات أداء دورية ومنهجية تتماشى مع نظام إدارة الأداء، بما يضمن المتابعة الفعالة والتحسين المستمر ومعالجة الانحرافات وتحقيق الاتساق مع التوجه الاستراتيجي.

★ تربط نتائج الأداء بالمبادرات التطويرية وجهود التحول المؤسسي، بما يدعم الابتكار والتحسين المستمر ويضمن تحقيق قيمة وأثر مؤسسي مستدام.

1.6 تصميم نظام الحوكمة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم وتطبيق نظام حوكمة رشيدة وواضح ومتكامل، يحدد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وآليات اتخاذ القرار والتصعيد والمتابعة، بما يضمن توجيه أعمال الجهة وتنفيذ استراتيجيتها بكفاءة وشفافية. كما يعكس قدرة الجهة على تعزيز التكامل بين الهياكل التنظيمية واللجان والآليات الرقابية، وضمان الامتثال للمتطلبات الحكومية والقانونية والتنظيمية ذات العلاقة، وترسيخ مبادئ النزاهة والمساءلة والاستدامة والمسؤولية المؤسسية، بما يعزز الثقة المؤسسية ويدعم تحقيق النتائج المستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطور وتطبق إطار حوكمة رشيدة واضحاً ومتكاملاً يحدد الأدوار والمسؤوليات وآليات اتخاذ القرار والتصعيد، بما يعزز المساءلة ويرفع فاعلية المتابعة والتنفيذ.

★ تحدد مسؤوليات وصلاحيات واضحة للجهات والوحدات التنظيمية المختلفة، بما يضمن وضوح خطوط المساءلة وتعزيز الرقابة المؤسسية والامتثال للأنظمة واللوائح.

★ تعزز التكامل المؤسسي بين الهياكل التنظيمية واللجان والآليات الرقابية، بما يضمن اتساق القرارات مع التوجه الاستراتيجي وتحقيق التنسيق الفعال بين مختلف الوحدات.

★ تفهم المتطلبات الحكومية والقانونية والتنظيمية ذات العلاقة بعملها، وتضمن الامتثال لها بصورة منهجية، مع تبني ممارسات تعزز الثقة المؤسسية والسمعة التنظيمية.

★ تطبق آليات رقابية فعالة للامتثال المؤسسي، بما يضمن حماية الموارد وتعزيز النزاهة والشفافية في العمليات والقرارات.

★ تدمج مبادئ الاستدامة والمسؤولية المؤسسية ضمن منظومة الحوكمة، بما يدعم تحقيق الأثر البيئي والاجتماعي والاقتصادي ويعزز استدامة الأداء المؤسسي.

المعيار الثاني: الثقافة المؤسسية والقيادة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على بناء وتوجيه ثقافتها المؤسسية ورعاية قيمها، وتهيئة البيئة الداعمة للتغيير والتحول، وتمكين الإبداع والابتكار، وتوحيد فئات المعنيين الرئيسيين حول الغاية والرؤية والاستراتيجية. كما يعكس قدرة القيادة على ترسيخ السلوكيات المؤسسية الإيجابية، وتعزيز المرونة والتعلم والتحسين المستمر، وبناء بيئة عمل محفزة تدعم الأداء المؤسسي وتحقق نتائج مستدامة وقيمة عامة مضافة للمتفاعلين والمجتمع والدولة. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

2.1 توجيه ثقافة الجهة الحكومية ورعاية القيم

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد الثقافة المؤسسية المنشودة وتوجيهها بما يدعم تحقيق غايتها ورؤيتها وتنفيذ استراتيجيتها بكفاءة واستدامة، وترسيخ القيم المؤسسية وتحويلها إلى سلوكيات وممارسات يومية تعكس النزاهة والمسؤولية والإنجاز. كما يعكس قدرة الجهة على تقييم ثقافتها الحالية، وتطوير سلوكيات قيادية داعمة للقيم المرغوبة، وإشراك العاملين في فهم الثقافة وتطويرها، ومواءمة أنظمة التقييم والتطوير والتقدير والمكافآت معها، بما يساهم في بناء بيئة عمل داعمة ومحفزة وتحقيق أداء مؤسسي مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد الثقافة المؤسسية المنشودة التي تمكنها من تحقيق غايتها ورؤيتها وتنفيذ استراتيجيتها بكفاءة واستدامة ضمن بيئة عمل داعمة ومحفزة.
- ★ تقيم ثقافتها المؤسسية الحالية وتفهمها بصورة مستمرة، بما يضمن توافقها مع الثقافة المنشودة وتكييفها استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية.
- ★ ترسخ القيم المؤسسية وترجمها إلى معايير وسلوكيات واضحة، يتم تعزيزها والتواصل بشأنها وتجسيدها عملياً من خلال ممارسات القيادة اليومية.
- ★ تعزز مفهوم القيادة الشاملة في مختلف مستويات الجهة، بما يشمل القيادة العليا، وقيادة الفرق والمبادرات والمشاريع، إضافة إلى ترسيخ ممارسات قيادة الذات والمسؤولية الفردية.
- ★ تطور سلوكيات قيادية داعمة للثقافة المؤسسية والقيم المرغوبة، بما يعزز الاتساق التنظيمي والالتزام المؤسسي المستدام.
- ★ تشرك العاملين وتمكنهم من فهم الثقافة المؤسسية والمساهمة في تحديدها وتطويرها ومراجعتها بانتظام، بما يضمن تبنيها الفعلي في بيئة العمل.
- ★ تظهر سلوكيات أخلاقية ومستدامة قائمة على النزاهة والمسؤولية الاجتماعية، وتضمن التزام العاملين بها من خلال سياسات وآليات رقابية واضحة.
- ★ توائم أنظمة التقييم والتطوير والتقدير والمكافآت مع القيم المؤسسية، بما يوجه الجهة نحو ثقافتها المنشودة ويعزز الاعتراف المنتظم بالإنجازات.

2.2 تهيئة الظروف لتحقيق التغيير

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تهيئة البيئة المؤسسية الداعمة للتغيير والتحول، من خلال تطوير إطار واضح لإدارة التغيير يراعي خصوصية الجهة وسياقها المؤسسي وتوجهاتها الاستراتيجية. كما يعكس قدرة الجهة على توضيح أسباب التغيير وأهدافه وفوائده، والتواصل بشفافية مع فئات المعنيين، وتعزيز السلوكيات القيادية الداعمة للمرونة والتعلم والتحسين المستمر، بما يساهم في ترسيخ ثقافة مؤسسية قادرة على الاستجابة للمتغيرات وتحقيق نتائج مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- *تطور وتعتمد وتطبق إطاراً مؤسسياً متكاملًا لإدارة التغيير يستند إلى أفضل الممارسات والنهج العالمية، مع مراعاة خصوصية الجهة وسياقها المؤسسي وتوجهاتها الاستراتيجية في التحول والتغيير.
- *توضح أسباب التغيير وأهدافه وفوائده وأثره في تحقيق أهداف الجهة الحكومية وتعزيز القيمة المضافة لفئات المعنيين الرئيسيين، وتتواصل معهم بشفافية لضمان الفهم المشترك والالتزام والدعم المستمر لجهود التغيير.
- *تعزز سلوكيات قيادية تضع التغيير والمرونة في صميم الثقافة المؤسسية وعمليات التخطيط وصنع القرار.
- *تستمع لفئات المعنيين وتستجيب لملاحظاتهم عند وجود مبررات موضوعية لتعديل الأعراف والممارسات السائدة.
- *تعزز السلامة النفسية في بيئة العمل وترسخ ثقافة عدم اللوم، بما يمكن العاملين من طرح الأفكار المبتكرة والمبادرة بالتجريب، ويعزز التعلم المؤسسي من التجارب غير الناجحة التي تمت بحسن نية.
- *ترسخ التعلم المستمر والتحسين والمرونة والتحول والإبداع، بما يدعم تنفيذ الاستراتيجية ويعزز النتائج المؤسسية.
- *تتأمل في التجارب السابقة وتستفيد من ممارسات جهات أخرى داخل النظام الإيكولوجي وخارجه، بما يساهم في تحسين الأداء وتطوير الممارسات المؤسسية.
- *تعزز ثقافة التغذية الراجعة لدعم تعلم الأفراد وقيادة التغيير وتحفيز التطوير والنمو المهني المستدام.

2.3 تمكين الإبداع والابتكار

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تهيئة بيئة مؤسسية داعمة للإبداع والابتكار والتفكير التحولي، من خلال تحديد أهداف طموحة، واعتماد نهج قيادي يمكن العاملين ويزيل العوائق التنظيمية أمام التغيير. كما يعكس قدرة الجهة على ترسيخ ثقافة تشجع المبادرة والتجريب وتبادل المعرفة، وتوفير الأدوات والموارد والمهارات اللازمة لتطوير حلول ابتكارية قابلة للتطبيق، بما يسهم في رفع كفاءة العمل الحكومي، وتحسين الخدمات، وتحقيق أثر مؤسسي وتنموي مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- * تحدد أهدافاً وغايات طموحة تحفز التفكير الإبداعي والابتكاري والتحولي، وتدعم الغاية والرؤية والاستراتيجية وتعزز تحقيق الأداء المؤسسي المستدام.
- * تعتمد نهجاً قيادياً داعماً للإبداع والابتكار يمكن العاملين ويزيل العوائق التنظيمية أمام التغيير، ويعزز الجرأة والمسؤولية في اتخاذ القرار.
- * ترسخ ثقافة مؤسسية تشجع الابتكار والتفكير التحولي وتكافئ المبادرات النوعية، وتدعم تبادل المعرفة والدروس المستفادة لتعزيز التعلم المؤسسي.
- * تهيئ بيئة عمل محفزة تقوم على تنوع الخبرات والمهارات، والاستفادة من المقارنات المعيارية وأفضل الممارسات لتعزيز فرص الابتكار وتحسين الأداء.
- * توفر الأدوات والموارد والمهارات والخبرات اللازمة لدعم التحسين المستمر وتطوير الحلول الابتكارية وتحقيق نتائج مؤسسية قابلة للقياس.
- * تطور وتطبق حلولاً مبتكرة تسهم في رفع كفاءة العمل الحكومي، وتقليل الكلف التشغيلية، وتعزيز الأثر التنموي والتحولي على المستوى الوطني.

2.4 توحيد المعنيين الرئيسيين في الغاية والرؤية والاستراتيجية

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على توحيد فئات المعنيين الرئيسيين حول غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، وبناء فهم مشترك لدورهم في تحقيقها ودعم تنفيذها. كما يعكس قدرة الجهة على التواصل بوضوح وشفافية حول التقدم المحرز، وربط الغاية والرؤية والاستراتيجية بالأدوار والمسؤوليات اليومية، والاستفادة من التغذية الراجعة لتعزيز التحسين المستمر، بما يسهم في ترسيخ الالتزام المشترك، وتعزيز الثقة، وتحقيق نتائج مؤسسية مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- * تضمن توحيد جميع فئات المعنيين الرئيسيين حول الغاية والرؤية والاستراتيجية، وتبني علاقات تقوم على الانفتاح والثقة والالتزام المتبادل المستدام.
- * تعتمد نهجاً تواصلياً مقنعاً يوضح التقدم المحرز في تحقيق الغاية والرؤية والاستراتيجية، باستخدام مؤشرات أداء، ورسائل، واضحة، وشفافة.
- * تضمن إدراك فئات المعنيين لغاية الجهة ورؤيتها واستراتيجيتها، وتعزز مشاركتهم الفاعلة في تنفيذها وتحقيق نتائجها المستهدفة.
- * توضح معنى الغاية وأثرها، وتضمن فهمها عبر الجهة بأكملها، وربطها بالأدوار والمسؤوليات اليومية والممارسات التشغيلية.

★ تبين أهمية مساهمة فئات المعنيين الخارجيين في تحقيق الغاية والرؤية والاستراتيجية، وتعزز مشاركتهم الفاعلة حيثما أمكن.

★ تشجع وتمكن التصرف بناءً على التغذية الراجعة الصادقة حول الغاية والرؤية والاستراتيجية، بما يدعم التحسين المستمر واتخاذ قرارات مستنيرة.

★ تعترف بلحظات النجاح وتحتفي بها وتشاركها مع فئات المعنيين، بما يعزز السلوكيات الإيجابية ويرسخ ثقافة الإنجاز المستدام.

المحور الثاني: التنفيذ

تحديد التوجه يمهد الطريق أمام الجهة الحكومية للمضي قدماً، ومن ثم تحتاج إلى تنفيذ استراتيجيتها بفعالية وكفاءة، مع ضمان:

★ المشاركة الكاملة مع المعنيين الرئيسيين.

★ خلق قيمة للمعنيين الرئيسيين بطريقة مستدامة ومتفق عليها.

★ قيادة الأداء الضروري لتحقيق النجاح الحالي، وفي الوقت نفسه قيادة التحسين والتغيير والتحول لتحقيق النجاح في المستقبل.

المعيار الثالث: إشراك المعنيين

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد فئات المعنيين الرئيسيين وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، وبناء علاقات مستدامة وفاعلة معهم بما يدعم تحقيق غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها. كما يعكس قدرة الجهة على إشراك المتعاملين والعاملين والمعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة والمجتمع والشركاء والموردين، وتعزيز التواصل والتعاون معهم، بما يساهم في تحسين جودة القرارات والخدمات، وتحقيق قيمة عامة مستدامة وأثر مؤسسي ومجتمعي متوازن. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

3.1 المتعاملون: بناء علاقات مستدامة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على بناء علاقات مستدامة وفاعلة مع المتعاملين الحاليين والمحتملين، من خلال فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وتصنيفهم إلى شرائح واضحة، وتطوير قنوات تواصل متنوعة تضمن التفاعل المستمر والاستجابة السريعة والشفافة. كما يعكس قدرة الجهة على توظيف البيانات والتقنيات الحديثة في إدارة علاقات المتعاملين، وتوفير الكفاءات والمهارات اللازمة لتعزيز الفهم المتبادل والتعاون البناء، بما يساهم في تحسين تجربة المتعاملين ورفع جودة الخدمات وتعزيز الثقة والانتماء. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تصنف المتعاملين الحاليين والمحتملين إلى شرائح وفق معايير محددة تشمل الاحتياجات والسلوك والخصائص الاجتماعية، بما يدعم تصميم استراتيجيات مشاركة وخدمات مخصصة وفعالة.

★ تفهم احتياجات الاتصال والتواصل لكل فئة من فئات المتعاملين، وتكيف الرسائل والقنوات بما يضمن وضوح المعلومات وتعزيز التفاعل المستمر.

★ تنشئ قنوات اتصال متنوعة تمكن المتعاملين من التفاعل وإبداء الملاحظات، وتضمن الاستجابة السريعة والشفافة بما يساهم في تحسين تجربتهم بشكل مستمر.

- ★ تحافظ على علاقات إيجابية مع المتعاملين من خلال تواصل شخصي ملائم، وتوظف التقنيات الحديثة لتعزيز التواصل الفعال واستدامة العلاقة.
- ★ تضمن توفر الكفاءات والمهارات لدى الجهة الحكومية والمتعاملين لدعم علاقة مستمرة قائمة على الفهم المتبادل والتعاون البناء.
- ★ تحدث بيانات المتعاملين بانتظام وتتيحها لإدارة علاقات المتعاملين، بما يدعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ★ تنشئ وتدير مجتمعات للمتعاملين تتيح تبادل الخبرات والمعرفة والدعم المتبادل، وتعزز المشاركة الفاعلة والانتماء المستدام.

3.2 العاملون: جذب وإشراك وتطوير واستبقاء

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة رأس المال البشري بصورة استراتيجية تدعم غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، وتعزز جاهزيتها لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية. كما يعكس قدرة الجهة على بناء بيئة عمل جاذبة ومحفزة، وتصميم ممارسات حديثة تعزز التنوع والشمول والانتماء، وتمكين العاملين من تطوير معارفهم وقدراتهم، وتحفيزهم وتقدير جهودهم بما يساهم في رفع الالتزام وتحقيق أداء مؤسسي مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تطور استراتيجية متكاملة لرأس المال البشري تدعم الاستراتيجية العامة وأهداف الجهة، وتعزز جاهزيتها لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية بكفاءة واستدامة.
- ★ تبني سمعة قوية كجهة عمل مفضلة تساهم في جذب الكفاءات المناسبة واستقطابها والاحتفاظ بها وفق الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
- ★ تصمم وتنفذ ممارسات وبيئات عمل حديثة تعكس توقعات رأس المال البشري المتغيرة، مع مواءمتها لتحقيق أهداف الجهة واستراتيجيتها المؤسسية.
- ★ تهيئ بيئة عمل تعزز التنوع والشمول والمساواة والانتماء، وتمكن أفراد رأس المال البشري من الازدهار وتحقيق إمكاناتهم بالكامل.
- ★ تمكن رأس المال البشري، استناداً إلى الغاية والرؤية والاستراتيجية، من فهم متطلبات التغيير وتطوير معارفهم وقدراتهم المهنية الحالية والمستقبلية باستمرار.
- ★ تضمن توجيه رأس المال البشري وتحفيزه ومكافأته وتقدير جهوده ورعايته بشكل استباقي، بما يعزز الالتزام والأداء المؤسسي المستدام.

3.3 المعنيون بمصالح الأعمال والحوكمة: تأمين ومواءمة الدعم المستمر

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على بناء علاقات فاعلة ومستدامة مع المعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة، من خلال فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، وتعزيز التواصل والتعاون المنتظم معهم ضمن إطار الحوكمة الرشيدة. كما يعكس قدرة الجهة على إشراكهم في تطوير التوجهات الاستراتيجية وطموحات التحسين والتحول، وترسيخ مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة والامتثال، بما يساهم في بناء الثقة، وضمان الدعم المستمر، وتعزيز استدامة الأداء المؤسسي، والأثر الاقتصادي والاجتماعي، والبيئي. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تحدد احتياجات وتوقعات فئات المعنيين الرئيسيين في الحوكمة ضمن إطار الحوكمة الرشيدة، وتبني آليات تواصل وتعاون منتظمة تعزز الشفافية والمشاركة الفاعلة في القرارات.

★ تشرك فئات المعنيين الرئيسيين في الحوكمة في تطوير طموحات التحسين والتحول، وصياغة التوجه الاستراتيجي والمسؤوليات والصلاحيات في الجهة.

★ تحقق منفعة متبادلة من خلال علاقات استراتيجية قائمة على الشراكة والتكامل مع فئات المعنيين الرئيسيين في الحوكمة والامتثال.

★ تلتزم بالشفافية والنزاهة والمسؤولية والمساءلة أمام فئات المعنيين الرئيسيين في الحوكمة، وتبني مستويات عالية من الثقة وتحافظ عليها باستمرار.

★ تعزز التعاون مع فئات المعنيين الرئيسيين في الحوكمة لدعم التحول المؤسسي، وترسيخ استدامة التفوق في الأداء، وتعزيز الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

3.4 المجتمع: المساهمة في التنمية والرفاهية والازدهار

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تعزيز دورها في خدمة المجتمع والمساهمة في التنمية والرفاهية والازدهار، من خلال تطوير خطط ومبادرات ذات أثر إيجابي ومستدام تستند إلى أولويات المجتمع وأهداف التنمية المستدامة. كما يعكس قدرة الجهة على بناء علاقات مجتمعية فاعلة، وتخصيص الموارد اللازمة للمبادرات المجتمعية، وتعزيز مشاركة العاملين فيها، وترسيخ مبادئ الإدماج وعدم التمييز وتكافؤ الفرص، بما يسهم في تعزيز الثقة والمسؤولية المجتمعية والاستدامة في السلوكيات والممارسات والعمليات. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تضع وتعزز خططاً وأنشطة تسهم إيجابياً في المجتمع، بالاستناد إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة كإطار مرجعي يوجه الأولويات وقياس الأثر المجتمعي.

★ تبني علاقات مستدامة مع فئات المعنيين في المجتمع، وتطورها وتحافظ عليها بما يحقق منفعة متبادلة ويعزز الشراكات المجتمعية طويلة المدى.

★ تنفذ مبادرات مجتمعية وتخصص الموارد اللازمة لضمان مساهمة فاعلة، وتعزز مشاركة رأس المال البشري في الأنشطة التطوعية المنظمة.

★ تستخدم قنوات تواصل تمكن المجتمع من التفاعل وإبداء الملاحظات، وتستجيب لها بفاعلية بما يعزز الثقة ويحسن التجربة المجتمعية باستمرار.

★ تتبنى نهجاً مؤسسياً قائماً على مبادئ الإدماج وعدم التمييز وتكافؤ الفرص، بما يضمن إدماج منظور النوع الاجتماعي وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مبادراتها وممارساتها ذات العلاقة.

★ تحدد وتعترف وتروج لنماذج يحتذى بها داخل الجهة ونظامها الإلكتروني، بما يدعم الممارسات المسؤولة والمستدامة.

★ ترسخ الاستدامة في السلوكيات والثقافة والممارسات والعمليات، وتدرك أثرها على الأفراد والمجتمع والبيئة عند تنفيذ الغاية والرؤية والاستراتيجية.

3.5 الشركاء: بناء وإدارة العلاقات لتحقيق قيمة مستدامة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تحديد واختيار الشركاء الاستراتيجيين وبناء علاقات شراكة فاعلة ومستدامة معهم، بما ينسجم مع غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، ويدعم تحقيق القيمة المضافة والأثر المستدام. كما يعكس قدرة الجهة على تطوير أطر تعاون واضحة، وتعزيز تبادل المعرفة والخبرات، وتمكين الشركاء من المساهمة في المبادرات المشتركة، وتقييم فعالية الشراكات بصورة دورية، بما يسهم في تحقيق الأهداف المشتركة، وتعزيز التكامل المؤسسي، وتحسين النتائج. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد وتختار الشركاء الاستراتيجيين بما يتوافق مع غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، ويعزز التكامل المؤسسي وتحقيق القيمة المضافة والأثر المستدام.
- ★ تبني علاقات شراكة استراتيجية قائمة على الثقة والشفافية والمسؤولية المشتركة، بما يدعم تحقيق الأهداف المشتركة ويعزز الاستفادة المتبادلة بين الأطراف.
- ★ تطور أطر تعاون واضحة مع الشركاء تتضمن الأدوار والمسؤوليات وآليات الحوكمة والتنسيق، بما يضمن فاعلية التنفيذ وتحقيق النتائج المتوقعة.
- ★ تعزز تبادل المعرفة والخبرات مع الشركاء، بما يسهم في نقل أفضل الممارسات وتحفيز الابتكار وتطوير القدرات المؤسسية بشكل مشترك.
- ★ تمكن الشركاء من تطوير المبادرات المشتركة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتعزز التكامل المؤسسي وترسيخ الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- ★ تقيم فعالية الشراكات بصورة دورية من خلال قياس النتائج والأثر المتحقق، وتبادل التغذية الراجعة، وتعزيز التحسين المستمر، والاحتفاء بالإنجازات المشتركة.

3.6 الموردون: إدارة العلاقات وتعزيز كفاءة واستدامة سلسلة التوريد

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة علاقاتها مع الموردين بكفاءة وشفافية، من خلال تحديد واختيارهم وتأهيلهم وفق معايير واضحة تضمن الجودة والكفاءة والامتثال. كما يعكس قدرة الجهة على تصنيف الموردين وإدارة المخاطر المرتبطة بهم، وتطبيق ممارسات توريد عادلة ومستدامة، ومتابعة أدائهم بصورة دورية، بما يسهم في تعزيز كفاءة سلسلة التوريد، وضمان استمرارية الأعمال، وتحقيق قيمة مؤسسية مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تحدد وتختار وتؤهل الموردين وفق معايير استراتيجية وتشغيلية واضحة، بما يضمن الجودة والكفاءة والالتزام بالأنظمة والسياسات المعتمدة.
- ★ تصنف الموردين وفق مستويات الأهمية والمخاطر والتأثير، بما يتيح إدارة فعالة للعلاقات وضمان استمرارية وكفاءة سلاسل الإمداد.
- ★ تطبق ممارسات توريد عادلة وشفافة تعزز النزاهة وتكافؤ الفرص بين الموردين، وتضمن الامتثال للأنظمة واللوائح ذات العلاقة.
- ★ تعزز مبادئ الاستدامة والمسؤولية المؤسسية في عمليات التوريد، من خلال تشجيع الموردين على الالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية والأخلاقية.

★ تتابع وتقيم أداء الموردين بصورة دورية باستخدام مؤشرات أداء واضحة، بما يمكنها من قياس جودة الخدمات والمنتجات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

★ تقدم تغذية راجعة بناءة للموردين، وتتخذ إجراءات تطويرية وتصحيحية عند الحاجة، بما يعزز التحسين المستمر ويضمن تحقيق القيمة المؤسسية من سلاسل الإمداد.

المعيار الرابع: بناء القيمة العامة والمستدامة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم وبناء وتقديم قيمة عامة ومستدامة تستجيب لاحتياجات المتعاملين والفئات المستهدفة وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، وتنسجم مع غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها. كما يعكس قدرة الجهة على تطوير العمليات والخدمات والحلول الحكومية، والتواصل والترويج للقيمة المقدمة، وتقديمها بكفاءة وفعالية وعدالة وشمول، وتقييم التجربة الشاملة للمتعاملين، بما يسهم في تحسين جودة الحياة، وتعظيم الأثر التنموي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي، وتحقيق قيمة مستدامة للمتعاملين والمجتمع والدولة. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

4.1 تصميم وبناء القيمة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم وبناء القيمة العامة والمستدامة من خلال إدارة عملياتها الرئيسية والفرعية بصورة متكاملة، وتحديد القيمة التي تقدمها للمتعاملين والفئات المستهدفة الحالية والمستقبلية. كما يعكس قدرة الجهة على توظيف البيانات والتغذية الراجعة والابتكار والتقنيات الناشئة في تطوير الخدمات والحلول الحكومية، ودمج مبادئ الحوكمة والاستدامة في تصميم القيمة، بما يسهم في تحقيق الأثر الوطني المستدام وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تصمم وتدير العمليات الرئيسية والفرعية بما يتوافق مع نموذجها التشغيلي، وبما يمكنها من تصميم وبناء وتقديم القيمة العامة والمستدامة، ويضمن انسيابية الإجراءات والحد من الازدواجية والتداخل.
- ★ تحدد وتفهم القيمة التي تقدمها للمتعاملين والفئات المستهدفة الحاليين والمستقبليين، وتحلل عناصر التميز فيها مقارنة بالممارسات المحلية والدولية، بما يعزز تحقيق الأثر الوطني المستدام.
- ★ تستخدم أدوات تحليل البيانات ودراسات السوق واستطلاعات الرأي والتغذية الراجعة من المتعاملين والفئات المستهدفة، بما يدعم تطوير وتحسين تصميم القيمة وفق احتياجاتهم الحالية والمستقبلية.
- ★ تطور محفظة متكاملة من المنتجات والخدمات الحكومية التي تستجيب للاحتياجات الحالية والمستقبلية للمتعاملين والفئات المستهدفة، وتدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنموية للدولة.
- ★ تدمج مبادئ الحوكمة الرشيدة ومتطلبات الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية، بما في ذلك مبادئ الاقتصاد الدائري والمتجدد، في تصميم وبناء القيمة.
- ★ توظف الابتكار والتقنيات الناشئة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، لتعزيز تصميم وبناء القيمة، وتطوير خدمات استباقية أكثر كفاءة وفعالية.
- ★ تشرك فئات المعنيين الرئيسيين في تصميم وتطوير المنتجات والخدمات والحلول الحكومية، بما يسهم في تعزيز القيمة المقدمة وتحقيق أثر مستدام.

4.2 التواصل والترويج للقيمة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على التواصل الفعال والترويج للقيمة العامة والمستدامة التي تقدمها، من خلال صياغة رسائل واضحة ومؤثرة تعكس دورها التنموي وقيمة خدماتها ومنتجاتها الحكومية. كما يعكس قدرة الجهة على اعتماد قنوات تواصل مبتكرة ومتعددة، وضمان اتساق الرسائل الإعلامية والتواصلية مع الرؤية الوطنية والسياسات العامة والهوية المؤسسية، وإدارة حضورها الرقمي بفاعلية ومسؤولية، بما يسهم في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية، ورفع وعي المتعاملين والفئات المستهدفة، وتحسين سهولة التعامل مع الجهة الحكومية. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- * تصوغ رسائل واضحة ومؤثرة تعكس القيمة الحكومية المقدمة والدور التنموي للجهة الحكومية، وتوصلها بفاعلية إلى المتعاملين الحاليين والمستقبليين.
- * تعتمد استراتيجيات تواصل مبتكرة ومتعددة القنوات، بما في ذلك أدوات الإعلام الرقمي ومنصات التواصل الاجتماعي، للوصول إلى فئات المتعاملين والفئات المستهدفة، وتعزيز الوعي بالقيمة والخدمات الحكومية.
- * توائم جميع أنشطة التواصل والترويج الحكومي مع الرؤية الوطنية والسياسات العامة وهوية الجهة المؤسسية.
- * تضمن اتساق الرسائل الإعلامية والتواصلية عبر مختلف القنوات الرقمية والتقليدية والميدانية، وتوظف الهوية البصرية والمحتوى المؤسسي لتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن الجهة الحكومية.
- * تدير حضورها الرقمي بفاعلية ومسؤولية، بما يعزز السمعة المؤسسية ويبرز إنجازاتها وأثرها التنموي.
- * تحفز الموظفين على تبني سلوكيات تعكس الصورة الإيجابية للجهة الحكومية وتعزز ثقة المواطنين بها.
- * تعزز سهولة التعامل مع الجهة الحكومية لجميع المتعاملين والفئات المستهدفة الحاليين والمستقبليين، من خلال توفير منظومة دعم متكاملة واستباقية قبل الحصول على الخدمة وأثناءها وبعدها، بما يضمن وضوح الإجراءات وسلاسة رحلة التعامل.

4.3 تقديم القيمة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تقديم القيمة العامة والمستدامة بطرق فعالة وكفاءة تستجيب لاحتياجات المتعاملين والفئات المستهدفة الحالية والمستقبلية وتوقعاتهم، وتحقيق غايتها وأهدافها الاستراتيجية والتنموية. كما يعكس قدرة الجهة على تبني منهجيات مرنة لتقديم الخدمات، وتوظيف التقنيات الرقمية والابتكار، وتعزيز التكامل مع الشركاء والموردين والجهات الحكومية الأخرى، وضمان العدالة والشمول وإتاحة الخدمات لجميع الفئات، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز تجربة المتعاملين. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطبق طرقاً فعالة وكفاءة لتقديم القيمة العامة والمستدامة من خلال مجموعة من المنتجات والخدمات الحكومية التي تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين والفئات المستهدفة الحاليين والمستقبليين أو تتجاوزها، وبما يحقق الغاية المؤسسية والأهداف الاستراتيجية والتنموية.

★ تصمم منهجيات مرنة لتقديم القيمة تمكنها من الاستجابة السريعة للمتغيرات والاحتياجات الطارئة، مع الحفاظ على استمرارية الخدمة وجودتها واتساقها مع التوجهات المؤسسية، ودون المساس باستراتيجية الجهة الحكومية وسمعتها المؤسسية.

★ تضمن تقديم المنتجات والخدمات الحكومية بطريقة مسؤولة تقلل من الآثار البيئية والاجتماعية السلبية، بما في ذلك البصمة البيئية، وتعزز الممارسات المستدامة بما يتماشى مع الأولويات الوطنية للتنمية المستدامة.

★ توظف التقنيات الرقمية والابتكار، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، لإدارة دورة تقديم القيمة بشكل متكامل من البداية إلى النهاية، وتحسين الكفاءة والفاعلية.

★ تدير سلاسل التوريد والخدمات المساندة بفاعلية، من خلال التكامل مع الشركاء والموردين، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات الحكومية بجودة عالية وفي الوقت المناسب.

★ تعزز التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى لتقديم خدمات مترابطة ومتكاملة من البداية إلى النهاية، بما يقلل الجهد على المتعامل ويرفع كفاءة الخدمة الحكومية.

★ تضمن العدالة والشمول وإتاحة الخدمات الحكومية لجميع فئات المتعاملين والفئات المستهدفة، بما في ذلك الفئات الأكثر احتياجاً والأشخاص ذوي الإعاقة، وتعمل على تقليل الفجوات التنموية بين الفئات والمناطق الجغرافية في الوصول إلى الخدمات.

4.4 تطبيق وتقييم التجربة الشاملة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على تصميم وتطبيق تجربة شاملة للمتعاملين تستند إلى فهم عميق لاحتياجاتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، وتغطي مختلف مراحل بناء وتقديم القيمة. كما يعكس قدرة الجهة على ضمان تكامل رحلة التعامل عبر القنوات ونقاط الاتصال المختلفة، وتمكين العاملين من تقديم خدمات عالية الجودة، وإدارة الشكاوى والملاحظات بفاعلية، وتطوير أنظمة متكاملة لقياس التجربة وصوت المتعامل، بما يسهم في تحسين الخدمات والمنتجات بصورة مستمرة وتعزيز رضا المتعاملين وثقتهم. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تصمم وتطبق تجربة تعامل شاملة تستند إلى فهم عميق لاحتياجات وتوقعات المتعاملين الحاليين والمستقبليين، باستخدام البيانات والرؤى لضمان التحسين المستمر في مختلف مراحل بناء القيمة.

★ تبني وتحافظ على علاقات مستدامة وإيجابية مع المتعاملين عبر جميع مراحل بناء وتقديم القيمة المستدامة، بما يعزز الثقة والتفاعل المستمر.

★ تضمن تكامل وانسيابية رحلة التعامل عبر مختلف القنوات ونقاط الاتصال، بما يحقق تجربة سلسلة وفعالة.

★ تستفيد من الفرص المتاحة لإضفاء الطابع الشخصي على التجربة الشاملة للمتعاملين الحاليين والمستقبليين، بما يتوافق مع سلوكياتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم.

★ تمكن العاملين وتزودهم بالمهارات والأدوات والموارد اللازمة لتعزيز تجربة التعامل، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة تتماشى مع القيم المؤسسية.

★ تدير شكاوى وملاحظات المتعاملين وتستجيب لها بسرعة وكفاءة، بما يضمن تحسين التجربة وتعزيز رضا المتعاملين.

★ تصمم وتطبق أنظمة متكاملة لتقييم تجربة التعامل والحصول على التغذية الراجعة في الوقت المناسب، وتستخدمها في تحسين الخدمات والمنتجات خلال مراحل بناء القيمة المختلفة.

★ تطور وتطبق منظومة متكاملة لإدارة صوت المتعامل تشمل جمع وتحليل البيانات من مختلف القنوات ونقاط الاتصال، وربطها برحلة التعامل، واستخدامها في تحسين تجربة التعامل بشكل شامل ومستدام.

4.5 تحقيق القيمة المستدامة وتحسين جودة الحياة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على قياس وتعظيم القيمة العامة والمستدامة الناتجة عن خدماتها ومبادراتها، من خلال تقييم الأثر المجتمعي والاقتصادي والبيئي مقابل الموارد المستخدمة. كما يعكس قدرة الجهة على المساهمة في تحسين جودة حياة المواطنين، ومواءمة نتائجها مع التوجهات الوطنية والمؤشرات ذات العلاقة، وقياس مساهمتها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما يسهم في تعظيم الأثر الوطني، وتحقيق تنمية شاملة ومتوازنة ومستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تقيس وتعظم القيمة العامة المتحققة من الخدمات والمبادرات الحكومية، من خلال تقييم الأثر المجتمعي والاقتصادي والبيئي مقابل الموارد المستخدمة، بما يضمن تحقيق أفضل قيمة للمجتمع من الإنفاق العام.

★ تسهم في تحسين جودة حياة المواطنين من خلال خدمات حكومية شاملة وميسرة ومتمحورة حول الإنسان، تعكس احتياجات المجتمع وتوقعاته.

★ تعظم مساهمتها في تحقيق الأثر الوطني من خلال مواءمة نتائجها مع التوجهات الوطنية، وتعزيز أثرها على مستوى الدولة.

★ تربط نتائج أدائها المؤسسي بالمؤشرات الوطنية ومؤشرات التنافسية العالمية ذات العلاقة، وتعمل على تحسين ترتيب المملكة في التقارير الدولية.

★ تقيس مساهمتها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال مؤشرات واضحة تعكس الأثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي.

★ تحقق أثراً متكاملاً ومتوازناً يشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بما يعكس دورها في تحسين جودة الحياة ودعم التنمية المستدامة بشكل شامل.

المعيار الخامس: قيادة الأداء والتحول

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على قيادة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي والتحول المؤسسي بصورة متكاملة، بما يضمن تحقيق غايتها، ورؤيتها، واستراتيجيتها بكفاءة، وفاعلية. كما يعكس قدرة الجهة على إدارة الحوكمة والمخاطر والامتثال، وتطوير نماذج العمل والهياكل والعمليات بما يعزز جاهزيتها للمستقبل، وتوظيف الابتكار والتكنولوجيا والتقنيات الناشئة والبيانات والمعرفة في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء. كما يتناول قدرة الجهة على إدارة أصولها ومواردها بكفاءة واستدامة، بما يسهم في تحقيق نتائج مؤسسية مستدامة وتعظيم القيمة العامة والأثر الوطني. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

5.1 قيادة الأداء

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على قيادة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي من خلال تطبيق منظومة متكاملة تربط الغاية والرؤية بالأهداف الوطنية والقطاعية والاستراتيجية والخطط التنفيذية ومؤشرات الأداء. كما يعكس قدرة الجهة على إدارة المحافظ والبرامج والمشاريع والمبادرات وفق أولويات استراتيجية واضحة، وتحليل مخرجات الأداء بصورة دورية، وتطبيق أطر الحوكمة والمنهجيات المرنة في المتابعة والتنفيذ وقياس الأثر، بما يدعم اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة والبيانات، ويضمن تحقيق القيمة المستهدفة والأثر الإيجابي المستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطبق منظومة متكاملة لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي تربط الغاية والرؤية بالأهداف الوطنية والقطاعية والاستراتيجية والخطط التنفيذية ومؤشرات الأداء المؤسسية، بما يحقق أثراً إيجابياً مستداماً.

★ تطور منظومة مؤسسية متكاملة لإدارة المحافظ والبرامج والمشاريع والمبادرات، تستند إلى أفضل المعايير والممارسات الدولية، مع مراعاة خصوصية أعمال الجهة ومتطلبات الجهات التنظيمية والتشريعية ذات العلاقة.

★ تحليل مخرجات نظام إدارة الأداء بصورة دورية لاستخلاص الرؤى الاستراتيجية وتحديد أولويات التحسين، وتستخدم مؤشرات الأداء ولوحات المتابعة لرصد التقدم نحو المستهدفات الاستراتيجية والتشغيلية، ومعالجة الانحرافات استباقياً، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة والبيانات.

★ تدير المحافظ والبرامج والمشاريع والمبادرات وفق أولويات استراتيجية، بما يضمن توجيه الموارد بفاعلية نحو المبادرات الأعلى أثراً وتحقيق القيمة المؤسسية. ★ تطبق إطاراً متكاملاً للحوكمة المؤسسية في إدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي وإدارة المشاريع، يشمل تحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات المتابعة، والتقارير، وإدارة المخاطر، والتغييرات.

★ تطبق منهجيات مرنة ورشيقة في إدارة المشاريع والبرامج والمبادرات، مع متابعة التنفيذ وقياس الأثر المؤسسي، بما يضمن تحقيق القيمة المستهدفة.

5.2 إدارة وتطبيق الحوكمة والمخاطر والالتزام

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة وتطبيق منظومة متكاملة للحوكمة والمخاطر والامتثال، بما يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية ويعزز المرونة واستمرارية الأعمال. كما يعكس قدرة الجهة على تحديد المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية وتحليلها وتصنيفها ومتابعتها، ودمج إدارة المخاطر في التخطيط وصنع القرار، وتطوير خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الأزمات والكوارث واختبارها بصورة دورية، بما يضمن الاستجابة الفعالة للحالات الطارئة واستدامة العمليات والخدمات الأساسية. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تطبق منظومة الحوكمة والامتثال التي تدعم تحقيق الأهداف المؤسسية، وتحدد الجوانب التي قد تؤثر على تحقيقها، وتحلل أسبابها واحتمالاتها وآثارها المحتملة. ★ تطبق منظومة مؤسسية متكاملة لإدارة المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية، تشمل تحديد المخاطر وتحليلها وتصنيفها ومتابعتها، ووضع استراتيجيات استباقية للحد من تأثيراتها.

★ تدمج إدارة المخاطر في عمليات التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي وصنع القرار المؤسسي، بما يضمن الاستجابة المبكرة للتحديات ويعزز المرونة المؤسسية. ★ تطور وتحديث خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الأزمات والكوارث، بما يضمن استمرارية العمليات الحيوية والخدمات الأساسية في مختلف الظروف والسيناريوهات.

★ تختبر خطط استمرارية الأعمال بصورة دورية من خلال تمارين ومحاكاة للأزمات، للتأكد من جاهزية الأنظمة والفرق وقدرتها على الاستجابة الفعالة للحالات الطارئة. ★ تعزز ثقافة الاستعداد والمرونة المؤسسية من خلال بناء القدرات وتوفير الموارد والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، بما يضمن استدامة الأعمال والخدمات.

5.3 التحول المؤسسي للمستقبل

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على قيادة التحول والتحديث المؤسسي بما يدعم تحقيق غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، ويعزز جاهزيتها للمستقبل وقدرتها على الاستجابة للمتغيرات والفرص الناشئة. كما يعكس قدرة الجهة على تبني أطر تحول مرنة ومتكاملة ومحورها المواطن والمتعامل، ومراجعة نماذج العمل والهيكل التنظيمية والعمليات بصورة دورية، وتطبيق نهج عمل رشقة تحافظ على استمرارية الأداء وتدعم تحقيق النتائج المستهدفة، بما يسهم في تعزيز القيمة العامة والمستدامة وتحقيق أثر تنموي ملموس. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ تقود عملية التحول والتحديث في القطاع العام لتحقيق الغاية والرؤية والاستراتيجية وتعزيز القيمة المستدامة، وتضمن المواءمة بما يحقق النتائج المرجوة بفاعلية وكفاءة وأثر مستدام.
- ★ تتبنى إطار تحول حكومي موحداً محوره المواطن والمتعامل، يتسم بالمرونة والجاهزية للمستقبل والتكامل والكفاءة والذكاء والابتكار، بما يحقق نتائج مستدامة وأثراً تنموياً ملموساً.
- ★ تراجع وتكيف نماذج العمل القائمة وتقيمها دورياً لتلبية الاحتياجات المستقبلية، واستثمار الفرص الناشئة بمرونة واستباقية منهجية.
- ★ تطور هيكلًا تنظيمياً يخدم الغاية والرؤية والاستراتيجية بكفاءة، وتتبنى أساليب مبتكرة تعزز المرونة والفاعلية المؤسسية المستدامة.
- ★ تعتمد نهج عمل مرنة ورشيقة تدعم التحول المؤسسي، مع الحفاظ على الاستقرار التشغيلي وضمان استمرارية الأداء وتحقيق المستهدفات.
- ★ تعيد هيكلة منظومة تقديم القيمة والعمليات التنظيمية وفق الاحتياجات التشغيلية والمستقبلية، وتدير آثار التغيير بفاعلية عبر فئات المعنيين الرئيسيين.

5.4 قيادة الابتكار والتكنولوجيا وتوظيف التقنيات الناشئة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على قيادة الابتكار وتوظيف التكنولوجيا والتقنيات الناشئة بما يدعم تحقيق غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، ويعزز القيمة العامة والمستدامة التي تقدمها. كما يعكس قدرة الجهة على توفير الموارد والأدوات اللازمة لتحفيز الإبداع والابتكار، وإشراك فئات المعنيين في مختلف مراحل عملية الابتكار، وتوظيف الأنظمة والمنصات التقنية في حوكمة الإجراءات وتحسين الخدمات، وإدارة البنية التحتية الرقمية وجاهزية تبني التقنيات المتقدمة، بما يسهم في تسريع التحول المؤسسي وتحقيق أثر مستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- ★ توفر الموارد والأدوات اللازمة لتحفيز الإبداع والابتكار والتفكير المرن وتعزيز قدرات المعنيين، خصوصاً العاملين في مجالات التقنيات الناشئة، من خلال برامج تدريبية متخصصة وتطبيقات عملية تمكن الفرق والأفراد من توظيف التقنيات الناشئة لتطوير حلول مبتكرة وتحفيز المبادرات التقنية.
- ★ تضع الأساليب والقنوات التي تمكن المعنيين الرئيسيين من المساهمة في عملية الابتكار في جميع مراحلها، بدءاً من توليد الأفكار وتقييمها واختيارها، وصولاً إلى تحويلها إلى مشاريع ابتكارية قابلة للتطبيق.

★ توظف الأنظمة والمنصات التقنية في حوكمة الإجراءات المؤسسية، بما يعزز الشفافية وتكامل العمليات ويرفع كفاءة المتابعة واتخاذ القرار.

★ تستفيد من التقنيات الرقمية والناشئة لتعزيز القيمة وتحسين جودة الخدمات الحكومية، وتسريع التحول المؤسسي بما يعزز القيمة المستدامة.

★ تعد وتنفذ خطة تحول رقمي مؤسسية شاملة تتضمن مستويات التكامل مع الجهات الحكومية والمواطنين وقطاع الأعمال، مع تقييم مستوى النضج الرقمي المؤسسي ومواءمته مع الخطط الوطنية للتحول الرقمي لضمان التكامل وتحقيق الأثر المستدام.

★ تدير وتديم البنية التحتية الرقمية، وتقيم جاهزيتها لتبني التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، إلى جانب تطوير وتطبيق سياسات الأمن السيبراني وتعزيز التنسيق مع الجهات المختصة، وإدارة دورة حياة التقنيات وفق مبادئ الاستدامة والاقتصاد الدائري.

5.5 الاستفادة من الرؤى والبيانات وإدارة المعرفة

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة البيانات والمعرفة وتوظيفها بصورة منهجية لدعم التحول المؤسسي وإدارة الأداء وتحسين الخدمات، من خلال تحديد البيانات الحرجة وجمعها وتحليلها، وضمان جودتها، وموثوقيتها، وأمنها. كما يعكس قدرة الجهة على تحويل البيانات إلى رؤى استراتيجية قابلة للتنفيذ، وتوظيف الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة والنماذج التنبؤية في دعم اتخاذ القرار، وإدارة المعرفة المؤسسية وحمايتها ومشاركتها، بما يسهم في تعزيز التعلم المستمر، وتحسين الأداء، وترسيخ الممارسات المؤسسية الفاعلة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

★ تحدد وتجمع وتحلل البيانات الحرجة لدعم التحول المؤسسي وإدارة الأداء والخدمات، مع ضمان تكاملها ودقتها وتحديثها المستمر عبر الأنظمة المؤسسية المختلفة.

★ تطبق حوكمة بيانات متقدمة تضمن جودة البيانات وموثوقيتها وأمنها السيبراني والامتثال التنظيمي، مع إدارة المخاطر وحماية الخصوصية وتعزيز الشفافية.

★ تحول البيانات إلى معلومات ورؤى استراتيجية من خلال التحليل والتفسير والتصور المتقدم، بما يدعم اتخاذ القرار ويحسن العمليات ويعزز الكفاءة المؤسسية.

★ توظف الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة والنماذج التنبؤية لاستخلاص رؤى مستقبلية قابلة للتنفيذ، بما يدعم الاستدامة ويعزز الميزة التنافسية للجهة الحكومية.

★ تدير المعرفة المؤسسية وتوثقها وتتبادلها بفاعلية مع فئات المعنيين، بما يعزز التعلم المستمر ويسهم في تحسين الأداء وترسيخ الممارسات المؤسسية الفاعلة.

★ تحمي وتعضم المعرفة المؤسسية الفريدة، وتضمن استخدامها بطريقة أخلاقية ومسؤولة، مع احترام حقوق مقدمي البيانات وتعزيز الثقة المؤسسية.

★ تطور نضج وتكامل البنية الرقمية ومنظومات البيانات، بما يدعم التكامل بين

الأنظمة المؤسسية ويعزز جاهزية الجهة الحكومية للتحويل الرقمي.
* تدير وتؤمن وتحمي وتشارك وتعظم المعرفة الصريحة والضمنية داخل الجهة وخارجها، من خلال أنظمة إدارة المعرفة والمنصات الرقمية الداعمة.

5.6 إدارة الأصول والموارد

يركز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على إدارة أصولها ومواردها المالية والمادية والتقنية بكفاءة واستدامة، بما يضمن توجيهها نحو تحقيق الغاية والرؤية والاستراتيجية وتعظيم القيمة العامة. كما يعكس قدرة الجهة على تطبيق ممارسات حوكمة مالية رشيدة، وإدارة الأصول وفق منهجية دورة الحياة، ومواءمة تخطيط الموارد مع مؤشرات الأداء الاستراتيجية، وتبني مبادئ الاستدامة والاقتصاد الدائري، بما يسهم في رفع الإنتاجية، وتقليل الهدر والمخاطر، وتحقيق أفضل قيمة مقابل الإنفاق العام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن:

- * تدير الموارد المالية ورأس المال والاستثمارات ضمن إطار حوكمة مالية رشيدة يوازن بين الاستدامة والانضباط، ويوجه الإنفاق نحو الأولويات الاستراتيجية وتحقيق الأثر الوطني المستدام.
- * تدير الأصول والموارد الملموسة الحيوية بمنهجية دورة الحياة، بما يعزز الكفاءة والإنتاجية ويقلل الهدر والمخاطر، مع تبني حلول مبتكرة تخفض الكلف التشغيلية وتعزز كفاءة العمل الحكومي.
- * توائم تخطيط الأصول والموارد مع مؤشرات الأداء الاستراتيجية، بما يعزز التكامل المؤسسي ويرفع فاعلية التنفيذ والتحول ويضمن تحقيق نتائج قابلة للقياس.
- * تطبق مبادئ الاستدامة والاقتصاد الدائري في اقتناء الأصول وتشغيلها وصيانتها، وتحسن كفاءة استخدام الطاقة والموارد وتقلل الأثر البيئي السلبي.
- * تعزز الشفافية والمساءلة والرقابة في إدارة الموارد والممتلكات، وتضمن الامتثال التنظيمي وتحقيق أفضل قيمة مقابل الإنفاق العام وتعظيم العائد المؤسسي والوطني.
- * تتجنب التأثيرات السلبية للأصول والموارد على البيئة والعاملين والمعنيين في مواقع الجهة الحكومية.

المحور الثالث: النتائج

ما حققته الجهة الحكومية وما تتوقع تحقيقه فيما يتعلق بالتوجه والتنفيذ.

- انطباعات المعنيين

- الأداء الإستراتيجي والتشغيلي

المعيار السادس: انطباعات المعنيين

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات فئات المعنيين الرئيسيين حول أداء الجهة الحكومية، ومستوى الثقة والرضا المتحقق لديهم، ومدى إدراكهم للقيمة العامة والمستدامة التي تقدمها الجهة. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى المتعاملين والعاملين والمعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة والمجتمع والشركاء والموردين، واستخدام نتائج الانطباعات في تحسين الأداء والخدمات والعلاقات المؤسسية، بما يسهم في تعزيز السمعة المؤسسية، ورفع جودة التجربة، وتحقيق نتائج أكثر استدامة وأثراً. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

6.1 نتائج انطباعات المتعاملين

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات المتعاملين حول تجربتهم الشاملة مع الجهة الحكومية، ومدى رضاهم عن المنتجات والخدمات الحكومية المقدمة، وفاعلية قنوات التواصل وسهولة الوصول إلى الخدمة. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى المتعاملين حول ثقافة الجهة وسمعتها المؤسسية، ومدى توظيفها للابتكار والتكنولوجيا في تقديم القيمة العامة والمستدامة، بما يسهم في تحسين تجربة التعامل وتعزيز الثقة بالأداء الحكومي. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن تقيس وتحلل، على سبيل المثال لا الحصر، انطباعات المتعاملين حول:

- * تجربة التعامل الشاملة مع الجهة الحكومية عبر مختلف القنوات ونقاط الاتصال.
- * مستوى التزام العاملين تجاه المتعاملين، ومدى انعكاس ثقافة الجهة الحكومية على جودة التعامل والخدمة.
- * السمعة المؤسسية للجهة الحكومية، بما في ذلك أدائها الاجتماعي والبيئي ودورها في تحقيق القيمة العامة.
- * المنتجات والخدمات الحكومية التي تقدمها الجهة، ومدى تلبيتها لاحتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.
- * استخدام الابتكار في تحسين عمليات الجهة الحكومية ومنتجاتها وخدماتها.
- * استخدام التكنولوجيا في دعم تقديم القيمة العامة والمستدامة وتحسين تجربة التعامل.
- * فاعلية وكفاءة قنوات الاتصال المستخدمة للتواصل مع المتعاملين والاستجابة لاحتياجاتهم وملاحظاتهم.
- * مستوى رضا المواطنين عن أداء الجهاز الحكومي والخدمات المقدمة.

6.2 نتائج انطباعات العاملين

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات العاملين حول ثقافة الجهة الحكومية وبيئة العمل، ومدى شعورهم بالدعم والتمكين والتقدير وفرص التطوير والنمو المهني. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى العاملين حول سمعتها المؤسسية، وفاعلية التواصل الداخلي، وعدالة تقييم الأداء الوظيفي، ومدى قدرتها على جذب المواهب وإشراكها وتحفيزها، بما يسهم في تعزيز الالتزام والانتماء ورفع جودة الأداء المؤسسي. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن تقيس وتحلل، على سبيل المثال لا الحصر، انطباعات العاملين حول:

- ★ ثقافة الجهة الحكومية ومدى انعكاسها على بيئة العمل والسلوكيات المؤسسية.
- ★ السمعة المؤسسية للجهة الحكومية بوصفها جهة عمل جاذبة وداعمة للتميز.
- ★ الدعم والتمكين والتقدير والتطوير الذي توفره الجهة للعاملين.
- ★ بيئة العمل ومدى ملاءمتها لتعزيز الإنتاجية والالتزام والانتماء.
- ★ فاعلية التواصل داخل الجهة الحكومية ووضوح المعلومات وتدفقها بين المستويات التنظيمية.
- ★ عدالة وفاعلية تقييم الأداء الوظيفي وربطه بالتطوير والتحفيز.
- ★ الأجور والمكافآت والحوافز ومدى مساهمتها في تعزيز الرضا والتحفيز.
- ★ قدرة الجهة على جذب المواهب وإشراكها واستبقائها.
- ★ طريقة تنفيذ الاستراتيجية ومدى وضوح دور العاملين ومساهماتهم في تحقيقها.

6.3 نتائج انطباعات المعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات المعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة حول فاعلية الجهة الحكومية في إدارة مواردها المالية، وضمان أمنها واستدامتها المؤسسية، ومدى التزامها بالشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى هذه الفئة حول إدارة المخاطر والامتثال، وجودة البيانات التي يتم تزويدهم بها، وسمعتها المؤسسية، وقدرتها على استشراف المستقبل والتعامل مع الاتجاهات الكبرى، بما يسهم في تعزيز الثقة والدعم المستمر وتحقيق الحوكمة الرشيدة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن تقيس وتحلل، على سبيل المثال لا الحصر، انطباعات المعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة حول:

- ★ الإدارة المالية والأمن والاستدامة المؤسسية.
- ★ الشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي للجهة الحكومية.
- ★ المسؤولية المجتمعية والبيئية للجهة الحكومية.
- ★ جودة البيانات والمعلومات التي يتم تزويدهم بها ودقتها وملاءمتها لدعم المتابعة واتخاذ القرار.
- ★ إدارة المخاطر والامتثال ومدى فاعلية الآليات المرتبطة بها.
- ★ السمعة المؤسسية للجهة الحكومية ومستوى الثقة بأدائها.
- ★ المنتجات والخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية ومدى ارتباطها بتحقيق القيمة العامة.
- ★ قدرة الجهة الحكومية على استشراف الأفق ورصد الاتجاهات الكبرى والتعامل معها بنجاح.

6.4 نتائج انطباعات المجتمع

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات المجتمع حول قدرة الجهة الحكومية على تلبية توقعاته، ومدى تأثير عملياتها وخدماتها ومبادراتها على المجتمع والبيئة وجودة الحياة. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى المجتمع حول حوكمتها وشفافيتها وسلوكها الأخلاقي، ومساهماتها المجتمعية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومدى التزامها بالتنوع والشمول والتوازن بين الجنسين والاستدامة والاقتصاد الدائري، بما يسهم في تعزيز الثقة المجتمعية وتعظيم الأثر الإيجابي المستدام. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن تقيس وتحلل، على سبيل المثال لا الحصر، انطباعات المجتمع حول:

- ★ قدرة الجهة الحكومية على تلبية توقعات المجتمع واحتياجاته ذات العلاقة بطبيعة عملها.
- ★ تأثير عمليات الجهة الحكومية وخدماتها ومبادراتها على المجتمع.
- ★ مدى تأثير حوكمة الجهة الحكومية ودرجة الشفافية والسلوك الأخلاقي في تعزيز الثقة المجتمعية.
- ★ المساهمات المجتمعية للجهة الحكومية فيما يتعلق بممارساتها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- ★ التزام الجهة الحكومية بتعزيز التنوع والشمول وتحقيق التوازن بين الجنسين.
- ★ التزام الجهة الحكومية بالتحول نحو الاقتصاد الدائري والممارسات المستدامة.

6.5 نتائج انطباعات الشركاء

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات الشركاء حول تجربة تعاملهم مع الجهة الحكومية، ومدى التزامها بتنفيذ المشاريع والمبادرات المشتركة وتحقيق المنفعة المتبادلة. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى الشركاء حول فاعلية التواصل وإدارة العلاقات، وتبني التقنيات والتغييرات الجديدة، ومستوى الحوكمة والشفافية والسلوك الأخلاقي في ممارساتها، بما يسهم في تعزيز فعالية الشراكات واستدامة العلاقات وتحقيق قيمة مستدامة مشتركة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن تقيس وتحلل، على سبيل المثال لا الحصر، انطباعات الشركاء حول:

- ★ تجربة التعامل مع الجهة الحكومية ومدى سهولة وفاعلية إجراءات التعاون المشترك.
- ★ التزام الجهة الحكومية بإنجاز المشاريع والمبادرات المشتركة والعمل من أجل تحقيق المنفعة المتبادلة.
- ★ فاعلية التواصل وإدارة العلاقات مع الشركاء.
- ★ تنفيذ التقنيات والتغييرات الجديدة ومدى انعكاسها على تطوير العمل المشترك.
- ★ التزام الجهة الحكومية بإنجازاتها في التحول نحو الاقتصاد الدائري والممارسات المستدامة.
- ★ هيكلية الحوكمة والشفافية والسلوك الأخلاقي للجهة الحكومية وممارساتها في إدارة الشراكات.
- ★ فاعلية الشراكات ومدى تحقيقها للأهداف والنتائج المتوقعة.
- ★ استدامة العلاقة بين الجهة الحكومية والشركاء.

6.6 نتائج انطباعات الموردين

يركز هذا المعيار على قياس وتحليل انطباعات الموردين حول تجربة تعاملهم مع الجهة الحكومية، ومدى التزامها بالشفافية والعدالة في عمليات الطرح والترسية، وإنجاز الأعمال المشتركة بما يحقق المنفعة المتبادلة. كما يعكس قدرة الجهة على فهم الصورة الذهنية المتكونة لدى الموردين حول فاعلية التواصل وإدارة العلاقات، ومستوى الحوكمة والشفافية والسلوك الأخلاقي في ممارساتها، ومدى تبنيها للتقنيات والتغييرات الجديدة، بما يسهم في تعزيز استدامة العلاقة مع الموردين ورفع كفاءة سلسلة التوريد وتحقيق قيمة مؤسسية مستدامة. وفي هذا الإطار من المتوقع من الجهة الحكومية أن تقيس وتحلل، على سبيل المثال لا الحصر، انطباعات الموردين حول:

- ★ تجربة التعامل مع الجهة الحكومية ومدى سهولة ووضوح الإجراءات المرتبطة بها.

- ★ التزام الجهة الحكومية بإنجاز الأعمال والمشاريع المشتركة والعمل من أجل تحقيق المنفعة المتبادلة.
- ★ فاعلية التواصل وإدارة العلاقات مع الموردين.
- ★ الشفافية والعدالة في عمليات الطرح والترسية.
- ★ هيكلية الحوكمة والشفافية والسلوك الأخلاقي للجهة الحكومية وممارساتها في إدارة العلاقة مع الموردين.
- ★ تنفيذ التقنيات والتغييرات الجديدة ومدى انعكاسها على تطوير العلاقة وكفاءة التعامل.
- ★ استدامة العلاقة بين الجهة الحكومية والموردين.

المعيار السابع: الأداء الإستراتيجي والتشغيلي

تُقاس نتائج هذا المعيار من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس فاعلية الجهة الحكومية في تحقيق نتائجها الاستراتيجية والتشغيلية، ومدى تقدمها في تحقيق غايتها ورؤيتها واستراتيجيتها، وتحقيق توقعات فئات المعنيين ومساهماتهم، وتعزيز كفاءة الأداء والتحول، وتحسين جودة الخدمات الحكومية، ورفع مستوى المساهمة في المؤشرات الوطنية ومؤشرات التنافسية، وتحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتعزيز الجاهزية المستقبلية. ويتضمن هذا المعيار مجموعة المعايير الفرعية كما يلي:

7.1 تحقيق توقعات المعنيين ومساهماتهم

يركز هذا المعيار الفرعي على قياس مدى قدرة الجهة الحكومية على تحقيق توقعات فئات المعنيين الرئيسيين، وتعظيم مساهماتهم في دعم تحقيق الغاية والرؤية والاستراتيجية، وتحويل علاقاتها معهم إلى نتائج ملموسة ترتبط بجودة الخدمات، ورضا الفئات المستهدفة، وتحسين الأداء، وتعزيز الثقة والشراكة والقيمة المتبادلة. وتشمل الأمثلة على هذه النتائج، على سبيل المثال لا الحصر:

7.1.1 المتعاملون

- ★ مؤشر التكافؤ والعدالة في تقديم الخدمة.
- ★ تقديم المنتجات والخدمات الحكومية بالجودة المطلوبة وفي الوقت المحدد.
- ★ معدل الانتظار للحصول على الخدمات.

- ★ الشكاوى والاقتراحات والأفكار المقدمة من المتعاملين.
- ★ مؤشرات مركز الاتصال.
- ★ مؤشرات مراكز الخدمة.
- ★ مؤشرات استخدام القنوات الرقمية للحصول على الخدمات.
- ★ مؤشرات سهولة الوصول إلى الخدمة وسلسلة رحلة المتعامل.
- ★ مؤشرات معالجة الشكاوى وإغلاقها ضمن الوقت المحدد.
- ★ نسبة الخدمات المقدمة بشكل استباقي أو مترابط مع جهات أخرى.

7.1.2 العاملون

- ★ معدل الدوران الوظيفي.
- ★ معدل الإنتاجية.
- ★ معدل التغيب عن العمل.
- ★ مؤشرات الإبداع والابتكار لدى العاملين.
- ★ مؤشرات التدريب والتطوير.
- ★ مؤشرات السلامة والصحة المهنية.
- ★ مؤشرات التقدير والتحفيز.
- ★ مؤشرات تطوير القيادات والصف الثاني.
- ★ مؤشرات المكافآت والحوافز.
- ★ مؤشرات الشكاوى والتظلمات.
- ★ مؤشرات تمكين العاملين ومشاركتهم في التحسين والتطوير.
- ★ مؤشرات الالتزام بالقيم والسلوكيات المؤسسية.

7.1.3 المعنيون بمصالح الأعمال والحوكمة

- ★ مؤشرات الامتثال.
- ★ مؤشرات الحوكمة.
- ★ نتائج التدقيق الداخلي.
- ★ نتائج التدقيق الخارجي.
- ★ مؤشرات الشفافية والمساءلة.
- ★ مؤشرات إدارة المخاطر.
- ★ مؤشرات النزاهة والسلوك الأخلاقي.
- ★ مؤشرات جودة البيانات والتقارير المقدمة للجهات الرقابية والتنظيمية.
- ★ مؤشرات الالتزام بالتشريعات والسياسات والتعليمات ذات العلاقة.

7.1.4 المجتمع

- ★ مؤشرات الأثر البيئي.
- ★ مؤشرات استهلاك الطاقة.
- ★ مؤشرات استهلاك المياه والموارد.
- ★ مؤشرات مبادرات المسؤولية المجتمعية.
- ★ مؤشرات المساهمات المجتمعية والخيرية.
- ★ مؤشرات الأثر الاجتماعي للمبادرات والخدمات الحكومية.

- ★ مؤشرات التنوع والشمول وتكافؤ الفرص.
- ★ مؤشرات دعم الفئات الأكثر احتياجاً والأشخاص ذوي الإعاقة.
- ★ مؤشرات مساهمة الجهة في تحسين جودة الحياة.

7.1.5 الشركاء

- ★ عدد الشراكات الفاعلة.
- ★ مؤشرات فعالية الشراكات في تحقيق أهدافها.
- ★ مؤشرات إنجاز المشاريع والمبادرات المشتركة.
- ★ مؤشرات القيمة المتحققة من الشراكات.
- ★ مؤشرات تبادل المعرفة والخبرات مع الشركاء.
- ★ مؤشرات استدامة العلاقة مع الشركاء.
- ★ مؤشرات مساهمة الشراكات في تحقيق الأهداف الوطنية والقطاعية.

7.1.6 الموردون

- ★ مؤشرات تقييم الموردين.
- ★ مؤشرات جودة أداء الموردين.
- ★ مؤشرات الالتزام بالتسليم في الوقت المحدد.
- ★ مؤشرات كفاءة سلسلة التوريد.
- ★ مؤشرات الشفافية والعدالة في عمليات التوريد.
- ★ مؤشرات التزام الموردين بمتطلبات الاستدامة والمسؤولية المؤسسية.
- ★ مؤشرات معالجة ملاحظات الموردين وتحسين العلاقة معهم.

7.2 الأداء والتحول

يركز هذا المعيار الفرعي على قياس نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للجهة الحكومية، ومدى قدرتها على قيادة التحول المؤسسي والرقمي، وتحسين كفاءة العمليات والخدمات، وتوظيف الموارد بفاعلية، وتحقيق نتائج قابلة للقياس تدعم الغاية والرؤية والاستراتيجية. وتشمل الأمثلة على هذه النتائج، على سبيل المثال لا الحصر:

- ★ نسبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- ★ نسبة تحقيق مؤشرات الأداء التشغيلية.
- ★ مؤشر نضج منظومة إدارة الأداء المؤسسي.
- ★ مؤشرات التحول الرقمي.
- ★ نسبة التحول الرقمي في العمليات الحكومية.
- ★ نسبة تفعيل الخدمات الحكومية المشتركة.
- ★ نسبة الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية.
- ★ نسبة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية.
- ★ مؤشر تبني التقنيات الناشئة.
- ★ مؤشر نضج وتكامل البنية الرقمية والبيانات.
- ★ مؤشرات التحسين وإعادة الهيكلة، وإعادة التنظيم، وتطوير المحافظ، والمبادرات.
- ★ مؤشرات السلامة والامتثال، بما في ذلك الأخطاء الوشيكة وحالات عدم المطابقة.

- ★ مؤشر نضج التحول الرقمي للتشريعات والسياسات.
- ★ نسبة التشريعات أو السياسات المتاحة رقمياً، حيثما ينطبق.
- ★ معدل الامتثال الرقمي للتشريعات والسياسات.
- ★ نسبة الأتمتة في إجراءات إصدار السياسات أو الخدمات.
- ★ مؤشر جودة التشريعات أو السياسات أو الإجراءات ذات العلاقة بعمل الجهة.
- ★ مؤشرات الابتكار والأبحاث وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة.
- ★ مؤشر ثقافة الابتكار الحكومي.
- ★ مؤشرات إدارة العمليات.
- ★ مؤشرات الإنتاجية والكفاءة، بما يشمل استغلال الأصول والإنتاجية التشغيلية.
- ★ مؤشرات الجودة والأداء، بما يشمل معدل الأخطاء والعيوب والإعادة.
- ★ مؤشرات الإيرادات أو العوائد المتحققة، حيثما ينطبق على طبيعة عمل الجهة.
- ★ نسبة الالتزام بالميزانية.
- ★ مؤشرات ترشيد النفقات.
- ★ مؤشرات العائد على الاستثمار.
- ★ مؤشرات التدفق النقدي أو كفاءة إدارة الموارد المالية، حيثما ينطبق.
- ★ نسبة تخفيض النفقات التشغيلية.
- ★ نسبة كفاءة الإنفاق الحكومي.
- ★ نسبة تحسين مؤشرات إدارة الأصول.
- ★ معدل إنجاز المشاريع ضمن الوقت، والميزانية، والنطاق، والجودة.
- ★ معدل دوران المخزون، حيثما ينطبق.
- ★ مؤشرات سلسلة التوريد، بما يشمل دوران المخزون وإنجاز الطلبات واستمرارية الإمداد.

7.3 المؤشرات الوطنية ومؤشرات التنافسية

يركز هذا المعيار الفرعي على قياس مدى مساهمة الجهة الحكومية في تحقيق المؤشرات الوطنية ومؤشرات التنافسية ذات العلاقة بطبيعة عملها، ومدى انعكاس أدائها على الأولويات الوطنية والقطاعية، وموقع المملكة في التقارير والمؤشرات الإقليمية والدولية. كما يعكس قدرة الجهة على ربط نتائجها المؤسسية بالأثر الوطني المستهدف وتحسين جودة الحياة وتعزيز الثقة بالأداء الحكومي. وتشمل الأمثلة على هذه النتائج، على سبيل المثال لا الحصر:

- ★ نسبة تحقيق المؤشرات الوطنية ذات العلاقة بعمل الجهة الحكومية.
- ★ نسبة مؤشرات التنافسية ذات العلاقة بعمل الجهة الحكومية التي تم تحسينها أو دعم تحقيقها.
- ★ نسبة مساهمة القطاع أو المجال المرتبط بعمل الجهة في الناتج المحلي الإجمالي، حيثما ينطبق.
- ★ مؤشر جودة الحياة المرتبط بطبيعة عمل الجهة الحكومية.
- ★ المؤشرات المتعلقة بالمساهمة في أهداف التنمية المستدامة.

- ★ مؤشرات تحسين موقع المملكة في التقارير الدولية ذات العلاقة بعمل الجهة.
- ★ مؤشرات الإنجاز في المبادرات الوطنية والقطاعية المرتبطة بعمل الجهة.
- ★ مؤشرات المساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية التحديث الاقتصادي وخارطة طريق تحديث القطاع العام.
- ★ مؤشرات تحسين مستوى الثقة بالخدمات الحكومية والأداء الحكومي.
- ★ مؤشرات تحسين تنافسية الخدمات أو القطاعات المرتبطة بعمل الجهة.

7.4 الاستدامة

يركز هذا المعيار الفرعي على قياس نتائج الجهة الحكومية في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومدى دمجها لمبادئ الاستدامة والمسؤولية المؤسسية والاقتصاد الدائري في عملياتها وخدماتها وقراراتها. كما يعكس قدرة الجهة على تقليل الأثر السلبي وتعظيم القيمة العامة والمستدامة وتحسين جودة الحياة. وتشمل الأمثلة على هذه النتائج، على سبيل المثال لا الحصر:

- ★ مؤشرات استهلاك الموارد الطبيعية.
- ★ مؤشرات خفض الانبعاثات الكربونية والحياد الكربوني، حيثما ينطبق.
- ★ انبعاثات النطاق الأول والنطاق الثاني والنطاق الثالث، حيثما ينطبق.
- ★ مؤشرات سلسلة التوريد والمصادر المسؤولة والمشتريات المستدامة.
- ★ مؤشرات التقدم المحرز في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.
- ★ مؤشرات الالتزام بالاقتصاد الدائري.
- ★ مؤشرات التنوع والشمول والمساواة.
- ★ مؤشرات إدارة المخلفات والنفايات.
- ★ مؤشرات استهلاك الطاقة.
- ★ مؤشرات استهلاك المياه.
- ★ مؤشرات استهلاك الموارد.
- ★ نسبة الطاقة النظيفة أو المتجددة المستخدمة، حيثما ينطبق.
- ★ مؤشرات خفض الهدر في العمليات والخدمات.
- ★ مؤشرات الأثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمبادرات الحكومية.
- ★ مؤشرات دمج الاستدامة في السياسات والخدمات والعمليات المؤسسية.

7.5 التدابير التنبؤية للمستقبل

يركز هذا المعيار الفرعي على قياس قدرة الجهة الحكومية على استشراف المستقبل واستخدام البيانات والمؤشرات التنبؤية لتحديد الفرص والمخاطر والاتجاهات المؤثرة في عملها، وتعزيز جاهزيتها ومرونتها واستدامة أدائها. كما يعكس قدرة الجهة على توظيف التحليلات المتقدمة والسيناريوهات المستقبلية في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي والاستجابة الاستباقية للمتغيرات. وتشمل الأمثلة على هذه النتائج، على سبيل المثال لا الحصر:

- ★ مؤشرات التنبؤ بالطلب على الخدمات الحكومية.
- ★ مؤشرات التنبؤ باحتياجات المتعاملين والفئات المستهدفة.
- ★ مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الاستراتيجية، والتشغيلية، والمالية، والتقنية.
- ★ مؤشرات الجاهزية للتعامل مع الأزمات والطوارئ واستمرارية الأعمال.
- ★ مؤشرات نضج استشراف المستقبل في الجهة الحكومية.
- ★ مؤشرات استخدام التحليلات المتقدمة والنماذج التنبؤية في اتخاذ القرار.
- ★ مؤشرات جاهزية الموارد البشرية والمالية والتقنية للاحتياجات المستقبلية.
- ★ مؤشرات المرونة المؤسسية والاستجابة للمتغيرات.
- ★ مؤشرات التنبؤ بالتغيرات التشريعية والتنظيمية والتقنية المؤثرة في عمل الجهة.
- ★ مؤشرات القدرة على استثمار الفرص الناشئة وتطوير خدمات أو حلول مستقبلية.
- ★ مؤشرات نضج إدارة المعرفة والبيانات الداعمة لاستشراف المستقبل.
- ★ مؤشرات جاهزية الجهة لتبني التقنيات الناشئة وتوظيفها في تحسين الأداء والخدمات.

أداة التشخيص: الرادار (RADAR)

يُعد RADAR إطاراً ديناميكياً للتقييم وأداة إدارية قوية تستخدمها الجهة الحكومية لفهم أدائها بصورة شاملة، وتشخيص نقاط القوة وفرص التحسين، وتحديد ما يلزم لتحقيق نتائج متميزة ومستدامة. ويتيح الرادار تقييم مدى ترابط ما تسعى الجهة الحكومية إلى تحقيقه مع المنهجيات التي تتبناها، وشمولية تطبيقها، وفاعلية تقييمها وتحسينها، وجودة النتائج المتحققة وقابليتها للاستمرار مستقبلاً. وفق منطق RADAR، تحتاج الجهة الحكومية إلى اتباع دورة مترابطة تتكون من العناصر التالية:

العنصر	الرمز	
النتائج	R	تحديد النتائج التي تهدف الجهة الحكومية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها.
المنهج	A	تخطيط وتطوير منهجيات متكاملة تحقق النتائج المطلوبة حالياً ومستقبلاً.
التطبيق	D	تطبيق المنهجيات بصورة منتظمة وفعالة في جميع المجالات ذات الصلة.
التقييم والتحسين	A&R	تقييم المنهجيات وتطبيقها وفهم أثرها والتعلم منها وتحسينها بصورة مستمرة.

يُطبق الرادار على محاور "التوجه والتنفيذ" من خلال تقييم المنهج والتطبيق والتقييم والتحسين، بينما يُطبق على محاور "النتائج" من خلال تقييم مدى الصلة وقابلية الاستخدام ومستوى الأداء.

مصفوفة الرادار للتوجه والتنفيذ

تُستخدم هذه المصفوفة في تقييم المحاور الخمسة الأولى: الغاية والرؤية والاستراتيجية، والثقافة المؤسسية والقيادة، وإشراك المعنيين، وبناء القيمة العامة والمستدامة، وقيادة الأداء والتحول.

العنصر	السمة	الوصف التشخيصي
المنهج	سليم	يستند المنهج إلى أساس منطقي واضح، ويلبي احتياجات المعنيين الرئيسيين، ويستجيب لها، ويُصمم ليكون ملائماً للمستقبل.
	متوائم	يدعم المنهج غاية الجهة الحكومية ورؤيتها واستراتيجيتها، ويتكامل مع المنهجيات الأخرى ذات الصلة.
التطبيق	التنفيذ	يُطبق المنهج باستمرار وفاعلية وفي الوقت المناسب في جميع المجالات ذات الصلة.
	المرونة	يتيح التطبيق التكيف والاستجابة للتغيرات والاضطرابات وتصحيح المسار عند الحاجة.
التقييم والتحسين	التقييم والفهم	تُجمع الرؤى والتغذية الراجعة الداخلية والخارجية حول فاعلية المنهج وكفاءته وتطبيقه، وتُفهم وتُشارك.
	التعلم والتحسين	تُستخدم الرؤى والتغذية الراجعة والتعلم لإلهام الإبداع وتوليد منهجيات محسنة ومبتكرة وتطبيقها.

إرشادات تطبيق الرادار على التوجه والتنفيذ

المنهج - سليم:

- ★ يتوافر أساس منطقي واضح لاختيار المنهج، يستند إلى البحث، أو التعلم، أو المقارنات المعيارية، أو الأدلة المناسبة.
- ★ يُوصف المنهج بصورة واضحة ويمكن للمعنيين بفهمه وتطبيقه الوصول إليه.
- ★ يركز المنهج على احتياجات وتوقعات المعنيين الرئيسيين والمشاركين في تنفيذه.
- ★ يكون المنهج قابلاً للتكيف والتوسع والاستجابة لتغير بيئة الأعمال والتكنولوجيا وتوقعات المعنيين.
- ★ يُصمم المنهج لتحقيق النتائج المطلوبة حالياً ومستقبلاً.

المنهج - متوائم:

- ★ يرتبط المنهج بصورة واضحة بالغاية والرؤية والاستراتيجية والأهداف ذات الصلة.
- ★ يتكامل المنهج مع المنهجيات الأخرى، ويحقق التآزر ويعظم الكفاءة ويحد من التداخل والتعارض.

التطبيق - التنفيذ والمرونة:

- ★ يُطبق المنهج على المستويات والوحدات والمواقع والمنتجات والخدمات والحلول ذات الصلة.
- ★ تُخصص الموارد البشرية والمالية والتقنية اللازمة للتطبيق الفعال.
- ★ توجد خطة واضحة للتطبيق والتوسع، مع مرونة تسمح بالتكيف مع الظروف المتغيرة.
- ★ تُمكن الجهة الحكومية العاملين من اتخاذ القرارات والتصرف لتصحيح المسار والاستجابة للتغيير.

التقييم والتحسين:

- ★ تقيّم الجهة الحكومية فاعلية المنهج في تحقيق المخرجات وكفاءته في استخدام الموارد والجهود.
- ★ تستخدم آليات مناسبة لجمع التغذية الراجعة من المعنيين الداخليين والخارجيين وتحليل أسباب المشكلات والتحديات.
- ★ تشارك الرؤى والدروس المستفادة مع المعنيين، وتضع خططاً لمعالجة النتائج والتوصيات.
- ★ ترتب أولويات أفكار التحسين والابتكار وتنفيذها، وتتحقق من انعكاس التعلم على الأداء والنتائج.

مصفوفة الرادار للنتائج

تُستخدم هذه المصفوفة في تقييم محور انطباعات المعنيين ومحور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي، وتساعد على الحكم على ملاءمة مجموعة النتائج وقابليتها للاستخدام ومستوى الأداء المتحقق واستدامته.

العنصر	السمة	الوصف التشخيصي
مدى الصلة وقابلية الاستخدام	النطاق ومدى الصلة	تُحدد مجموعة نتائج مرتبطة بتوقعات المعنيين والأداء الاستراتيجي والتشغيلي، وتراجع وتحسن بمرور الوقت.
	قابلية الاستخدام	تكون النتائج حديثة ودقيقة وموثوقة ومصنفة بصورة مناسبة لتوفير رؤى ذات معنى.
الأداء	الاتجاهات	تتحقق اتجاهات إيجابية أو مستويات أداء متميزة ومستدامة خلال الفترة المناسبة.
	المستهدفات	تُحدد مستهدفات طموحة ومتوافقة مع الاستراتيجية وتتحقق بصورة مستمرة.
	المقارنات	تُجرى مقارنات خارجية طموحة وملائمة لتحديد الموقع النسبي للأداء وتكون نتائجها مواتية.
	الثقة المستقبلية	تتوافر ثقة في استمرارية النتائج مستقبلاً استناداً إلى فهم علاقات السبب والنتيجة وتحليل البيانات وأنماط الأداء.

إرشادات تطبيق الرادار على النتائج

النطاق ومدى الصلة:

- ★ تحدد الجهة الحكومية النتائج الرئيسة اللازمة لقياس تنفيذ الاستراتيجية وتحقيق الغاية والرؤية وتوقعات المعنيين.
- ★ تغطي النتائج جميع المجالات والفئات والمواقع والمنتجات والخدمات ذات الصلة، وتوازن بين المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية.
- ★ تراجع مجموعة النتائج بصورة دورية لضمان استمرار ملاءمتها وإضافة المؤشرات أو تعديلها عند الحاجة.

قابلية الاستخدام:

- ★ تكون البيانات حديثة ودقيقة وموثوقة ومتسقة، وتتوفر لها تعريفات، ومصادر، ومسؤوليات، واضحة.
- ★ تُصنف النتائج إلى مستويات وفئات مناسبة لإظهار الاختلافات وتحديد فرص التحسين.
- ★ تُعرض النتائج بصورة تسهل الفهم والتحليل واتخاذ القرار، مع استخدام التقنية والأتمتة حيث يلزم.

الاتجاهات والمستهدفات:

- ★ تُعرض الاتجاهات عبر فترة زمنية مناسبة لطبيعة القطاع وسرعة تغيره، وتُحلل حالات التحسن أو الاستقرار أو التراجع.
- ★ تُحدد مستهدفات واضحة وقابلة للقياس ومتوافقة مع الاستراتيجية، وتكون طموحة وقابلة للتحقيق.
- ★ تُراجع المستهدفات في ضوء الأداء المتحقق والتحديات والفرص المستقبلية.

المقارنات والثقة المستقبلية:

- ★ تقارن الجهة الحكومية أداؤها مع المنافسين والأقران ومتوسطات القطاع وأفضل الممارسات والمستويات العالمية حيثما كان ذلك ملائماً.
- ★ تستخدم نتائج المقارنات في تفسير الأداء وتحديد المستهدفات وأولويات التحسين.
- ★ تحلل الأسباب الجذرية ومحركات الأداء والعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في النتائج.
- ★ تستخدم التحليلات المتقدمة والتنبؤية لفهم العلاقات والأنماط وتقدير استمرارية النتائج مستقبلاً.

مقياس تسجيل الدرجات

يُسجل كل عنصر من عناصر RADAR على مقياس يبدأ من 0% وينتهي عند 100% بزيادات مقدارها 10%. ويُسترشد بالمستويات التالية عند تحديد الدرجة:

نطاق الدرجة	وصف القدرة على الإنجاز	الدلالة العامة
من 0% إلى 10%	عدم القدرة على الإنجاز	أدلة معدومة أو محدودة جداً، ولا يظهر تطبيق منظم أو نتائج يُعتد بها.
من 20% إلى 30%	قدرة محدودة على الإنجاز	بدايات ومنهجيات جزئية وتطبيق محدود، مع أدلة أو نتائج متفرقة.
من 40% إلى 60%	القدرة على الإنجاز	منهجيات واضحة وتطبيق منتظم وتقييم وتحسين متنامٍ، أو نتائج ذات صلة واتجاهات مقبولة.
من 70% إلى 80%	قدرة شاملة على الإنجاز	تكامل وشمول واتساق في المنهجيات والتطبيق والتحسين، أو نتائج قوية ومقارنات مواتية.
من 90% إلى 100%	قدرة متميزة على الإنجاز	منهجيات ناضجة واستباقية ومرنة، أو أداء متميز ومستدام مع ثقة عالية باستمراره مستقبلاً.

القواعد الحاكمة لتسجيل الدرجات

- ★ عند تقييم محاور التوجه والتنفيذ، لا يجوز أن تتجاوز الدرجة الإجمالية للمعيار الفرعي الدرجة الممنوحة لسمة "سلامة المنهج".
- ★ عند تقييم النتائج، لا يجوز أن تتجاوز الدرجة الإجمالية للمعايير 6.1 إلى 6.6 أو المعيار السابع الدرجة الممنوحة لسمة "النطاق ومدى الصلة".
- ★ لا يُشترط استخدام الدرجات في التقييم الذاتي الداخلي، إلا أنها توفر خط أساس للمقارنة وقياس التحسن عبر الدورات.
- ★ تعتمد الدرجة على الأدلة المتاحة ومدى اتساقها وشمولها، ولا تُمنح استناداً إلى الانطباع أو وجود ممارسات منفردة.

توزيع الأوزان

يبلغ مجموع نقاط نموذج جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية ألف نقطة، موزعة على المحاور السبعة كما يلي:

النقاط	المعيار
90	الغاية والرؤية والاستراتيجية
80	الثقافة المؤسسية والقيادة
90	إشراك المعنيين
140	بناء القيمة العامة والمستدامة
100	قيادة الأداء والتحول
200	انطباعات المعنيين
300	الأداء الاستراتيجي والتشغيلي
1000	المجموع

قائمة المصطلحات

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.

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)

هي 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.

الانطباعات (Perception)

الصورة الذهنية والانطباع العام الذي يشكله المعنيين عن الجهة الحكومية بناءً على تجاربهم وتفاعلاتهم معها، وقد تختلف عن الواقع الفعلي مما يستدعي إدارتها بشكل واعٍ من خلال تحسين تجربة المتعامل وتعزيز التواصل المؤسسي وبناء الثقة والسمعة.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)

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

الإبداع (Creativity)

عملية ذهنية تبين القدرة على توليد أفكار جديدة ومبتكرة وغير تقليدية، ويعتمد على بيئة عمل محفزة تشجع التجريب وتقبل الخطأ وتدعم التفكير الحر، ويُعد المدخل الأساسي للابتكار وتطوير الحلول ذات القيمة المضافة.

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 يساهم في خفض التكاليف وتحقيق الاستدامة البيئية وتعزيز القيمة الاقتصادية.

الاتجاهات الكبرى (Megatrends)

تحولات عالمية واسعة النطاق وطويلة الأمد تؤثر على مختلف القطاعات مثل التحول الرقمي والتغير المناخي، ويتطلب التعامل معها تحليلها واستباقها لتمكين الجهة الحكومية من التكيف واغتنام الفرص وتقليل المخاطر.

التمكين (Empowerment)

منح الأفراد الصلاحيات والثقة اللازمة لاتخاذ القرارات والعمل باستقلالية ضمن إطار واضح من المسؤوليات، بما يعزز سرعة الإنجاز وجودة الأداء ويشترط وجود مساءلة فعالة.

التنبؤ (Forecast)

عملية توقع الأحداث المستقبلية بناءً على تحليل البيانات التاريخية والحالية باستخدام أدوات تحليلية متقدمة، بهدف دعم اتخاذ قرارات استباقية وتقليل عدم اليقين.

التوازن بين الجنسين (Gender Balance)

تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص بين الرجال والنساء في بيئة العمل بما يشمل التمثيل القيادي والمشاركة في اتخاذ القرار، مما يساهم في تحسين جودة القرارات وتعزيز الابتكار.

التنوع والشمول (Diversity & Inclusion)

تبني سياسات وممارسات تضمن تمثيل مختلف الفئات وإشراكها بفعالية في بيئة العمل، بما يعزز الشعور بالانتماء ويُحسن الأداء المؤسسي ويزيد من الابتكار.

التفكير الابتكاري (Disruptive Thinking)

نمط تفكير يتحدى النماذج التقليدية ويسعى لإيجاد حلول غير مألوفة قد تؤدي إلى إعادة تعريف الأسواق أو تطوير نماذج أعمال جديدة.

التعلم (Learning)

عملية مستمرة لاكتساب المعرفة والمهارات والخبرات من خلال التعليم والتجربة، ويتحول إلى ميزة تنافسية عند تبني مفهوم التعلم المؤسسي وإدارة المعرفة.

الثقافة المؤسسية (Culture)

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

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.

الرؤية (Vision)

تصور مستقبلي طموح لما تسعى الجهة الحكومية لتحقيقه على المدى الطويل، ويجب أن تكون واضحة وملهمة وقابلة للتحويل إلى أهداف استراتيجية قابلة للقياس.

السلوك الأخلاقي (Ethical Behavior)

الالتزام بالمبادئ والقيم الأخلاقية في جميع التصرفات والقرارات، ويُعد أساس الثقة والسمعة المؤسسية ويحد من المخاطر القانونية.

الشراكة (Partnership)

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

الشريك (Partner)

طرف خارجي يتم اختياره بعناية بناءً على قدراته وإمكاناته للمساهمة في تحقيق أهداف الجهة الحكومية من خلال علاقة قائمة على التعاون والقيمة المتبادلة.

المتعامل (Customer)

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

المستهلكون المنتجون (Prosumers)

هم متعاملون يشاركون بشكل فعال في تطوير أو تصميم المنتجات والخدمات مستفيدين من التقنيات الحديثة مما يعزز الابتكار ويزيد من ملائمة الحلول.

المجتمع (Society)

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

الملكية الفكرية (Intellectual Property)

الأصول غير الملموسة الناتجة عن الابتكار والمعرفة مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق النشر، وتمثل قيمة استراتيجية تعزز الميزة التنافسية.

الممارسات الجيدة وأفضل الممارسات (Best Practice)

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

المقارنات (Comparisons)

عملية استخدام البيانات لمقارنة أداء الجهة الحكومية داخلياً أو خارجياً بهدف تحديد الفجوات وتحسين الأداء.

المقارنة المعيارية (Benchmarking)

عملية منهجية لمقارنة الأداء والممارسات مع مؤسسات رائدة بهدف التعلم وتبني أفضل الأساليب وتحقيق التميز.

المعرفة (Knowledge)

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

المعنيين (Stakeholders)

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

المعنيون بالأعمال والحوكمة (Business and Governing Stakeholders)

هم الجهات المالكة أو المنظمة أو المشرفة التي تؤثر في توجهات الجهة الحكومية مثل مجالس الإدارة والجهات التنظيمية ويتطلب التعامل معهم مستوى عالٍ من الامتثال والشفافية.

الميثاق العالمي للأمم المتحدة (Global Compact)

مبادرة أطلقتها United Nations لتعزيز التزام المؤسسات بمبادئ الاستدامة والمسؤولية في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

النزاهة (Integrity)

الالتزام بالصدق والشفافية والعدالة في جميع الممارسات المؤسسية بما يعزز الثقة ويقلل المخاطر.

النظام الإيكولوجي (Ecosystem)

شبكة العلاقات والعوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في الجهة الحكومية وتتأثر بها بما يشمل الشركاء، والسياسات، والبيئة الاقتصادية والاجتماعية.

العاملون (People)

هم جميع الأفراد العاملين في الجهة الحكومية بمختلف مستوياتهم وأنماط عملهم ويُعدون المحرك الأساسي للأداء ويتطلب ذلك تطويرهم وتحفيزهم وتمكينهم.

القيم (Values)

المبادئ التي توجه سلوك الجهة الحكومية والعاملين فيها وتحدد ثقافتها وتؤثر بشكل مباشر على اتخاذ القرار.

بيان الغاية (Purpose Statement)

توضيح لسبب وجود الجهة الحكومية وما تسعى لتحقيقه والقيمة التي تقدمها ويُعد أساس التوجه الاستراتيجي.

الترويج للقيمة (Market the Value)

قدرة الجهة الحكومية على توضيح القيمة المقدمة للمتعاملين وإقناعهم بها بما يدعم قراراتهم ويعزز التنافسية.

الجدارة أو " الكفاءة" (Competency, Competence)

مزيج من المعرفة والمهارات والسلوكيات التي تمكن الأفراد من أداء مهامهم بكفاءة وفعالية وتحقيق نتائج عالية الجودة.

المنهج (Approach)

الطريقة المنظمة التي تعتمدها الجهة الحكومية لتنفيذ أعمالها من خلال سياسات وإجراءات واضحة تضمن الاتساق والكفاءة وقابلية التحسين.

نموذج العمل (Business Model)

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

عرض القيمة (Value Proposition)

الوعد الذي تقدمه الجهة الحكومية لعملائها والذي يوضح الفائدة المميزة التي يحصلون عليها مقارنة بالبدائل.

العمليات (Processes)

تمثل 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.

القيمة العامة (Public Value)

هي 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.

استشراف المستقبل (Foresight)

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

الأنظمة الرقمية (Digital Systems)

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

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.

الشراكات الخارجية (External Partnerships)

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

الشراكات الداخلية (Internal Partnerships)

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

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.

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، أحياناً يطلق عليها كلمة "فاعلية" وتعبر "نشاط".

الكفاءة (Efficiency)

تحقيق الاستخدام الأمثل لجميع الموارد ومنها مثلاً للموارد البشرية والمادية والتقنية لإنجاز الأعمال بأقل تكلفة وجهد وفي الوقت المناسب دون التأثير على جودة النتائج بما يعزز الإنتاجية والاستدامة التشغيلية.

المرونة المؤسسية (Organizational Agility)

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

المسؤولية المجتمعية (CSR)

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

النظام الإيكولوجي للمؤسسة (Ecosystem)

منظومة متكاملة من المكونات والعوامل الداخلية والخارجية والجهات الفاعلة التي تؤثر في الجهة الحكومية وتتأثر بها، وتشمل الممكنات التنظيمية، والفرص، والتحديات، والتوجهات المحلية والإقليمية والعالمية، بما يتطلب إدارة تكاملية تفاعلية قائمة على التشاركية، الاستشراف والتكيف والاستدامة.

الأساس المرجعي لنموذج الجائزة

يستند نموذج جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية إلى نموذج التميز الأوروبي EFQM 2025، بوصفه إطاراً عالمياً متكاملًا يدعم المؤسسات في تحقيق الأداء المستدام وقيادة التحول وخلق قيمة مستدامة للمعنيين. وقد تم اعتماد النموذج بما ينسجم مع السياق الوطني الأردني واحتياجات القطاع العام، مع الحفاظ على جوهر نموذج EFQM ومكوناته الرئيسية المتمثلة في التوجه والتنفيذ والنتائج، بما يمكن الجهات الحكومية من تقييم مستوى نضجها المؤسسي، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، وتعزيز قدرتها على تحقيق نتائج متميزة ومستدامة.



جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية