



دليل الدورة التقييمية



الإصــدار الثاني 2023 4



لقد قطعنا أشواطاً ناجحة من التميّز التي شهد لنا العالم بها... وتصدرت دولتنا الصفوف الأولى وتبوأت مواقع متقدمة في كثير من مؤشرات التنافسية العالمية... اليوم نريد أن نبني على هذا الإنجاز لننتقل إلى مرحلة جديدة في العمل عنوانها التميّز القائم على النتائج.

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي





نستلهم في عملنا الحكومي في دبي من رؤية محمد بن راشد الذي يريد فريقاً يسعى دائماً للمركز الأول في مختلف المجالات.. حكومـة دبي تمتلـك كل المقومـات لتقديـم أرقـى الخدمـات الحكوميـة علـى المسـتوى العالمـي.

سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي



الموضو المحتوى _{مقدمة}



الموضوع	الصفحة
مقدمة	1
فئات برنامج دبي للتميز الحكومي	2
الجوائز المؤسسية	3
محاور ومعايير منظومة التميّز الحكومي بدبي 2022	7
معايير منظومة التميّز الحكومي بدبي	8

	9	محور الرؤية
	31	محور القيمة المميّزة
	75	محور ممكّنات التطوير
88		نموذج النخبة
91		أداة التقييم
	91	المبادئ الرئيسية للتقييم
	93	تقييم القدرات
	96	تقييم النتائج
	101	محاور تقييم داعمة لمستويي التميّز والنخبة
	105	تقييم نموذج النخبة
09		الفئات المتغيّرة
	109	أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم
	113	أفضل جهة في مجال التوطين
	114	أفضل مبادرة مشتركة
	119	الجهة الأكثر جاهزية للمستقبل
20		أوسمة دبي للتميّز

145

146

148

157

أحكام عامة للمشاركة والتقييم للجوائز المؤسسية

أحكام عامة للمشاركة والتقييم لأوسمة دبي للتميز

تعليمات الترشيح

التعاريف والمصطلحات



يهـدف هـخا الحليـل للتعريف بجوائز وفئات ومعايير وآليات التقييم والتكريم وتعليمات المشاركة في جوائز برنامج دبي للتميز الحكومي للدورة والتقييمية 2024. ستتكوّن الجوائز المؤسسية لهـذه الـدورة أيضاً من ثلاث مستويات من التقييم والتكريم وهي المستوى الأساسي ومستوى التميّز ومستوى النخبة، وذلك استمراراً لتحفيز الجهات الحكومية للارتقاء بأدائها للوصول لمستويات ريادة عالميـة وحصـد ثمـار جهـود التطوير والتحسين المستمر في الفترة السابقة. واستمراراً لنهـج البرنامـج في تطوير معايير فئاته لتتضمن أحـدث التوجهات العالمية والمستقبلية في مجال التميّز، فقد تم تحديث معايير منظومـة التميّز الحكومي بدبي لتتضمن هـذه التوجهات معايير منظومـة التميّز الحكومي بدبي لتتضمن هـذه التوجهات كوفيد 19. كما تم الانتفاع في هـذا التحديث من الـدروس المستفادة في الـدورتين السابقتين وإيجاد حلول للتحديات التي ظهـرت عند التطبيق والبناء على الفوائـد الجمّة التي تحققّت للجهـات الحكومية.

أما في نمـوذج النخبـة، فقـد تـم الاسـتمرار في التقييـم على محـاوره في الـدورة السـابقة (الرشـاقة المؤسسـية، علـوم البيانـات والـذكاء الاصطناعـي، الشـراكة) وذلـك لمنـح الفرصـة لجهـات مسـتوى النخبـة لاسـتكمال تطبيـق تلـك المحـاور عاليـة المسـتوى بشـكل شـمولي، إلا أنـه قـد تـم زيـادة الـوزن المخصـص لتقييـم نتائـج التطبيـق لهـذه المحـاور عـن الـوزن المخصـص بتقييـم القـدرات. كمـا تتضمـن جوائـز البرنامـج المؤسسـية "جوائـز متغيـرة" والتـي يتـم تحديـد موضوعاتهـا لـكل دورة تقييميـة بنـاة علـى أفضـل الممارسـات العالميـة وتوجهـات القيـادة، وتتضمـن الـدورة التقييميـة 2024 اسـتمرار لفئـة "أفضـل جهـة صديقـة لأصحـاب الهمـم" وفئـة "أفضـل جهـة فـى مجـال التوطيـن".

وقد تم إطلاق فئتين جديدتين من الجوائز المتغيرة لهذه الدورة. فقد تم إطلاق فئة "الجهـة الأكثر جاهزية للمستقبل" والتي تهـدف لتحفيز الجهـات المشـاركة على تعزيز جاهزيتها المستقبلية التي تمكنهـا من اقتنـاص الفـرص والتعامـل مـع التحديـات المستقبلية بسـرعة ومرونة واستباقية، وسـيتم تكريم الجهـات التي تحقـق أعلى نتائـج فـي مؤشـر دبـي للجاهزيـة للمستقبل الـذي أطلقـه سـمو الشـيخ حمـدان بـن محمـد بـن راشـد آل مكتـوم ولـي عهـد دبـي رئيـس المجلـس التنفيـذي فـي الـحورة العاشـرة للقمـة العالميـة للحكومـات.

أما الفئة الثانية، فقد تم إطلاقها على مستوى المبادرات وهي فئة "أفضل مبادرة مشتركة" والتي تهدف إلى تحفيز الجهات الحكومية على تنفيذ المبادرات والمشاريع التي تعزّز الشراكة والتكامل في القطاع الحكومي تحقيقاً لمبدأ الحكومة الواحدة إضافة إلى تعزيز التكامل مع القطاع الخاص للاستفادة من خبرات وموارد هذا القطاع في تحسين الكفاءة الحكومية في تحقيق مهامها وتنفيذ أعمالها.

وفي أوسمة دبي للتميّـز، فقـد تـم مراجعـة وتحديـث ودمـج بعـض معاييـر التقييم وتحديث مصفوفـة التقييم لـكل معيار بحيـث توضـح مسـتويات التميّـز للمعاييـر الفرعيـة ونطـاق العلامـات لـكل مسـتوى بالشـكل الـذي يسـهّل عمليـة التقييـم ويرفـع مـن مسـتوى الـدقـة والعدالـة والموضوعيـة فيهـا.

تتضمن آلية تقييم أوسمة دبي للتميز إلغاء لمرحلة المقابلات الشخصية للمرشحين وإلغاء تقييم القدرات لجميع الفئات وإلغاء إحتساب نسبة في علامة المرشح من علامة الجهة في دراسة سعادة الموظفين. حيث يشمل تقييم الأوسمة زيارات ميدانية لمقر عمل جميع المرشحين، الأمر الذي يمنح فرصة متساوية للمشاركين لإبراز انجازاتهم وتميزهم وضمان إختيار الفائزين بشكل أكثر عدالة.



فئات برنامج دبي للتميّز الحكومي الدورة التقييمية 2024

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	فئات أوسمة دبي للتميّز *2024			
وسام دبي لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي	1			
وسام دبي للموظف الإشرافي	2			
وسام دبي لموظف سعادة المتعاملين	3			
وسام دبي للموظف المبتكر	4			
وسام دبي للموظف المتخصص	5			
وسام دبي للموظف الإداري	6			
وسام دبي للموظف الميداني	7			
وسام دبي للموظف الشاب	8			
التكريم الخاص				
الجنود المجهولين	9			
* لا تعديل على فئات الدورة التقييمية 2020 السابقة				

الجوائز المؤسسية 2024		مستوى الجائزة
جائزة النخبة	1	جائزة مستوى النخبة
الجهة الحكومية الرائدة	2	جائزة مستوى التميز
أفضل جهة في مجال الابتكار والتعلّم المؤسسي	3	الجوائز على مستوى المعايير
أفضل جهة في مجال التمكين الرقمي	4	
أفضل جهة في تحقيق خطة دبي	5	
أفضل جهة في مجال رأس المال البشري	6	
أفضل جهة في مجال تقديم الخدمات المتكاملة	7	
أفضل جهة في مجال الكفاءة والحوكمة	8	
أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم	9	جوائز الفئات المتغيرة
أفضل جهة في مجال التوطين	10	
أفضل مبادرة مشتركة	11	
الجهة الأكثر جاهزية للمستقبل	12	



تنقسم جوائز برنامج دبي للتميز الحكومي المؤسسية إلى ثلاث مستويات رئيسية هي:



تعكس النقاط المذكورة مستويات التميّز بحيث تمثل الجهات التي تحقق أقل من 450 نقطة مستوى أساسي من التميّز في حين تمثل 450 نقطة فأكثر مستوى ريادي من التميّز يؤهل الجهة الحكومية للمنافسة على مستوى فأكثر مستوى التميّز يؤهل الجهة الحكومية للمنافسة على مستوى النخبة في الحورة التقييمية التالية. وتوضّح الأشكال التالية مستويات الجائزة وأسماء الفئات وقواعد الإنتقال بين المستويات والتكريم الذي يمنح للفائزين في كل مستوى حيث ستحصل الجهات الحكومية التي تحقق مستوى النخبة على شهادة النخبة وتكريم خاص، أما الجهات التي تحقق مستوى التميّز الحكومي.

الجوائز المؤسسية

الدورة التقييمية التالية	الجائزة	العلامة	ستوى الجوائز	۵
البقاء في مستوى ا <mark>لنخبة</mark>	شهادة وجائزة النخبة وتكريم خاص	600 فأكثر	مستوی	تقييم النخبة
الهبوط لمستوى <mark>التميز</mark>	شهادة التميز	أقل من 600	النخبة	النخبة
الصعود لمستوى النخبة	شهادة التميز والمنافسة على جائزة الجهة الحكومية الرائدة وجوائز فئات منظومة التميز	600 فأكثر		·=
البقاء في مستوى التميز	شهادة التميز والمنافسة على جائزة الجهة الحكومية الرئدة وجوائز فئات منظومة التميز	599-450	مستوى التميز	تقييم منظومة التميز الحكومي
الهبوط للمستوى الأساسي	لا شيء	أقل من 450		ىيز الحكود
الصعود لمستوى التميز	شهادة التميز	450 فأكثر	المستوى	J:
البقاء في المستوى الأساسي	لا شيء	أقل من 450	الأساسي	

الجوائز	معايير التقييم	فئات الجائزة	مستوى الجوائز
جائزة النخبة	جميع معايير منظومة التميز الحكومي إضافة إلى معايير النخبة	فئة واحدة	مستوى النخبة
جوائز فئات منظومة التميز الحكومي	معايير منظومة التميز الحكومي	7 فئات	مستوى التميز
	معايير منظومة التميز الحكومي	لا توخد	المستوى الأساسي



أهداف التحديثات على منظومة التميّز الحكومي بدبي



تضمين التوجّهات والمفاهيم الحديثة في التميّز بما يشمل التواؤم مع منظومة التميّز الاتحادية المحدّثة والمقارنة مع نماذج التميّز العالمية

تم تحديث محاور منظومة التميّز لتتواءم مع التوجهات الحديثة في تصميم نماذج التميّز وبما يتواءم مع منظومة التميّز الاتحادية المحدّثة، فقد تم إعادة تصميم المحاور بحيث يتضمن المحور الأول (الرؤية) المعايير التي تتعلق بالتوجهات الاستراتيجية والمستقبلية (أي وجهـة الجهـة) والمعاييـر التـي تتعلَّـق بقيـادة الجهـة نحـو تحقيـق هـذه التوجهـات وحوكمتهـا مـع المحافظـة علـي مرونتهـا (أي توجيـه الجهـة). وقـد ضـمّ المحـور الثاني القيمة المميِّزة كما يُظهر اسمه المعايير التي تتعلق بالقيمة المضافة التي تقدمها الجهة الحكومية لكافة فئاتها المعنية من متعاملين ومجتمـع في تحقيق مهامها الرئيسية وتقديم خدماتها وحسن إدارة مواردها واستدامتها الاقتصادية والبيئية والمجتمعية. أما المحـور الثالـث ممكنات التطوير فقد تم تصميمه ليتضمن المعايير التي تحفّز وتسرّع التطوير في معايير المنظومة الأخرى مثل الابتكار واستخدام التكنولوجيا والتمكين الرقمي والتعلّم وإدارة البيانات وتطبق هـذه المعايير التحسينية على جميع معايير محاور المنظومـة الأخرى.

كما تضمنت المنظومـة معاييـر جديـدة تتوافـق مـع التوجهـات الحديثـة فـي التميّـز مثـل الرشـاقة المؤسسـية وإدارة البيانـات والتعلّـم المؤسسـي ووظائف المستقبل. وقد تم إعادة تصميم معايير الخدمات الحكومية والحكومة الرقمية لتحقيق تصور موحّد للخدمات المقدمة من الجهة الحكومية من وجهـة نظـر المتعامـل وبغـض النظـر عـن قنـاة تقديـم الخدمـة أو الجهـة التـي تقدّمهـا.



تضمين الدروس المستفادة من تطبيق الدورتين التقييميتين 2017 و2021

من خلال مراجعة الحروس المستفادة من الحورتين التقييميتين السابقتين، فقد تم المحافظة على المعايير وإجراءات وآليات التقييم التي تضيف قيمة للجهات الحكومية وثبت أنها تؤثر إيجابيا على أدائها. فقد تم المحافظة على المحاور الأساسية لأداة التقييم للقدرات والنتائج مع التحديث عليها بإدخال مفاهيم الرشاقة المؤسسية والاستفادة من التكنولوجيا وغيرها من التحديثات التي تزيد من فعاليتها في تحديد مستوى تميّـز الجهـة فـي المعاييـر المحـددة. كمـا تـم الاسـتفادة والتعامـل مـع التحديـات التـي ظهـرت عنـد التطبيـق الفعلـي لمنظومـة التميّـز الحكومي السابقة ونماذج التميّز الحديثة الأخرى وذلك إما بإعادة تصميم محاور المنظومة أو تحديث إجراءات وأداة التقييم.



أهداف التحديثات على منظومة التميّز الحكومي بدبي



التركيز على أولويات دبى والمشاريع الاستراتيجية

تـم التركيـز فـي هـذه التحديثـات علـى تنفيـذ الأولويـات الحكوميـة والمشـاريع الاسـتراتيجية الرئيسـية والتوجهـات القياديـة الموجّهـة خصيصـاً لجهـات حكوميـة محـددة وإعطاءهـا الاهتمـام والـوزن الملائـم لضمـان سـرعة تحقيقهـا بكفـاءة وتحقيـق نتائـج رياديـة فـي هـذا المجـال.



الأخذ بالاعتبار مخرجات فريق مراجعة وتحديث مؤشرات الأداء المركزية

يهـدف تشكيل فريق مؤشرات الأـداء المركزية إلى مراجعة المؤشرات المركزية للوصول إلى المنظومة المثلى والهامة من مؤشرات الأـداء التي تمكّن الجهات المركزية من متابعة وضمان تحقيق أهدافها في كل مرحلة من مراحل عمـل الجهـات الحكومية. وقـد تـم إعـداد دليـل خـاص بهـذه المؤشـرات وتفاصيلهـا ونشـره على الجهـات الحكوميـة كمـا تـم تضمين هـذه المؤشـرات في النسـخة المحدثـة من منظومـة التميّـز الحكومـي .



الأخذ بالاعتبار متطلبات التميّز لمرحلة ما بعد كوفيد - 19

فرض انتشار كوفيد 19 والتعامل معه واقعاً جديداً للعمل في جميع القطاعات وخاصة في القطاع الحكومي. وقد تم الأخذ بعين الاعتبار هـذا الواقـع عنـد إجـراء التحديثـات، فقـد تـم إدخـال مفاهيـم المنعـة والرشـاقة المؤسسـية والتعامـل مـع المتغيـرات الداخليـة والخارجيـة وإدارة المخاطـر بسـرعة وكفاءة. كمـا تـم التركيـز علـى إعـادة تأهيـل أو رفـع قـدرات الموظفيـن لتمكنّهـم مـن الاضطـلاع بوظائفهـم المسـتقبلية وطـرق العمـل الجديـدة التـى سـتيتم تبنيهـا فـى الواقـع الجديـد.



المحافظة على انجازات البرنامج ضمن تحديثات DGEP 2.0

أثبتت الآلية الجديدة المتمثلة بتوزيع الجهات الحكومية على مستويات حسب أدائها في الدورة التقييمية السابقة ووضع أهداف للجهات في كل مستوى فعاليتها في تحفيز الجهات الحكومية وتطلّعها للوصول إلى مستويات أعلى مـن التميّـز. كمـا أثبـت التعامـل مـع جهـات مسـتوى النخبـة فعاليتـه في تبني هـذه الجهـات لمحـاور نمـوذج النخبـة والتي تعتبـر في مفهومهـا ومسـتوياتها مفاهيـم متقدّمـة بشـكل أكبـر عـن تلـك المتوقّـع تبنيهـا مـن الجهـات في المسـتويات الأخـرى.



محاور ومعايير منظومة التميّز الحكومي بدبي 2022 وأوزانها

2%	إدارة التوريد والموردين	3-6
10%	محور ممكات التطوير	الرقم
5%	الابتكار	7
2.5%	إدارة البيانات والتعلم المؤسسي	8
2.5%	التمكين الرقمي	9

20%	الخدمات الحكومية المتكاملة	3-3
6%	القيمة المجتمعية	4
2%	الشراكة	1-4
2%	الاستدامة المجتمعية والاقتصادية والبيئية	2-4
2%	الاتصال الحكومي	3-4
10%	رأس المال البشري والتوطين	5
5%	إدارة المواهب المحترفة	1-5
2.5%	وظائف المستقبل	2-5
2.5%	التوطين	3-5
9%	إدارة الموارد	6
5%	الإدارة المالية	1-6
2%	إدارة الممتلكات	2-6

25%	محور الرؤية	الرقم
9%	إدارة التطوير	1
2.5%	إدارة التغيير	1-1
4%	الرشاقة المؤسسية	2-1
2.5%	الحوكمة المؤسسية	3-1
16%	التوجه الريادي	2
%2	الجاهزية المستقبلية	1-2
%10	أولويات وخطة دبي	2-2
4%	التوجه الاستراتيجي والمكانة العالمية	3-2
65%	محور القيمة المميزّة	الرقم
40%	المهام الحكومية الرئيسية	3
10%	إدارة العمليات	1-3
10%	إدارة المشاريع والمبادرات والسياسات	2-3





الدورة التقييمية 2024





المحور الأول: الرؤية (25%)

يتكـون هـذا المحـور مـن معياريـن رئيسـيين يتفـرع كل منهمـا إلـى ثلاثـة معاييـر فرعيـة، يركّـز المعيـار الأول علـى قـدرات الإدارة العليـا علـى توجيـه الجهـة الحكوميـة وتحوّلهـا وتطويرهـا بطريقـة ديناميكيـة مرنـة، ولكنهـا محوكمـة ومنضبطـة بنفـس الوقـت، ويركّـز المعيـار الثانـي علـى قـدرة الإدارة العليـا علـى تعزيـز جاهزيـة الجهـة للمسـتقبل وتحقيق توجهاتهـا الاسـتراتيجية والمسـتويات الرياديـة فـي عملهـا وخاصـة فـي المجالات التـي تشكّل أولويـة لحكومـة دبـي مـع التركيـز علـى الغايـة الأسـمـى مـن وجـود الجهـة الحكوميـة والتـي تتمثّـل فـي تحسـين جـودة حيـاة النـاس وإسـعادهـم.







المعيار الرئيسي الأول: إدارة التطوير

يركّز هذا المعيار الرئيسي على قدرات فريق الإدارة العليا للجهة الحكومية على تحديد الرؤية المؤسسية والتوجهات والأهداف الاستراتيجية التنافسية والريادية والمستقبلية للجهـة، وحشـد الجهـود والقـدرات وإدارة الأداء المؤسسـي الكلـي وتوجيهـه لتحقيق ذلك. كما ويركّز هـذا المعيار علـي تعزيز فريق الإدارة العليـا للثقافـة المؤسسـية المبنيـة علـى قيـم الإنجـاز والتفـوّق والفكـر الابتـكاري المسـتقبلي والسـعي للتحـوّل والتطويـر مـن خـلال دعـم وتمكيـن والتواصل المستمر مع الموارد البشرية وكافة الفئات المعنية.



إدارة التغيير

أ - قدرات إدارة التغيير

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تبنى نماذج وأطر العمل الملائمة والمرنة وقيادة ومراجعة وتوجيه الأداء المؤسسي وحشد الجهود والتعاون والتكامل لتحقيق مهام الجهة الرئيسية وأهدافها وتوجهاتها الاستراتيجية وتعزيز تنافسيتها وريادتها وجاهزيتها المستقبلية.
- 🔳 دعم التوجه لتحقيق الهـدف الأسمى من وجود الجهـة الحكوميـة وهـو المساهمة في تحسـين جـودة حيـاة النـاس من خـلال التعـاون والتكامـل مـع شركائها في القطاع الذي تعمل به ومنظومة العمل الحكومي بشكل عام.



تابع / أ - قدرات إدارة التغيير

- إدارة التغييـر والتحسـين المسـتمر المبنـي علـى التعلّـم المؤسسـي والابتـكار وضمـان تحقيـق أهــداف التحـوّل والتغييـر وتعظيـم واسـتثمار عوائــده. وتوفيـر بيئـة ملائمـة للابتـكار الحكومـي وتحديــد توجهـات الابتـكار وأهـدافـه الاســتراتيجية وتوفيــر المــوارد والآليــات والأنظمــة الداعمــة للابتـكار.
- المراجعة الدورية لمستوى أداء فريق الإدارة العليا في الجهة وتطوير مستوى الأداء وتحضير الصف الثاني والثالث من القيادات ضمن برامج لرفع
 الكفاءات والمهارات القيادية الملائمة.
- حعم وتعزيـز الثقافـة المؤسسـية المبنيـة علـى قيـم الإيجابيـة والإنجـاز والتفـوّق والعمـل الجماعـي والفكـر الابتـكاري المسـتقبلي والسـعي للتطويـر مـن خـلال دعـم وتمكيـن والتواصـل مـع المـوارد البشـرية وتقديـم القـدوة الحسـنة فـي النزاهـة والأداء المتفـوّق والمسـؤول. والتواصـل المسـتمر مـع المجتمـع وباقـي الفئـات المعنيـة وتعزيـز الثقـة فـي الجهـة الحكوميـة وفريـق إدارتهـا العليـا.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة التغيير

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

مؤشرات الأداء التي توفّر من قبل الجهة:

- نتائج مشاريع التغيير والتطوير.
- 🔳 نتائج الثقة (ثقة المجتمع في الجهة الحكومية وثقة الموارد البشرية في الفريق القيادي).
 - نتائج أداء فريق الإدارة العليا.
 - نتائج سعادة الفئات المعنية عن القيادة في الاتصال والتواصل الخارجي مع المعنيين.
- 🔃 نتائج سعادة الموظفين عن الفريق القيادي في مجالات التمكين ودعم ثقافة الابتكار وتوفير بيئة إيجابية في العمل.



[2-1]

الرشاقة المؤسسية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة الحكومية على التنبؤ واستشعار المتغيرات الخارجية والداخلية المتسارعة والمستمرة والتعامل مع هذه المتغيرات من خلال خصائص المرونة والكفاءة والاستباقية وسرعة الاستجابة في نماذج وأساليب عملها وطرق إدارتها لمواردها وما يميّز فريق الإدارة العليا في إدارة التغيير والتطوير وحسن التعامل مع المخاطر والأزمات إدارة التغيير والتطوير وحسن التعامل مع المخاطر والأزمات والكوارث والطوارىء والتغلّب عليها واستمرار تحقيقها لأهدافها ومهامها الرئيسية واقتناص الفرص التي توفرها هذه المتغيرات والتغلّب أو التعامل مع التحديات التى تصاحبها لتحقيق الريادة.

1-2-1 تصميم وتطبيق نظام عمل شمولى للرشاقة المؤسسية

أ - قدرات تصميم وتطبيق نظام العمل الشمولي للرشاقة المؤسسية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- بناء ثقافة مؤسسية تعزز العمل بمرونة واستباقية وسرعة الاستجابة للمتغيرات بأقل الموارد الممكنة.
- تطبيق آليـات للتنبـؤ والرصـد المسـتمر واستشـعار المتغيـرات داخـل الجهـة الحكوميـة (مثـل التغيّـر فـي احتياجـات المـوارد البشـرية وأهـداف نظـم العمـل العمـل الداخليـة) وخارجهـا (مثـل التغيّـر فـي احتياجـات وتوقعـات المتعامليـن ورصـد المؤشـرات الأوليـة للأزمـات والكـوارث والتغيـرات فـي بيئـة العمـل والتكنولوجيـا) وذلـك علـى المسـتويات التشـغيليـة والاسـتراتيجيـة والمسـتقبلية وتحليـل البيانـات والمعلومـات وتوفيرها في الوقت والشـكل المناسـبين لمتخـذي القـرار ضمـن آليـات اتصال فعالـة.
- سرعة وفعالية فريق الإدارة العليا في اتخاذ القرار واعتماد ذلك على المعلومات والحقائق وإدارة التحوّل والتغيير وتعزيز ثقافة الموارد البشرية في التغيير والتشجيع على التعاون وتبني الحلول الابتكارية للتغلب على التحديات واقتناص فرص المستقبل واستثمار قدرات وإمكانات الذكاء الإصطناعي والتقنيات الحديثة لضمان سرعة وكفاءة وفعالية التحليل للمعلومات وسرعة إتخاذ القرار.



تابع / أ - قدرات تصميم وتطبيق نظام العمل الشمولي للرشاقة المؤسسية

- تبني هياكل ونماذج وآنظمة عمل مرنة بما يضمن الاستغلال الأمثل للمهارات والموارد والإنجاز السريع المرحلي لضمان تحقيق الأهداف في الوقت المستهدف (مثل تبني مبادئ التفكير التصميمي لضمان الاستمرار في تلبية احتياجات وتوقعات الفئات المعنية) وتوفير إمكانات وقدرات العمل عن البعد لضمان استمرارية العمل والاستفادة من مهارات وقدرات الموارد البشرية بأسلوب العمل عن بعد.
- استخدام نظم معلومات وتكنولوجيا مرنة توفّر القدرة على استمرارية عملها وصيانتها والتعديل والتغيير عليها وتحديثها (والتكامل والربط مع الأنظمة والتقنيات الأخرى) بسرعة وتكلفة ملائمة.
- مرونـة أنظمـة إدارة المـوارد الماديـة والماليـة مـن حيـث القـدرة علـى الاسـتجابة للتغييـر والتعديـل بسـرعة وبتكلفـة ملائمـة بمـا يتضمـن الاتفاقيـات والتعاقـدات مـع المورديـن ومتعهـدي الخدمـات واتفاقيـات الشـراكة.
- التكامل والتعاون بين الإدارات الداخلية وتطبيق أسلوب فرق العمل المكوّنة من قطاعات/إدارات مختلفة والتغلّب على الصعوبات والمعوّقات الإدارية وتبسيط الإجراءات وتحقيق أهداف المبادرات والمشاريع بما يخدم تنفيذ الأهداف والتوجهات الاستراتيجية.
- فعالية آليات تطبيق الأفكار الإبداعية والإبتكارات ومبادرات ومشاريع استشراف المستقبل ودمجها وتكاملها مع العمل المؤسسي والاستفادة
 من التعلّم المؤسسي في تغيير أساليب وسياسات وأنظمة العمل.
- الأخذ بعين الاعتبار خصائص المرونة والكفاءة وسرعة الاستجابة عند تصميم وتطبيق كافة القدرات المؤسسية (الاستراتيجيات ونماذج وهياكل العمل والعمليات والمبادرات والمشاريع والسياسات والخدمات) والمراجعة الدورية لها لضمان وجود استمرارية توفّر هذه الخصائص فيها.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بنظام العمل الشمولي للرشاقة المؤسسية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية: ·

المؤشرات التي توفَّر من الجهة الحكومية:

- نتائج دقة التنبؤ وسرعة الاستجابة للمتغيّرات الداخلية والخارجية.
- نتائج استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف عند حدوث المتغيرات أو التعرّض للأزمات والطوارىء والكوارث.
- ا نتائج المشاريع ونماذج العمـل التي يتـم تنفيذهـا باسـتخدام أسـاليب الرشـاقة المؤسسـية (سـرعة الاسـتجابة والإنجـاز والتكيّـف، الكفـاءة والفعاليـة فـى تحقيق الأهـداف).
 - 🔳 نتائج مراجعة وتطوير القدرات لتوفير خصائص الرشاقة المؤسسية (نسبة الالتزام بالخطة، نسبة القدرات التي تمت مراجعتها إلى المستهدف).
 - 📘 نتائج المشاريع والفرص التي تم اقتناصها والتكاليف التي تم توفيرها من خلال العمل برشاقة مؤسسية.
 - 🔳 نتائج التحسن في الكفاءة بعد تطبيق أساليب الرشاقة المؤسسية.

2-2-1 إدارة المخاطر والأزمات والكوارث

أ - قدرات إدارة المخاطر والأزمات والكوارث

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

تحديـد المخاطـر والأزمـات والكـوارث المحتملـة بكافـة أنواعهـا (مثـل المخاطـر الاسـتراتيجية، الماليـة، البيئيـة، أمـن المعلومـات، المخاطـر التشـغيلية، الصحـة والسـلامة المهنيـة) وتحديـد احتماليـة حدوثهـا والآثـار الناجمـة عنـد حدوثهـا.



تابع / أ - قدرات إدارة المخاطر والأزمات والكوارث

- إعداد وتطبيق خطة لإدارة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة بما يتضمن وجود آليات فعالة لاستشعار وتوقُّع المخاطر وسرعة وكفاءة تنفيـذ خطـط الاسـتجابة للمخاطـر وسـرعة التكيِّـف واسـتدامة النتائـج الإيجابيـة للتغييـر بعـد مرحلـة الاسـتجابة أو التعامـل مـع المخاطـر.
- تحديـد سـيناريوهات وخطـط بديلـة لمواجهـة المتغيـرات والمسـتجدات التـي يمكـن أن تحـول دون تحقيـق الأهـداف الاسـتراتيجية وتنفيـذ العمليـات والمشـاريع والمبـادرات والبرامـج وضمـان اسـتمرارية أعمـال الجهـة فـي حـال حـدوث مثـل هـذه المتغيـرات والمسـتجدات أو المخاطـر.
- اعداد وتطبيق خطة إتصال لضمان الإتصال والتواصل الفعال مع جميع الفئات المعنية للتعامل مع المخاطر والأزمات والكوارث بالتنسيق مع الشركاء وبما بتواءم مع استراتيحية الحمة للاتصال.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة المخاطر والأزمات والكوارث

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

المؤشرات التي توفَّر من الجهة الحكومية:

- 🔃 نتائج خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث (بما يتضمن استمرارية الأعمال).
 - نتائج فعالية وسائل التواصل في التقليل من تأثير المخاطر والتعامل مع الأزمات والكوارث.
 - 🔃 نتائج خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر (في حال حدوثها).
 - الإحصاءات الناتجة من الأزمات والكوارث.
 - 🔃 عدد المخاطر التي تم إلغاؤها (بالتعامل معها وإزالة الأسباب التي كانت تحددها كمخاطر).
 - نتائج الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الجهة (مثل: عدد إصابات العمل).



3-1

الحوكمة المؤسسية

يركّـز هـذا المعيـار علـى مـدى كفـاءة وفعاليـة الإطـار العـام للحوكمـة بمـا يضمـن تحقيـق مبـادىء المسـاءلة تجـاه المعنييـن والشـفافية تجـاه المجتمـع والجهـات المعنيـة بالحوكمـة علـى المسـتوى الحكومـي فيمـا يتعلـق بـالأداء ومـدى الالتـزام بالتشـريعات والقوانيـن بمـا يشـمل تلـك المتعلقـة بحقـوق الملكيـة الفكريـة. كمـا يركّـز هـذا المعيـار علـى مـدى تحقيـق نتائـج رائـدة فـى الحوكمـة المؤسسـية.

أ - قدرات الحوكمة المؤسسية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- ضمان إيجاد وتطبيق إطار عمل وسياسات فعّالة وشاملة للحوكمة في مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية بحيث تكون جميع الأعمال والقرارات المتخذة في مصلحة الجهة الحكومية ولتحقيق أهدافها وبما يضمن عدم وجود تعارض مصالح أو إساءة لاستخدام السلطة على كافة المستويات والأنظمة الإدارية (مثل: التنظيم الإداري، إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، إدارة المعلومات والتقنية، إدارة المشاريع، إدارة الموارد والممتلكات وغيرها).
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل الأنشطة الرقابية والتنظيمية عن الأنشطة الخدمية والتنفيذية ووضوح المسؤوليات والصلاحيات وآليات اتخاذ القرار.
- ضمان إيجاد بيئة عمل تتميز بالنزاهة والعدالة والشفافية ومراعاة مصلحة العمل بما يضمن تحقيق أهداف الجهة الحكومية بشكل خاص وأهداف
 حكومة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام.
- الالتـزام بالتشـريعات والقوانيـن الصـادرة ومتطلبـات الجهـات والبرامـج الحكوميـة المركزيـة والمتابعـة الفعّالـة لتنفيـذ مـا يـرد فـي التقاريـر الرقابيـة والتقييمـة مـن الجهـات المعنيـة بالمتابعـة والرقابـة الإـداريـة والماليـة والتشـريعية (مثـال دائـرة الماليـة لحكومـة دبـي، وجهـاز الرقابـة الماليـة، واللجنـة العليـا للتشـريعات).
 - تطبيق معايير لحفظ حقوق الملكية الفكرية للجهة والمعنيين.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالحوكمة المؤسسية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالحوكمة المؤسسية

مؤشرات الأداء التي توفَّر من دائرة الشؤون القانونية لحكومة دبي

ملاحظات دائرة الشؤون القانونية لحكومة دبي المتعلق بالامتثال القانوني للجهات الحكومية (مستوى الامتثال القانوني للدعاوى الحكومية،
 مستوى الامتثال القانوني والإجرائي للشكاوى المقامة ضد الجهة الحكومية).

مؤشرات الأداء التي توفَّر من اللجنة العليا للتشريعات

📘 ملاحظات اللجنة العليا للتشريعات المتعلق بامتثال الجهة للتشريعات المنظِّمة للاختصاصات (نسبة أداء التشريعات الصادرة المنظّمة للاختصاصات).

مؤشرات الأداء التي توفَّر من دائرة المالية لحكومة دبي

■ ملاحظات دائرة المالية لحكومة دبي المتعلقة بالالتزام بتنفيذ الموازنة والتعاميم الصادرة بشأنها (الالتزام بتعميم مشروع الحساب الختامي عن السنة المالية المنتهية وفقاً للموعد المحدد بالتعميم المالي لدائرة المالية).

مؤشرات الأداء التي توفَّر من جهاز الرقابة المالية لحكومة دبي

الملاحظـات التـي توفَّـر مـن جهـاز الرقابـة الماليـة لحكومـة دبـي (مسـتوى تطبيـق الممارسـات الرائـدة ومعاييـر التدقيـق الداخلـي، مسـتوى متابعـة وتنفيـذ ملاحظـات التدقيـق).



مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- ملاحظات تقارير التدقيق الداخلي والخارجي وتقارير التقييم والتدقيق على الأنظمة مصنفة حسب الأهمية.
 - نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد.
 - مستوى الامتثال للوائح والقرارات التنفيذية والإدارية ضمن اختصاص الجهة.
 - مستوى الامتثال لقوانين وأحكام الملكية الفكرية.

ب - 2 مقاييس رأى المعنيين بالحوكمة المؤسسية

تعبّـر هــذه المقاييــس عـن رأي وانطباعـات المعنييـن ذوي العلاقـة بالحوكمـة –بشـكل مباشــر أو غيـر مباشــر- (مـن خـلال اسـتبيانات الـرأي، ومجموعـات النقـاش، الملاحظـات والمقترحـات والشــكاوى والتقديــر) وحســب طبيعــة عمــل الجهــة، يمكـن أن تشــمل هــذه المقاييــس المجـالات التاليــة:

مقاييس الرأي التي توفَّر من الجهة الحكومية

- 🔳 نتائج الشفافية والنزاهة والعدالة في معايير التعامل مع المتعاملين.
- نتائج الشفافية والنزاهة والعدالة في معايير التعامل مع الموارد البشرية.
- تتائج الشفافية والنزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص في التعامل ومعايير الاختيار للموردين.
 - تتائج سعادة الجمهور عن نشر أحكام القرارات التنفيذية في وسائل النشر المعتمدة.





المعيار الرئيسي الثاني: التوجّه الريادي

يركّز هذا المعيار على تعزيز ثقافة التفكير المستقبلي والجاهزية للمستقبل ومدى تطوير الجهة لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال رأس المال المعرفي والتجديد المستمر للتقدّم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة، وذلك لتتمكن من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لبناء الجاهزية للمستقبل ولكافة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة من خلال التجديد في طرق واساليب العمل، وبما ينسجم مع تحقيق التقدّم في إنجازات الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية، كما يركّز المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية بعملها واقتناص الفرص مع ضمان المرونـة الاسـتراتيجية والعمليـة التـى سـتؤثر علـى عملياتهـا وخدماتهـا وسياسـاتها فـى تحقيـق السـعادة للمعنييـن وللمجتمع. ويركّز هذا المعيار أيضاً على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

الجاهزية المستقبلية

أ - قدرات الجاهزية المستقبلية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

بناء ثقافة مؤسسية مبنية على التفكير المستقبلي والجاهزية للمستقبل والتوعية ورفع قدرات الموارد البشرية والقدرات المؤسسية في مجال استشراف المستقبل.



تابع / أ - قدرات الجاهزية المستقبلية

- تطبيق أدوات وأساليب استشراف المستقبل النوعيّة والكميّة لتوقّع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها). وتحليل مـدى تأثير هـذه التطـورات المسـتقبلية على المجـالات المرتبطـة بعمـل الجهـة وتحديـد البدائـل واختيـار أفضلهـا بنـاءً على قـوة هـذه الاتجاهـات للاسـتفادة منهـا أو التعامـل معهـا أو توجيههـا نحـو الأفضـل بمـا يخـدم أهـداف الجهـة وتحقيـق تنافسـيتها وريادتهـا المسـتقبلية والقطـاع الـذي تعمـل بـه بشـكل خـاص والحكومـة بشـكل عـام.
 - 📘 توفير واستخدام وتحديث البيانات الضخمة اللازمة لإجراء التحليلات المستقبلية.
- تطوير استراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهّات المستقبلية بشكل يضع الجهة الحكومية والقطاع الذي تعمل به بشكل خاص وحكومة دبي بشكل عام في مستوى ريادي عالمي.
- تطويـر الدراسـات المسـتقبلية لتشـمل عمـل الجهـة الحكوميـة والقطـاع الحكومـي الـذي تعمـل بـه بكافـة مجالاتـه وإجـراء الدراسـات المشـتركة بيـن القطاعـات.
- الاستفادة من نتائج دراسات استشراف المستقبل وقـدرات الرشـاقة المؤسسـية للجهـة فـي تحقيـق الريـادة والسـبق فـي اسـتغلال الفـرص التـي يوفّرهـا المسـتقبل، والتغلّب على التحديـات المسـتقبلية التـي يمكـن أن تواجههـا، وتعزيـز قدرتهـا على اسـتمرارية مواكبتهـا وتكيّفهـا مـع المتغيـرات المسـتقبلية وزيـادة جاهزيتهـا للمسـاعدة فـي تحقيـق ذلـك.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالجاهزية المستقبلية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالجاهزية المستقبلية

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي

■ نتائج جاهزية الجهة الحكومية للمستقبل (حسب مؤشر دبي للجاهزية للمستقبل)

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- نتائج نشر الوعي ورفع قدرات استشراف المستقبل في الجهة الحكومية.
- نتائج الدراسات التي قامـت الجهـة بإعدادهـا فـي مجـال استشـراف المسـتقبل فـي نطـاق عمـل الجهـة مثـل الفـرص التـي تـم اسـتغلالها والمشـاريع والمبـادرات التـى تـم تنفيذهـا لرفـع الجاهزيـة المسـتقبلية للجهـة.

أولويات وخطة دبي

يركّز هذا المعيار على مدى قيام الجهة بدورها في تحقيق توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبي وإعطائها الأولوية القصوى في التنفيذ، كما يركّز هذا المعيار على مدى قيام الجهة بدورها في تحقيق توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبي، من خلال التخطيط والتنسيق والشراكة مع الجهات المعنية والمجتمع، والإعداد لنماذج أعمال ريادية ومبتكرة لتعزيز مكانة الإمارة في جودة الحياة والإنتاجية والمنعة وشتى المجالات الاستراتيجية. كما يركّز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات خطة دبى من أجل متابعة نتائج الأداء الحكومى وفهمه والتنبؤ به وتحسينه.



2-2-1 توجیهات ورؤی ومبادرات قیادة دبی

أ - قدرات تنفیذ توجیهات ورؤی ومبادرات قیادة دبی

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- 🔃 متابعة توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبي المتعلقة بالعمل التخصصي للجهة الحكومية ضمن آليات الاتصال والتواصل الحكومية المعتمدة.
- التنسيق مـع الأمانـة العامـة للمجلـس التنفيـذي بخصـوص الأدوار والمسـؤوليات المناطـة بتنفيـذ التوجيهـات السـامية، وتطويـر نمـاذج العمـل، أو الآليـات، أو المبـادرات، أو المشـاريع، أو السياسـات التـي تسـهم فـي تحقيـق هـذه التوجيهـات حسـب الأطـر الزمنيـة المحـددة، وتحديـد والتواصـل مـع الشـركاء مـن القطاعيـن العـام والخـاص والمجتمـع والقطـاع غيـر الربحـي للتنفيـذ.
 - 📘 تخصيص الموارد اللازمة للتنفيذ بالتنسيق مع الأمانة العامة للمجلس التنفيذي ودائرة المالية لحكومة دبي.
- متابعـة تطويـر نمـاذج العمـل، أو الآليـات، أو المبـادرات، أو المشـاريع، أو السياسـات، وضمـان تنفيذهـا ضمـن الأطـر الزمنيـة وبمسـتوى الجـودة والأداء والتكلفـة المسـتهـدفة بمـا يضمـن تحقيق تلـك التوجيهـات.

ب - تقييم الإِنجازات والنتائج الخاصة بتنفيذ توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبي:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بتنفيذ توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبي

مؤشرات الأداء التي توفر من قبل الجهة:

نتائج تنفیذ ومخرجات الخطط والمشاریع والمبادرات والبرامج والسیاسات المرتبطة بتحقیق توجیهات ورؤی ومبادرات قیادة دبی.



- تتائج تنفيذ الجهات المشاركة لأدوارها في البرامج والمبادرات المشتركة المعتمدة أو البرامج الداعمة التي حددتها الجهة لتحقيق توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبى.
 - 📘 نتائج تقييم فاعلية الخطط والسياسات والمبادرات والبرامج المرتبطة بتنفيذ توجيهات ورؤى ومبادرات قيادة دبي.

2-2-2 خطة دبي

أ - قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبى

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تعريف مؤشرات خطة دبي الواقعة ضمن نطاق عمل الجهة الحكومية والمسؤولة عنها بشكل شامل، على أن يتضمن التعريف: نطاق المؤشر، تعريف المؤشر والغاية من قياسه والمؤشرات الفرعية التي قد تندرج ضمنه، وآليات القياس والمعادلات الحسابية ومصادر البيانات، والمستهدفات الدورية وصولاً إلى المستهدفات النهائية للخطة، والمقارنات المعيارية الملائمة، بالإضافة إلى تحديد أية ثغرات قائمة في توفّر ودقة واستدامة بيانات المؤشر (إن وجدت).
- تعریف كافة الجهات المساهمة في تحقیق أهداف خطة دبي (مثال: الجهات المسؤولة والجهات المشاركة والجهات الداعمة ومصادر البیانات
 والفئات المجتمعیة والقطاع الخاص والقطاع غیر الربحي وغیرها من الجهات ذات العلاقة)، وضمان التنسیق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات
 في كافة مراحل التخطیط والتنفیذ لتحقیق غایات ومستهدفات خطة دبي.
- إشـراك المجتمـع فـي تحديـد أولويـات خطـة دبـي وتطويـر السياسـات الحكوميـة الخاصـة بهـا، بمـا يتـواءم وتوجّـه حكومـة دبـي المتمثـل فـي ضمـان إشـراك المجتمـع فـي كافـة مراحـل التخطيـط الاسـتراتيجي وتطويـر السياسـات العامـة، وصـولاً إلـى تقييـم أثـر تلـك السياسـات علـى الحيـاة العامـة. ويمكـن فـي هـذا الشـأن الاسـتفادة مـن منصـات المشـاركة الرقميـة المتوفـرة.



تابع / أ - قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبى

- تحديد وتنفيذ المشاريع المعتمدة في خطة دبي (بما فيها المشاريع المسرّعة التي يتم تنفيذها وفقاً لآلية مسرعات خطة دبي) واقتراح وتنفيذ برامج أو مشاريع إضافية داعمة لتحقيق مؤشراتها، بما في ذلك ما يتعلق برفع وعي المجتمع بالخطة وتعزيز مساهمته في تحقيق أهدافها، من خلال خطط عمل تتضمن تحديداً واضحاً للأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر والموارد اللازمة ومقاييس الإنجاز وخطط لإشراك المجتمع وأخرى لإدارة المخاطر وإدارة التواصل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لضمان عدم التداخل والازدواجية. ويمكن أن تشمل هذه المشاريع والبرامج:
 - المشاريع والبرامج التي يتم تنفيذها من قبل الجهة المسؤولة وحدها.
 - المشاريع والبرامج التي يتم تنفيذها بالاشتراك أو بالتنسيق مع جهات أخرى.
 - المشاريع والبرامج اللازمة لمعالجة الثغرات (الإحصائية) المتعلقة بتوفير بيانات مؤشرات الخطة ودقتها واستدامتها.
- توفيـر تفاصيـل مشـاريع وبرامـج العمـل لتحقيـق مؤشـرات خطـة دبـي وكذلـك النتائـج الخاصـة بتحقيـق مؤشـرات الخطـة وإنجـاز مشـاريعها وبرامجهـا للجهـات المعنيـة مـن خـلال نظـام "قـرار" ووفقـاً للمتطلبـات المتفق عليهـا وفـي الأوقـات المحـددة لذلـك مـع ضمـان صحـة وسـلامة ودقـة البيانـات التـي يتـم توفيرهـا.
- المراجعة الدورية لمشاريع وبرامج خطة دبي وخطط عملها وبيانات مؤشراتها بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وحداثتها وفعاليتها، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ خطة دبى:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية: ·

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بخطة دبي

مؤشرات الأداء التي توفَّر من قبل الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:

- مدى تحقيق مستهدفات خطة دبي ذات العلاقة بعمل الجهة (سواءً كانت مسؤولة عن تحقيقها منفردة أو بالشراكة مع جهات أخرى) بما في ذلك نتائج أية مؤشرات فرعية ذات علاقة.
 - مدى التزام الجهة بتوفير البيانات المتعلقة بتحقيق مستهدفات خطة دبي في الوقت المحدد.
 - نسب إنجاز الجهة للمشاريع والمبادرات والبرامج المتعلقة بخطة دبي.
 - 🔳 مدى التزام الجهة بتوفير البيانات المتعلقة بنسب إنجازها لمشاريع ومبادرات وبرامج خطة دبي.

مؤشرات الأداء التي توفّر من قبل الجهة:

- 📘 نتائج تنفيذ ومخرجات المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المرتبطة بأهداف خطة دبي.
- 🔃 نتائج تنفيذ الجهات المشاركة لأدوارها في السياسات والبرامج والمبادرات المشتركة المعتمدة أو البرامج الداعمة التي حددتها الجهة.
 - 📘 نتائج تقييم فعالية السياسات المشاريع والبرامج المرتبطة بخطة دبي.



ب - 2 مقاييس الرأي التي توفّر من الجهات الحكومية:

- مقاييس رأي الجهات المساهمة في خطـة دبـي يمكـن أن تشـمل هـذه المقاييس (الانطباع العام، الالتزام ببنـود وشـروط الشـراكة، مـدى الاسـتفادة منهـا، تقييـم قنـوات التواصـل، فاعليـة التعـاون فـى توفيـر وتبـادل المعلـومـات، الشـفافية فـى التعامـل).
- مقاييس رأي المجتمع فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية. يمكن أن تشمل هذه المقاييس (مستوى الرضا، مـدى فاعلية المشاركة، تقييم قنوات التواصل، الشـفافية فـى التعامـل).

(3-2 التو

التوجّه الاستراتيجي والمكانة العالمية

يركّز هذا المعيار على قدرة الجهة على تحديد توجهاتها وأهدافها الاستراتيجية والعمل على متابعتها وتحقيقها من خلال الآليات والخطط الملائمة. كما يركّز على مواءمة التوجهات الاستراتيجية مع خطة دبي، وتحقيق مراكز متقدمة في المؤشرات الدولية المعنية بالتنافسية وجودة الحياة والمنعة، وتحقيق الهدف الأسمى من وجود الجهة الحكومية بتحقيق سعادة المتعاملين بشكل خاص وسعادة المجتمع والناس بشكل عام وتحسين جودة حياتهـم. إضافـة إلـى التركيـز علـى تقييـم نتائـج مؤشـرات الأداء الاسـتراتيجية ضمـن نظـام تفاعلـي لإدارة الأداء التشـغيلي الخـاص بالسياسـات والمشـاريع والمبادرات والبرامـج والعمليات التنظيميـة والرقابيـة من أجـل متابعـة نتائـج الأداء الحكومـي وفهمـه والتنبـؤ به وتحسـينه.



أ - قدرات التوجّه الاستراتيجي والمكانة العالمية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- اعداد ومراجعة وتحديث التوجهات الاستراتيجية للجهة وأولوياتها والخطط والسياسات الداعمة لها بانتظام وفقا لأفضل الممارسات وبناء على معايير معتمدة (مثل أدلة التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الأداء الاستراتيجي، والسياسات الحكومية، الصادرة عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي) وضمان مرونتها في التعامل والتكيّف مع المتغيرات الداخلية والخارجية والمستجدات المستقبلية والتأكد من مدى ملاءمتها وفعاليتها وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- وضع هدف تحقيق سعادة المتعاملين بشكل خاص والمجتمع والناس بشكل عام وتحسين جودة حياتهم كهدف محوري وأساسي من وجود وإنشاء الجهة الحكومية ومواءمة أهدافها وتوجهاتها الاستراتيجية مع هذا الهدف وترجمة ذلك في تنفيذ أعمالها ومهامها وسياساتها وبرامجها وتقديم خدماتها بشكل متكامل لتحقيق هذا التوجه.
- ترجمة التوجهات والأولويات الاستراتيجية على شكل أهداف وبرامج وسياسات ومبادرات ومشاريع تحوّل وتطوير مرنة تسعى من خلالها الجهة إلى تحقيق مراتب ريادية في المؤشرات الدولية ذات العلاقة بعمل الجهة نفسها والقطاع الذي تعمل به وإمارة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.
- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات مساهمة كل طرف في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة وتحديد مدى مساهمة كل جهـة في تحقيق المشتركة وتصميم مؤشـرات الأداء الاستراتيجية المشتركة وتحديد مدى مساهمة كل جهـة في تحقيق المستهدفات وتصميم سياسات وبرامـج ومبادرات تهـدف لتحقيق الأهـداف الاستراتيجية المشتركة وضمان عـدم التداخل والازدواجيـة.
- السلة ومواءمة المؤشرات والتوجهات الاستراتيجية مع مؤشرات خطة دبي والمؤشرات الدولية ذات العلاقة بعمل الجهة والقطاع الذي تنتمي اليه على جميع المستويات داخل الجهة الحكومية (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الوحدات التنظيمية والعمليات الرئيسية، وصولاً إلى مستوى الأفراد).



تابع/ أ - قدرات التوجّه الاستراتيجي والمكانة العالمية

- تطوير إطار عمل لنظام تفاعلي لإدارة الأداء المؤسسي بما يضمن إمكانية التكيّف مع المتغيرات الداخلية والخارجية. ويشمل منظومة مثلى من مؤشرات الأداء (من حيث العدد والخصائص)، وتطبيقه من خلال نظام إداري محوكم قادر على قياس ومتابعة والتنبؤ بالأداء ومدى النجاح في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيق ومراجعة هذا النظام في كافة مراحله وعلى كافة مستوياته بناء على معايير معتمدة.
- متابعـة آداء الجهـة فـي تحقيـق المسـتهدفات وتطبيـق واسـتخدام تقاريـر نظـام إدارة الأداء المؤسسـي والاعتمـاد علـى نتائـج وتقاريـر الأداء فـي المراجعـة الدوريـة للاسـتراتيجية والسياسـات الداعمـة لهـا وللمشـاريع والمبـادرات والبرامـج والعمليـات والخدمـات، وفـي اتخـاذ القـرارات مـن قبـل المعنييـن علـى كافـة المسـتويات الإداريـة وتحديثهـا بنـاء علـى نتائـج الأداء.
- توفير نظام إدارة الأداء الخاص بالجهة بشكل إلكتروني أو ذكي بما يتوافق مع طبيعة عمل الجهة وضمان ربطه بالأنظمة الإلكترونية ذات العلاقة داخـل الجهـة (نظـام إدارة المـوارد البشـرية، النظـام المالـي، نظـام إدارة المشـاريع ونظـام إدارة العمليـات) وخارجهـا (نظـام "قـرار"، أنظمـة التخطيـط المالـى الذكـى، وغيرهـا) بما يحقق الكفاءة والفعاليـة لعمـل الجهـة.
- تطبيق آلية للتدقيق الداخلي على صحة ومصداقية نتائج الأداء وسلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات والدقة في توفيرها للجهات ذات العلاقة، محلياً ودولياً في المواعيد المحددة.
- الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الدولية ذات العلاقة للجهات المعنية (مثل: الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، مركز دبي للإحصاء، المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء، الجهات الدولية ذات العلاقة) وفقاً للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.



ب - نتائج التوجّه الاستراتيجي والمكانة العالمية

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتوجّه الاستراتيجي والمكانة العالمية

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية

- ا نتائج تحقيق المستهدفات الاستراتيجية ومؤشرات التقارير الدولية ذات العلاقة بعمل الجهة (التي لا تندرج ضمن مؤشرات خطة دبي المحددة في معيار 2-2)، والتي يتم تحديدها بناء على المهام الرئيسية للجهة الحكومية المنصوص عليها في مرسوم التأسيس.
 - نتائج قياس أثر وفعالية السياسات المرتبطة بتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- النتائج المتعلقة بالالتزام بالوقت المحدد من الجهات المعنية لتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات الجهات الحكومية المركزية، ومؤشرات التنافسية الدولية ذات العلاقة بعمل الجهة.
 - نتائج التدقيق فيما يتعلق بنظام إدارة تنفيذ الاستراتيجية وإدارة الأداء.

ب -2 مقاييس الرأي فيما يتعلّق بالتوجّه الاستراتيجي والمكانة العالمية

مقاييس الرأي التي توفَّر من الجهات الحكومية:

مقاييـس رأي الشـركاء فـي المبـادرات والمشـاريع والسياسـات والبرامـج الهافـة نحـو تحقيـق الأهــداف والتوجّهـات الاســتراتيجية وتحقيـق المراتـب الرياديـة والمكانـة العالميـة. يمكن أن تشـمل هـذه المقاييس (الانطباع العـام، الالتـزام ببنـود وشـروط الشـراكة، مـدى الاســتفادة منهـا، تقييم قنـوات التواصـل، التعـاون فـي توفيـر وتبـادل المعلومـات الشـفافية فـي التعامـل).





المحور الثاني: القيمة المميِّزة (65%)

يتكون هذا المحور من أربعة معايير رئيسية وهي المهام الحكومية الرئيسية والقيمة المجتمعية ورأس المال البشري والتوطين وإدارة الموارد. وتمثل كافـة هـذه المعاييـر القيمـة المميِّـزة التي تقدمهـا الجهـة الحكوميـة بمـا يلبـي ويتفـوق علـى احتياجـات وتوقعـات فئاتهـا المعنيـة. فتقـوم الجهـة بتنفيـذ أعمالهـا ومهامهـا الرئيسـية ومبادراتهـا وإعـداد سياسـاتهـا وتقديم خدماتهـا بمسـتويات متميّـزة وتنافسـية تضعهـا بمسـتويات رياديـة بمـا يلبـي ويتفـوق علـى احتياجـات متعامليهـا.

كما وتقـوم بالتعـاون والشـراكة مـع الجهـات الحكوميـة والقطاعـات الأخـرى تحقيقـا لتحسـين جـودة حيـاة المجتمـع واسـتدامته الاجتماعيـة والاقتصاديـة والبيئيـة، إضافـة إلـى مـا تقدمـه الجهـة مـن قيمـة مميّـزة إلـى حكومـة دبـي بإدارتهـا الفعالـة لـرأس مالهـا البشـري ورفـع قدراتـه ومهاراتـه والتركيـز علـى عمليـات التوطيـن، وكذلـك تحقيـق مسـتويات متقدمـة مـن الكفـاءة الحكوميـة مـن خـلال إدارتهـا الفعالـة لكافـة مواردهـا الحكوميـة الأخـرى.

> المعيار الرئيسي الثالث: المهام الحكومية الرئيسية

المعيار الرئيسي الرابع: القيمة المجتمعية

المعيار الرئيسي الخامس: رأس المال البشري والتوطين

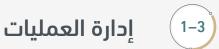
المعيار الرئيسي السادس: إدارة الموارد





المعيار الرئيسي الثالث: المهام الحكومية الرئيسية

تقـوم الجهـات الحكوميـة بتحقيـق مهامهـا المنصـوص عليهـا فـي مراسـيم تأسيسـها مـن خـلال تقديـم الخدمـات وتنفيـذ العمليـات أو مـن خـلال تنفيـذ المشاريع والمبادرات وإصدار السياسـات والقوانين التنظيميـة فـي مجـال اختصاصهـا. يركّز هـذا المعيـار علـى مـدى تميّز الجهـة فـي إدارتها للآليات والوسـائل المختلفـة التـي تـؤدي بهـا مهامهـا الرئيسـيـة وتحقيـق نتائـج رائـدة.



يركّز هذا المعيار على تصميم وتطبيق ومتابعة وتحسين إجراءات العمل التنفيذية والرقابية للجهة المنفذّة بشكل عمليات مستمرة والتي تقع ضمن خططها التشغيلية بهدف تحقيق مهامها الرئيسية، وبما يتوافق مع خطة دبي والتوجهات والأهداف الاستراتيجية للجهة. كما يركّز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء التشغيلية الخاصة بالعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة وفهم وتحديد والتنبؤ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي وتحقيق مهام الجهة الرئيسية بشكل عام.

أ - قدرات إدارة العمليات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

■ تصميم نماذج العمل وإدارة العمليات بما يضمن تحقيق مستويات الأداء التشغيلية والاستراتيجية المستهدفة ويتناسب مع طبيعة أعمال الجهة وابتكار نماذج وآليات عمـل تتيـح الإدارة الفعالـة لعمليات التطويـر وتطبيقـات العمـل المـرن وإدارة أعمـال الحكومـة الرقميـة وإدارة مهـام ووظائـف حكومـة المستقبل.



تابع / أ - قدرات إدارة العمليات

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها وتحوّلها الرقمي بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
 - تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استخدام وإدارة وتطوير الإطار العام لأنظمة إدارة نماذج العمل والعمليات.
- تصميم مؤشرات أداء للعمليات (تشغيلية واستراتيجية) تركّز على الكفاءة والفعالية ضمن نظام إدارة الأداء تحقق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية وتمكّن الجهـة مـن التعلّم والتحسين المستمر على العمليات ونمـاذج العمـل وزيـادة مسـتوى تميّزهـا ومرونتهـا مـن خـلال المتابعـة الدوريـة لنظـام إدارة الأداء.
- تحديد المخاطر المتعلقة بالعمليات بكافة أنواعها وخاصة المتعلقة باستمرارية الأعمال والتعامل مع المخاطر ضمن نظام إدارة المخاطر بالجهة لضمان تحقيق أهـداف العمليات.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل وخارج الجهة الحكومية لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- تكامـل وربـط الإطـار العـام لأنظمـة إدارة نمـاذج العمـل مـع العمليات ومراجعـة مـدى فعاليـة هـذا الإطـار فـي ضمـان تحقيـق الأهـداف والتوجهـات الاسـتراتيجية والسياسـات الداعمـة لهـا.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العمليات:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة العمليات

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- نتائج تحقيق المهام الرئيسية التشغيلية المنفّذة من خلال العمليات.
 - ا نتائج الإنتاجية.
 - نتائج كفاءة تنفيذ العمليات.
 - 📘 نتائج تطوير العمليات المادية وغير المادية.
- نتائج التعامل مع الأخطاء/ الملاحظات/معالجة الإزدواجية والتداخل في العمليات.





إدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع/ المبادرات/البرامج

يركّـز هـذا المعيـار علـى تصميـم وتطبيـق ومتابعـة وتحسـين السياسـات والمشـاريع والمبـادرات والبرامـج التنفيذيـة والرقابيـة للجهـة المنفـدّة بأسـلوب المشـاريع المحـددة بزمـن والتـي تقـع ضمـن خططهـا التشـغيلية بهـدف تحقيـق مهامهـا الرئيسـية، وبمـا يتوافـق مـع خطـة دبـي والتوجهـات والأهـداف الاسـتراتيجية للجهـة. كمـا يركّـز هـذا المعيـار علـى تقييـم نتائـج مؤشـرات الأداء التشـغيلية الخاصـة بالسياسـات والمشـاريع والمبـادرات والبرامـج مـن أجـل مراقبـة وفهـم وتحديـد والتنبـؤ وتحسـين نتائـج الأداء المؤسسـي وتحقيـق مهـام الجهـة الرئيسـية بشـكل عـام.

أ - قدرات إدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تصميـم منظومـة عمـل لإدارة السياسـات/ المشـاريع/ المبادرات/البرامـج ومتابعـة تنفيذهـا علـى مسـتوى الجهـة بالتكامـل مـع نظـام إدارة نمـاذج العمـل والعمليـات وإدارة الأداء علـى مسـتوى الجهـة الحكوميـة.
- تحديـد أهـداف ومجـال عمـل السياسـة/ المشـروع/ المبـادرة/ البرنامـج والمخرجـات المتوقعـة ومـدى ارتبـاط أهـداف المشـروع بتحقيـق التوجهـات والأهـداف الاسـتراتيجية للجهـة الحكوميـة/ الجهـات المسـاهمة.
- وجود خطة عمل لإدارة السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ بما يضمن الإدارة الفعالة لكافة الموارد إضافة إلى معايير وآلية اختيار أعضاء فريق المشروع وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم وآليات التقييم والمراجعة والتحسين والتعلّم من الحروس المستفادة.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في السياسات/المشاريع/المبادرات/البرامج داخل وخارج الجهة الحكومية لضمان الإنجاز الكفؤ
 والفعال.



تابع / أ - قدرات إدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج

- إشراك المجتمـع فـي تطويـر السياسـات الحكوميـة، بمـا يتـواءم وتوجـه حكومـة دبـي المتمثـل فـي ضمـان إشـراك المجتمـع فـي كافـة مراحـل تطويـر السياسـات، وصـولاً إلـى تقييـم أثـر هـا علـى الحيـاة العامـة. ويمكـن فـى هـذا الشـأن الاسـتفادة مـن منصـات المشـاركة الرقميـة المتوفـرة.
- إدارة عملية التحوّل والتغيير وتحديد الأطراف المتأثرة للسياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وتحليل كيفية تأثرهم بهذه العملية والاستفادة من علم السلوكيات في هذا المجال لضمان تحقيق الاهداف المخطط لها وخاصة في إطلاق السياسات الحكومية الجديدة أو تعديلها.
 - الحلول أو البدائل التي تمت دراستها ومقارنتها للسياسات/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وأسباب استبعادها.
- التخطيط المالي للسياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وتحليل الفوائد والتكاليف وإدخال البيانات التفصيلية من خلال نظام "مبادرة" لدى دائرة المالية حكومة دبي.
 - 🔃 تحليل وإدارة المخاطر المرتبطة بتطبيق السياسة/ المشروع/ المبادرة/ البرنامج وتكاملها مع نظام إدارة المخاطر على مستوى الجهة الحكومية.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق السياسات/ المشاريع /المبادرات /البرامج حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- مدى مساهمة نتائج وإنجازات السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية/ الجهات المساهمة (غير برامج خطة دبى المحددة في معيار 2-2).
 - نتائج تحقيق المهام الرئيسية التشغيلية المنفّذة من خلال السياسات/ المشاريع/ المبادرات/ البرامج وآثارها المادية وغير المادية.
 - النتائج المتعلقة بالالتزام بتطبيق خطة العمل الزمنية ضمن الموازنة المعتمدة.
 - النتائج المرتبطة بإدارة المخاطر للسياسات والمشاريع، والمبادرات، والبرامج، وتأثيراتها.
 - النتائج المتعلقة بمعالجة التداخل والازدواجية في السياسات والمشاريع والمبادرات.



3-3

الخدمات الحكومية المتكاملة

يركّز هذا المعيار على مدى قيام الجهة بتصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال وتلك التي تقدّم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى-بشـكل مباشـر أو غيـر مباشـر- ضمـن قنـوات متعـددة بحيـث تكـون اسـتباقية وسلسـة ومتكاملـة ومخصصـة لفئـات المتعاملين وتلّبي وتتفـوق على احتياجاتهـم وتوقعاتهـم.

ويركّز هـذا المعيـار أيضـاً علـى التحـوّل الـى تقديـم الخدمـات الرقميـة ضمـن اسـتراتيجية تحـوّل رقمـي متكاملـة ويهـدف كل ذلـك إلـى توفيـر قيمـة أكبـر للمتعاملين حسـب تجاربهـم الحياتيـة وطبقاً للسياسـات وأدلـة العمـل والبرامـج المعتمـدة فـي الحكومـة للوصـول إلـى مسـتويات عليـا من السـعادة وجودة الحيـاة للمجتمـع وترسـيخا لمبـدأ الحكومـة الواحـدة، كمـا يركّز هـذا المعيـار علـى تقييـم نتائـج مؤشـرات الأداء الخاصـة بالخدمـات مـن أجـل مراقبـة وفهـم والتنبـؤ وتحسـين نتائـج الأداء المؤسسـي.

أ - 1 قدرات الخدمات الحكومية المتكاملة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تصميم منظومة متكاملة من الخدمات وتقديمها من خلال مجموعة من القنوات المفضلة لفئات المتعاملين بما يحقق مهام الجهة الرئيسية وأهدافها وتوجهاتها الاستراتيجية ويساهم فـي سـعادة المتعامليـن ويحسّـن جـودة حيـاة المجتمـع، ويتـواءم مـع أهـداف سياسـة خدمـات 360 والأجنـدة المنبثقـة عنهـا ومنهجيـات التصميـم المعتمـدة الصـادرة عـن الأمانـة العامـة للمجلـس التنفيـذي.
- تحديد وتصنيف الخدمات والمتعاملين حسب الآلية المبينة في دليل تعريف وتصنيف الخدمات والقنوات الصادر عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي وهيئة دبي الرقمية، والتركيز على الخدمات التي تحقّق الريادة والتنافسية في عمل الجهة واستخدام أساليب مناسبة لإدارة وتطوير عملياتها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة. وتحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استخدام وإدارة وتطوير هيكل العمليات الرئيسية بالأخذ بعين الاعتبار دعم هذه العمليات وارتباطها برحلة تجربة المتعامل.



تابع / أ - 1 قدرات الخدمات الحكومية المتكاملة

- تصميم الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبما يحقَّق لهـم قيمـة مضافـة عاليـة ومسـتويات سـعادة متقدمـة بالتركيز على مفهـوم قيمـة الخدمـة وكافـة جوانـب تجربـة المتعاملين (الماديـة وغيـر الماديـة (الشـعورية/ العاطفيـة)) لتلـك الخدمـات.
- تحسين وتطوير الخدمات ذات الأولوية بشكل دوري (حسب أجندة سياسة خدمات 360 الصادرة عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي وبالمواءمة مع المعايير الصادرة من هيئة دبي الرقمية عند التحوّل للخدمات الرقمية) وزيادة كفاءتها من خلال تطبيق آليات وأدوات معتمدة لتحليل الوضع الراهن لها ورسم رحلة تجربة المتعامل ووضع الخطط الملائمة لتطبيق مبادرات التحسين بالتركيز على زيادة القيمة المضافة للمتعامل وتبسيط الإجراءات بالتخلص من الخطوات التي لا تضيف قيمة للخدمة وترفع كلفتها والتحوّل للخدمات الاستباقية والمتكاملة ومتابعة تنفيذ تلك الخطط.
- تقييم جدوى تقديم الخدمات والقنوات التي تقدّم من خلالها بشكل دوري وتحديد مدى الحاجة للاستمرار في تقديم الخدمات أو توفيرها بشكل الستباقى من الجهة.
- التركيز على توفير الخدمات بطرق مبتكرة وبإجراءات بسيطة وسلسة مصممة من منظور المتعامل بحيث يتم تقديمها بطرق استباقية ومتكاملة وبشكل باقـات مخصصـة حسـب التفضيـلات الشـخصية للمتعامليـن وبشـكل باقـات مخصصـة حسـب التفضيـلات الشـخصية للمتعامليـن وفئاتهـم.
- تطويـر واتاحـة قنـوات تقديـم خدمـة وقنـوات اتصـال متعـددة وملائمـة (بمـا فـي ذلـك القنـوات الرقميـة)، بحيـث توفّـر لجميـع المتعامليـن مرونـة الاسـتخدام لجميـع الخدمـات المعنيـة بنـاء علـى احتياجاتهـم وتوقعاتهـم وتفضيلاتهـم وبمـا يتـواءم مـع جهـود تحسـين وتطويـر الخدمـات مـع تحفيـز المتعامليـن لاختيـار أكثـر قنـوات الخدمـة كفـاءة واسـتدامة مجتمعيـاً وبيئيـاً والاسـتفادة مـن العلـوم السـلوكية فـي تحقيـق ذلـك.



تابع /أ - 1 قدرات الخدمات الحكومية المتكاملة

- التعـرّف علـى مسـتوى سـعادة المتعامليـن فـي كافـة مراحـل تجربتهـم ومـدى اسـتمرار مطابقـة تلـك الخدمـات لاحتياجـات وتفضيـلات المتعامليـن ومسـتوى الخدمـة باسـتخدام آليـات ودوريـة ملائمـة، واسـتخدام كافـة أنـواع التغذيـة الراجعـة مـن المتعامليـن فـى تحسـين وتطويـر الخدمـات وتحسـين مسـتوى سـعادة المتعامليـن.
 - 🔲 المشاركة الفعالة من الموارد البشرية والمتعاملين والشركاء والفئات المعنية في جهود تصميم وتحسين الخدمات وتعزيز تجربة المتعامل.
- تركيز الجهـود وإعطاء الأولويـة لتصميـم الخدمـات أو إعـادة تصميمهـا ضمـن تجربـة رقميـة تمكـن المتعامـل مـن الحصـول عليهـا ذاتيـاً ضمـن اجـراءات وعمليـات مؤتمتـة وتشـجيع المتعامليـن علـى اسـتخدام القنـوات الرقميـة تحقيقـا للأهـداف الحكوميـة فـي تقليـل الحاجـة إلـى زيـارة مراكـز الخدمـة وزيـادة كفـاءة وفعاليـة الجهـات الحكوميـة.
- تصميم ومتابعة مؤشرات أداء الخدمات وعملياتها (التشغيلية والاستراتيجية) بالتركيز على الكفاءة والفعالية بما يتضمن المؤشرات التي تركّز على تجربة المتعاملين وربطها بشكل مباشر ومتكامل مع تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية للجهة ضمن نظام إدارة الأداء.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية (داخليا وخارجيا) في أداء المهام وتنفيذ عمليات تقديم الخدمات لضمان تعزيز تجربة المتعامل
 وتقليل الجهـد المبخول منه لإنجاز الخدمة وتوفير متطلباتها بما يتضمن طلب البيانات من المتعامل مرة واحدة فقط لطلب أي نوع من أنواع الخدمات المتوفرة.
 - 🗖 أتمتة عمليات الدفع والتحصيل للخدمات الحكومية حسب أنظمة الدفع المعتمدة في الحكومة تحقيقاً لأهداف استراتيجية "دبي اللانقدية".
- رفع قدرات وكفاءة موظفي الصف الأول في تقديم الخدمات ورفع مستواهم من مقدمي الخدمات إلى مستشاري الخدمات كمفهـوم جديـد لتقديـم الخدمات وخدمـة المتعاملين لكافـة الخدمـات المقدمـة من الجهـة (بمـا يتضمـن الخدمـات المشتركة).
 - استخدام آليات الإتصال الملائمة لتعريف كافة فئات المتعاملين بالخدمات المقدمة من نواحي متطلبات وقنوات تقديمها ومستوى الخدمة المتفق عليه لتلك الخدمات، إضافة إلى كيفية التعامل المسؤول (من النواحي البيئية والمجتمعية) مع تلقي تلك الخدمات.



أ - 2 القدرات الخاصة بالخدمات الرقمية

- إعداد خطـط التحوّل الرقمي للخدمات بما يتوافق مـع استراتيجية التحوّل الرقمي للجهـة واستراتيجية التحوّل الرقمي في الامـارة (الصـادرة عن دبـي الرقميـة) والقوانيـن والسياسـات ذات العلاقـة (بمـا يتضمـن قانـون رقـم 9 بشـأن تنظيـم تقديـم الخدمـات الرقميـة فـي إمـارة دبـي)، ويحقـق أهـداف سياسـة خدمـات ذاتيـة مؤتمتـة ومتكاملـة مـع الخدمـات والقنـوات الأخـرى وتعـزّز مبـدأ الحكومـة الواحـدة.
 - 👤 🛚 ضمان اكتمال التحوّل الرقمي للخدمات بأتمتة إجراءات الصف الخلفي للحصول على الخدمات الرقمية بشكل آني.
 - استخدام الخصائص الذكية وترابط الأنظمة في رفع مستوى كفاءة وفعالية الخدمات وتسريع الإنجاز وتحسين تجربة المتعامل الكلية.
- تبني التكنولوجيا الحديثة مثل تقنية البلوك تشين والذكاء الاصطناعي وتوفيرها كقيمة مضافة للمتعامل وتقليل الجهـد المطلوب منه للحصول على الخدمة.
 - 🔳 توفير خدمات الجهة على المنصات المشتركة مثل (دبي الآن) و(استثمر في دبي) كقنوات رئيسية لتقديم الخدمات الرقمية.
- الالتزام بمعاييـر ومتطلبات الهويـة الرقميـة الإماراتيـة الموحـدة (أو الرقـم الموحـد لفئـة المتعامليـن مـن الـزوّار) واسـتخدامها كآليـة رئيسـية للحصـول علـى الخدمـات الرقميـة للمتعامليـن.
- تبني والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية الحكومية المشتركة التي تم تطويرها لدعم العمل الحكومي وتقديم الخدمات مثل أنظمة صوت المتعامل، الهوية الرقمية الموحدة، منصة تكامل الخدمات المشتركة، نظام حساب التكاليف وغيرها من الأنظمة المعتمدة.
- صطوير وإدارة الموقع الإلكتروني ومراكز الإتصال والقنوات الرقمية الأخرى وفقا لاحتياجات وتوقعات المتعاملين وبما يدعم التوجهات الحكومية في القنوات الموحّدة والمخصصة وضمان تكاملها.



تابع / أ - 2 القدرات الخاصة بالخدمات الرقمية

- تصميم تجربة المتعامل الرقمية حسب أفضل الممارسات العالمية لاستخدام أصحاب الهمم وإيجاد بدائل عن القنوات الرقمية لفئات المتعاملين غير القادرة على استخدامها لأسباب تتعلق بهم وبناء على المعايير الصادرة من دبى الرقمية.
- وسائل الجهـة الحكوميـة المسـتمر مـع متعامليهـا والمجتمـع وبقيـة الفئـات المعنيـة والإسـتخدام الفعّـال لشـبكات الاتصـال والمنصـات الرقميـة ووسـائل التواصل الدجتماعي بما يعزّز الاتصال والتواصل ويسـاهم في تحقيق الإبتـكار المشـترك مـع هـذه الفئـات وبالتواؤم مـع استراتيجية الجهة للاتصال الحكومي.
- المحافظـة علـى خصوصيـة وأمـن بيانـات المتعامليـن حسـب نظـام إدارة البيانـات فـي الجهـة وبمـا يتوافـق مـع الأنظمـة والقوانيـن المعتمـدة فـي حكومـة دبـي.

أ - 3 قدرات الخدمات المشتركة أو المترابطة

- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزّز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة أو المترابطة، بما في ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص واتباع سياسات وإجراءات لإدارة العلاقة معهم وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات.
- تقييم جدوى تعهيد الخدمات بما يتوافق مع احتياجات المتعاملين ويضمن تحقيق أعلى مستويات تقديم الخدمة وزيادة كفاءتها وبما يتوافق مع السياسات والقوانين الحكومية ذات العلاقة (مثل قانون رقم 9 بشأن تقديم الخدمات الحكومية الرقمية في إمارة دبي وسياسة خدمات 360 واستراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية)، واتخاذ المعايير اللازمة لمتابعة أداء متعهدي الخدمات لضمان استمرارية جدوى تعهيد تلك الخدمات مع استمرار مسؤولية الجهة عن الخدمات المعهّدة.
- تحقيق نهج الحكومة الواحدة بالعمل مع الشركاء في تقديم الخدمات المشتركة أو المترابطة والجهات المعنية حسب متطلبات سياسة خدمات 360 لتطوير آليات وقنوات تقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة المتعامل.



تابع /أ - 3 قدرات الخدمات المشتركة أو المترابطة

- التنسيق مع الشركاء في تقديم الخدمة لمعالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ عمليات تقديم الخدمات لضمان تقليل الجهد وتعزيز تجربة المتعامل، وضمان الحصول على الخدمات المشتركة أو المترابطة من خلال التواصل لمرة واحدة لأي جهة من الجهات المشتركة في تقديم الخدمة.
 - ايجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها للمتعاملين من جهات حكومية أو غير حكومية.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالخدمات الحكومية المتكاملة:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات الحكومية المتكاملة

مؤشرات الأداء التي توفَّر من مركز نموذج دبي في الأمانة العامة للمجلس التنفيذي

- 🔃 مؤشر الالتزام بتنفيذ آجندة سياسة خدمات 360 الخاصة بالجهة وتحقيق مستهدفاتها.
 - 📕 مؤشر رضا المتعاملين عن حل الشكاوي.



تابع /ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات الحكومية المتكاملة

مؤشرات الأداء التي توفر من قبل هيئة دبي الرقمية:

- نضج تجارب المدينة الرقمية.
- نسبة معاملات الخدمات الرقمية من مجموع المعاملات (التبنى الرقمى).
 - سبة المعاملات اللانقدية الحكومية.

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية:

مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات التي تقدّم في مراكز الخدمة للجهة الحكومية

- نتائج مؤشـرات اسـتطلاع رأي المتعامليـن الدوريـة (مـن خـلال مجموعـات النقـاش والتركيـز و/أو الشـكاوى و/أو رسـائل الشـكر و/أو اسـتبيانات الـرأي الدوريـة وغيرهـا حسـب طبيعـة عمـل الجهـة الحكوميـة) ونتائج تحديـد احتياجـات المتعامليـن الدوريـة التـى تقـوم بهـا الجهـة الحكوميـة خـلال العـام.
 - نتائج توفر الخدمات حسب طبيعة الخدمة واحتياجات المتعاملين.
 - 🔳 نتائج فعالية تقديم الخدمات.
 - نتائج كفاءة وإنتاجية في تقديم الخدمات.



تابع /ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات الحكومية المتكاملة

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات التي تقدم في مراكز الخدمة للجهة الحكومية

- نتائج الإلتزام بمواصفات الخدمة حسب ميثاق خدمة المتعاملين.
- النتائج المتعلقة بالشركاء والإتفاقيات المرتبطة بتقديم الخدمات (لا يشمل الخدمات المعهّدة).
- تنائج أداء الخدمات المقدمة من قبل جهات التعهيد (مثل نسبة الأخطاء، وسعادة المتعاملين، وجودة الخدمة. والتزام جهة التعهيد باتفاقيات مستوى تقديم الخدمة)
 - نتائج تطوير الخدمات المادية وغير المادية.
 - نتائج فعالية قنوات التواصل مع المتعاملين بالخدمات (غير الرقمية).



تابع /ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات الحكومية المتكاملة

مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات الرقمية

- ا نتائج أداء الخدمات الرقمية المقدّمة من الجهة الحكومية.
- نتائج أداء الخدمات المشتركة أو المترابطة التي تم العمل على تطويرها إلكترونيا وتكاملها مع الشركاء.
 - نسبة الإنخفاض في عدد المراجعين لمراكز الخدمة للخدمات المتحولة إلى خدمات رقمية.
- 📘 🛚 نسبة الخدمات التي تتبنى الدخول الموحّد من خلال الهوية الرقمية الإماراتية (أو الرقم الموحّد لفئة المتعاملين من الزوّار).
 - 🔳 نتائج الخدمات التي تقدّم من خلال التقنيات الحديثة مثل أنترنت الأشياء أو البلوك تشين وغيرها.
 - مؤشرات استخدام وسائل التواصل الإجتماعي في تعزيز الإتصال مع المتعاملين والجمهور وباقي الفئات المعنية.



ب - 2 مقاييس رأي المتعاملين:

تعبّر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بأنشطة وخدمات الجهة الحكومية –بشكل مباشر أو غير مباشر– (من خلال استبيانات الرأي مجموعات النقاش، الشكاوي، رسائل الشكر وما شابه). وذلك طبقاً للمعايير المحددة في دراسة سعادة المتعاملين في حكومة دبي.

مقاييس الرأي التي توفَّر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي / هيئة دبي الرقمية:

يتم احتساب وزن النتائج حسب طبيعة عمل الجهة الحكومية ونسبة الخدمات المقدمة من كل قناة من قنوات الخدمة

- 📕 نتائج دراسة سعادة المتعاملين.
- نتائج ثقة المتعاملين في الخدمات.
- نتائج جهد المتعاملين للحصول على الخدمات.
 - 📘 نتائج دراسة المتسوق السري.

مقاييس الرأي التي توفّر من الجهة الحكومية

مقاييس الرأي المتعلقة بالخدمات التي تقدّم في مراكز الخدمة

- 🔳 نتائج دراسات سعادة المتعاملين التفصيلية التي تجريها الجهـة الحكومية داخلياً والمعتمـدة مـن الأمانـة العامـة للمجلـس التنفيـذي مركـز نمـوذج دبـى.
- تنائج دراسات رأي الشركاء في تقديم الخدمـات: (مـن الممكـن أن تشـمل هـذه المقاييـس: الإنطبـاع العـام، الإلتـزام ببنـود وشـروط الشـراكة، مـدى الإسـتفادة منهـا، تقييـم قنـوات التواصـل، التعـاون فـي توفيـر وتبـادل المعلومـات، الشـفافية فـي التعامـل ومعاييـر الإختيـار).



تابع / مقاييس الرأي التي توفَّر من الجهة الحكومية

مقاييس الرأي المتعلقة بالخدمات الرقمية

- نتائج سعادة المتعاملين بمختلف فئاتهم عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني والتقنيات الإلكترونية المستخدمة.
 - 🔃 نتائج سعادة جميع الفئات المعنية عن قنوات الاتصال المتاحة (الموقع، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي).
- التعامـل مـع الملاحظـات/ المقترحـات المقدمـة مـن جميـع فئـات المتعامليـن والمرتبطـة بالخدمـات الإلكترونيـة والتطبيقـات التقنيـة المبتكـرة، مثـل (سـعادة المتعامليـن عـن آليـة التعامـل مـع الملاحظـات/ الإقتراحـات).
 - سبة الوعي لجميع فئات المعنيين بالخدمات الرقمية المقدمة.
 - نسبة الثقة في التعامل مع الخدمات الرقمية.
- نتائج سعادة الشركاء عن مـدى الالتـزام ببنـود وشـروط الشـراكة، مـدى الاسـتفادة منهـا، تقييـم قنـوات التواصـل، طبيعـة العلاقـة والتعـاون مـع الشـركاء، التعـاون فـى توفيـر وتبـادل المعلومـات، الشـفافية فـى التعامـل ومعاييـر الاختيـار.





المعيار الرئيسي الرابع: القيمة المجتمعية

يركّز هذا المعيار على على المجالات التي تضيف بها الجهات الرائدة قيمة للجمهـور أو المجتمـع كأحـد الفئات المعنية الرئيسية في عمل الجهات الحكومية. فإنه وبالإضافة إلى أن الشراكة الفعّالة بين الجهات الحكومية في مجال الخدمات تحسّن من جودة الخدمات وتعزّز من تجربة المتعاملين وتوفّر عليهم الوقت والجهد، فإن الشراكة بين الجهات الحكومية بعضها البعض ومع القطاع الخاص تزيد من إنتاجيتها وفعاليتها المالية، وتخفّض من الموارد المستنفدة وتقلّل من الازدواجية في العمل مما يضيف قيمة للحكومة وللمجتمع بشكل عام. كما يركّز هذا المعيار على التزام الجهة بتحقيق الاستدامة البيئية والاقتصادية والمجتمعية والتي تضيف قيمة للمجتمع في الإمارة والدولة وتساهم في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية. ويركّز هذا المعيار أيضاً على الاتصال الحكومي والذي تزداد أهميته في الأزمات والكوارث مما يعزّز الثقة في الجهات الحكومية ويحسـن التواصـل بين الجهات والمجتمع.



1-4

الشراكة

يركّز هذا المعيار على تطوير الجهة لشراكات مستدامة مع جهات القطاع التي تنتمي إليه أو القطاعات الأخرى بهدف تحسين خدماتها وتقديم قيمة مضافة أفضل لمتعامليها ولفئاتها المعنية الأخرى وتعزيز الكفاءة والفعالية ومستوى الابتكار والريادة في أعمالها. ويركّز هذا المعيار على استخدام أساليب ابتكارية في بناء واستدامة هذه الشراكات المبنية على الثقة والتعاون وتحقيق المنفعة المتبادلة للجهة وشركائها. كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في مجال الشراكة.

أ - القدرات الخاصة بالشراكة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- الدستراتيجية للجهة الحكومية من خلال تحديد وتصنيف الشركاء محلياً وإقليمياً ودولياً وفرص الشراكات المستقبلية.
 - المبادرة في التعاون والشراكة مع جهات القطاع الذي تعمل به الجهة بهدف تحقيق الريادة والتنافسية للقطاع ولحكومة دبي وتنافسية الدولة.
- التعاون مع الشركاء في تقديم الخدمة من القطاعين العام والخاص وتحديد مستويات الخدمة المتفق عليها بما يضمن تقديم الخدمات بطريقة متكاملة وسلسـة تحقيقـا لمبـدأ الحكومـة الواحـدة، والأخـذ بعيـن الاعتبـار تعزيـز تجربـة المتعامـل وإسـعاده بشـكل شـمولي فـي كل المراحـل وعبـر كل الجهـات المشـاركـة فـى تقديـم الخدمـة بطريقـة سـريعة وسلسـة وتبنـى آليـات تسـاهـم فـى تطويرهـا وتحسـينهـا.



تابع / أ - القدرات الخاصة بالشراكة

- الشـراكة مـع القطـاع الخـاص علـى المسـتوى المتوسـط وطويـل المـدى ضمـن اسـتراتيجيات ومعاييـر محـددة بحيـث تنفّـذ تلـك الشـراكات بأسـاليب مبتكـرة تزيـد مـن كفـاءة وفعاليـة الجهـة الحكوميـة بالاسـتفادة مـن إمكانـات القطـاع الخـاص الماديـة والتقنيـة والمعرفيـة بمـا يضمـن الفائـدة لكافـة الأطـراف ويحقـق قيمـة أعلـى للمتعامليـن ويسـاهم فـي إسـعادهم.
 - رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويقدم قيمة مضافة لجميع الفئات المعنية.
 - ضمان تبادل المعرفة المؤسسية والمواءمة الاستراتيجية مع الشركاء على كافة المستويات.
- حعم مشاريع التطوير المشتركة بما فيها تحسين الأداء وتبسيط الإجراءات وتطوير خدمات المتعاملين ونشر وتعميم مفاهيم ومهارات وتطبيقات الابتكار المشترك من خلال الشراكة البنّاءة.
 - تقييم وإختيار الشركاء بشفافية وتزويد الشركاء بالتغذية الراجعة مما يمكنهم من تحسين أدائهم.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالشراكة:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشراكة

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية:

- النتائج المتعلقة بالشراكة والقيمة المضافة منها.
- النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام باتفاقيات وبنود الشراكة ومستويات الخدمة المقدمة.
 - النتائج المتعلقة بمستوى نجاح مشاريع التطوير والتحسين المشتركة.
- النتائج المتعلقة بالفعّالية المالية للشراكة مع القطاع الخاص (أو نتائج العائد على الاستثمار أو التكلفة/الفوائد للمشاريع المشتركة مع القطاع الخاص).

ب - 2 مقاييس الرأي المتعلقة بالشراكة

مقاييس الرأي التي توفّر من الجهة الحكومية

نتائج سعادة الشركاء عن مـدى الالتـزام ببنــود وشــروط الشــراكة، مـدى الاســتفادة منهــا، تقييــم قنــوات التواصــل، طبيعــة العلاقــة والتعــاون مــع الشــركاء، التعــاون فــى توفيــر وتبــادل المعلومــات، الشــفافية فــى التعامــل ومعاييــر الاختيــار.





الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

يركّز هـذا المعيـار علـى مـدى التـزام الجهـة المسـتمر بتهيئـة البيئـة المناسـبة لسـعادة الفـرد والمجتمـع وفقـاً لطبيعـة عمـل الجهـة الحكوميـة مـن خـلال نشـاطاتها التطوعيـة ومـن حيـث تأثير عملهـا علـى محـاور الاسـتدامة الاقتصاديـة والاجتماعيـة والبيئيـة والمحافظـة على الصحة والسـلامة المهنيـة لمواردهـا البشـرية. كمـا يركّز هـذا المعيـار علـى مـدى تحقيق نتائـج رائـدة فـى تلـك المجـالات.

أ - قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهـة على الاستدامة في المجالات الاجتماعيـة والاقتصاديـة والبيئيـة بناءً على مهامهـا واختصاصاتهـا وفي ضـوء الاسـتراتيجيات المحليـة والوطنيـة ذات العلاقـة (مثـل: اسـتراتيجيـة الإمـارات للتنميـة الخضـراء واسـتراتيجيـة دبـي للإعاقـة).
- ضمـان اسـتراتيجية الجهـة لتحقيـق مؤشـرات الاسـتدامة الاجتماعيـة والاقتصاديـة والبيئيـة حسـب مهامهـا واختصاصاتهـا مـن خـلال وضـع أهـداف اسـتراتيجية وسياسـات وتحديـد مؤشـرات الأداء الرئيسـية المتعلقـة بالاسـتدامة وبمـا يتوافـق ويسـاهم فـي تحقيـق خطـة دبـي والمؤشـرات التـي تحققهـا لتعزيـز تنافسـية دبـي ودولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة.
- تصميم وتطبيق برامج ومبادرات وسياسات لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الجهة وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية.
- تصميـم وتطبيـق آليـات لتفاعـل الجهـة الحكوميـة المنتظـم مـع المجتمـع فيمـا يتعلـق بإعـداد وتطبيـق سياسـاتها وبرامجهـا ومبادراتهـا بمـا يضمـن تحقيقهـا لاحتياجـات وتوقعـات المجتمـع والاسـتفادة مـن علـم السـلوكيات فـى هـذا المجـال.
 - 🔳 🧵 تشجيع الموظفين على المشاركة في أعمال تطوعية لخدمة المجتمع والمساهمة في الأعمال التطوعية المركزية في الإمارة والدولة.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب طبيعة وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- مؤشرات الأداء الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- مؤشـرات الأداء التشـغيلية المرتبطـة بالعمليـات والبرامـج والمبـادرات والسياسـات المتعلقـة بالاسـتدامة فـي المجـالات الاجتماعيـة والاقتصاديـة والايئيـة.
 - مؤشرات الأداء التشغيلية المرتبطة بالتفاعل مع المجتمع وفهم احتياجاته وتوقعاته.



3-4

الاتصال الحكومي

يركّز هذا المعيار على إعداد الجهة لخطط وسياسات اتصال حكومي فعّالة داخلياً وخارجياً وذلك للترويج لبرامجها ومبادراتها مع التركيز على إبراز أثر المبادرات على الفرد والمجتمع كلما أمكن، واستخدام شبكات التواصل المختلفة والرسائل الإعلامية الموجهة لجميع شرائح الجمهـور المستهدف لدعم استراتيجياتها وتوجهاتها وأولوياتها والمحافظة على سمعتها المؤسسية بأفضل صورة بما يتضمن محافظتها على الهوية الوطنية وينعكس إيجاباً وبشكل مباشر على سمعة حكومة دبي. كما ويركّز هذا المعيار على فتح عدة قنوات فعالة للتواصل وتلقّي الملاحظات وتحفيز الحوار والتفاعل الإيجابي مع كافة فئات المجتمع، بما يضمن الاستجابة المؤسسية والفورية خلال الأزمات والتعامل المنهجي والسريع مع الرسائل الإعلامية وإدارة وأية نتائج سلبية محتملة.

أ - القدرات الخاصة بالاتصال الحكومي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد وتطبيق استراتيجية للاتصال الحكومي الداخلي والخارجي تتضمن سياسات داعمة للتواصل ونقل المعرفة ونشر وتبادل المعلومات والإفصاح والإعلان عن المبادرات والأخبار والإجراءات ضمن القنوات المعلنة وإتاحتها لكافة الفئات المعنية والجمهور المستهدف، ضمن المواقيت المناسبة بما يضمن تحسين السمعة المؤسسية وتعزيز الثقة بالجهة الحكومية وفريقها القيادي بشكل خاص وحكومة دبي والقطاع الحكومي في الدولة بشكل عام.
- تطبيق مبادرات وأنشطة وإجراءات لتفعيل سياسات الاتصال والتواصل تدعم الشفافية والاستجابة لقنوات التواصل الداخلية والخارجية بهدف
 التخطيط للأعمال وتنفيذ الخطط وتقديم الخدمات لتحقيق الكفاءة والفعّالية والسعادة والإيجابية في بيئة العمل الداخلية والخارجية للمتعاملين
 والموارد البشرية وبقية الفئات المعنية.
 - إشراك الوحدة الإدارية/ الفريق المختص بالاتصال في المراحل الأولية من التخطيط لسياسات ومبادرات وخطط ومشاريع الجهة الحكومية.



تابع / أ - القدرات الخاصة بالاتصال الحكومي

- تطبيق الإجراءات والأنشطة اللازمة لقياس السمعة المؤسسية وتحسين صورة الجهة لدى المجتمع والرأي العام. بما يتضمن الاستخدام الفعّال لشبكات الاتصال والتواصل الاجتماعي.
- تعزيـز الهويـة الوطنيـة بإدخـال الطابـع التراثـي فـي المبانـي والديكـورات والتفاعـل مـع المناسـبات الوطنيـة مـن خـلال تنظيـم الفعاليـات والمبـادرات والحمـلات الترويجيـة داخليـاً وخارجيـاً.
- استخدام اللغـة العربيـة فـي كافـة أنظمـة العمـل والخدمـات والتعامـلات الحكوميـة الداخليـة والخارجيـة وإعطائهـا الأولويـة فـي وسـائل الإعـلام والتواصـل.
 - الالتزام بالتنوع الثقافي والاجتماعي للمجتمع عند إطلاق الحملات والرسائل الخارجية عبر مختلف وسائل وقنوات الاتصال.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالاتصال الحكومي

حسب طبيعة وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالاتصال الحكومي

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- تتائج فعالية قنوات التواصل مع الفئات المعنية
- مؤشرات الالتزام بإرشادات الهوية المؤسسية لحكومة دبي، في مختلف القنوات بما فيها المواقع الالكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي والمبانى وغيرها.



تابع / ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالاتصال الحكومي

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية

- سعادة الجمهـور المسـتهدف عـن الحمـلات الإعلاميـة ووسـائل الاتصـال والتواصـل للجهـة الحكوميـة (الموظفيـن، المتعامليـن، المجتمـع، وسـائل
 الإعـلام).
 - نتائج الأداء المتعلقة بالسمعة المؤسسية والثقة بالجهة الحكومية، والالتزام بالرسائل الإعلامية الحكومية.
 - نتائج تحقيق التغيير الإيجابي لسلوكيات الجمهور المستهدف.





🎎 المعيار الرئيسي الخامس: رأس المال البشري والتوطين

يركّز هذا المعيار الرئيسي على الإستثمار في رأس المال البشري بشكل عام والمواطنين منهم بشكل خاص واستدامته ورفع كفاءته وانتاجيته وتعزيز بيئة عمـل سـعيدة وإيجابيـة ومبتكـرة مـن خـلال وضـع السياسـات والخطـط اللازمـة لتحقيـق كل مـن أهـداف الافـراد والجهـة علـي حـدّ سـواء مـع تقديـم خدمات لإسعاد الموظفين والإرتقاء بجودة الحياة لديهم وفقا لقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة ذات العلاقة. كما يشمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافآتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الإبداع والابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات الوطنية والتخصصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. ويركّز هـذا المعيار أيضا على رفـع قـدرات ومهارات الموظفين ومستوى جاهزيتهـم للقيام بواجباتهـم وتحمّل مسؤولياتهم ضمن وظائف المستقبل والتي تختلف بطبيعتها ومؤهلاتها عن الوظائف الحالية. كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



إدارة المواهب المحترفة

أ - قدرات إدارة المواهب المحترفة

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تعزيز الثقافة المؤسسية المبنية على قيم الإيجابية والإنجاز والتفوّق والعمل الجماعي والفكر الابتكاري المستقبلي والسعى للتحوّل والتطوير والتزام الموارد البشرية بالقيم المؤسسية وذلك من خلال آليات ملائمة لطبيعة العمل والتنوع الثقافي والاجتماعي للموارد البشرية.
- 🛛 تحديد المهارات والكفاءات السلوكية والفنيّـة وقـدرات المـوارد البشـرية اللازمـة ومـدى اسـتكمالها وربطهـا بتحقيق اسـتراتيجية الجهـة والمسـاهمة بجاهزيتها للمستقبل وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات والمهام التنظيمية والأوصاف الوظيفية ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.



تابع / أ - قدرات إدارة المواهب المحترفة

- تطويـر وتطبيـق سياسـات وأنظمـة عمـل متكاملـة تغطـي مختلـف الجوانـب المتعلقـة بـرأس المـال البشـري مثـل عمليـات التخطيـط والاسـتقطاب والتعييـن والتطويـر المهنـي ورسـم المسـار الوظيفـي والانتقـال والتظلّـم الوظيفـي وأنظمـة التحفيـز والتكريـم والاسـتفادة مـن علـم السـلوكيات فـي هـذا المجـال مـع ضمـان تقديـم خدمـات ذات جـودة عاليـة وفقـا لقانـون ولوائـح المـوارد البشـرية والأنظمـة المكمّلـة لهـا وبمـا يضمـن تحقيـق العدالـة وتكافـؤ الفـرص والشـفافية.
- تطبيق آليات لاكتشاف مواهب المـوارد البشـرية في كافـة المجـالات وتنميـة تلـك المهـارات مـن خـلال برامـج خاصـة وتعييـن هـذه المواهـب فـي المواقـع الوظيفيـة الملائمـة لاسـتغلالها فـي تحقيـق الريـادة فـي مجـالات عمـل الجهـة الحكوميـة.
- تشجيع الموارد البشرية وتمكينهم من المشاركة في معارفهم وخبراتهم مع زملائهم في فرق عملهم ووحداتهم التنظيمية على مستوى الجهة الحكومية والقطاع الحكومي بشكل عام.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والانجاز وتحقيق الاهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
- تمكيـن المـوارد البشـرية وضمـان حصولهـا علـى الأدوات والمعلومـات والكفـاءات والصلاحيـات اللازمـة لضمـان مسـاهمتها القصـوى فـي تحقيـق الأهـداف.
 - 🔳 تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة على جميع المستويات بالجهة الحكومية (الموظفين وفرق العمل) وخلق التنافس الايجابي فيما بينهم.



تابع / أ - قدرات إدارة المواهب المحترفة

- توفيـر بيئـة عمـل سـعيدة وصحيّـة وآمنـه وملائمـة تسـاهم فـي تحفيـز المـوارد البشـرية علـى الانتـاج والإبـداع وتحقيـق التـوازن بيـن الحيـاة العمليـة والشـخصية لهـا.
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة من خلال تطوير سياسات وأنظمة متجددة وبرامج داعمة لتفعيل مشاركتها في مختلف مجالات العمل (مثل توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات تحاكي طبيعة المرأة ودور الأم العاملة).
- تطبيـق خطـة للتواصـل بيـن فريـق الإدارة العليـا والمـوارد البشـرية تتضمـن قنـوات متعـددة للتواصـل حسـب احتياجـات وتوقعـات المـوارد البشـرية وطبيعـة عملهـا.



- ب تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة المواهب المحترفة
 - ب -1 مؤشرات الأداء المتعلِّقة بإدارة المواهب المحترفة
- مؤشرات الأداء التي توفَّر من دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي
 - الموظفين الموظفين.
 - معدل الساعات التدريبية لكل موظف.

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- 📘 نتائج تعزيز الثقافة المؤسسية والإِلتزام بالقيم المؤسسية.
 - 🔳 نتائج تخطيط الموارد البشرية
 - نتائج تنمية الموارد البشرية.
 - 🔳 نتائج التحفيز والمشاركة.
 - نتائج السعادة.
 - تتائج الإنتاجية.



تابع / ب -1 مؤشرات الأداء المتعلّقة بإدارة المواهب المحترفة

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية

- نتائج الخدمات المقدمة للموارد البشرية.
 - 🔳 نتائج التوازن بين الجنسين.
- نتائج التواصل ومشاركة المعرفة مع الموارد البشرية.

ب 2 - مقاييس رأى الموارد البشرية

مقاييس رأي الموارد البشرية التي توفَّر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:

- 🔲 مؤشر الإيجابية في بيئة العمل.
 - 📘 مؤشر الرضا الوظيفي.
 - 🔳 مؤشر التناغم الوظيفي.
 - 📘 مؤشر الولاء الوظيفي.





وظائف المستقبل

أ - قدرات وظائف المستقيل

- مراجعة الهياكل التنظيمية ونماذج العمل وإعادة تقييم الوظائف الحالية تبعاً للواقع الجديد لما بعد كوفيد 19 بهدف ضمان المرونة واستمرارية العمل خلال الأزمات (مثل العمل عن بعد) وتطبيق هياكل ونماذج العمل الرشيقة وتطوير الهياكل والنماذج الحالية وتأهيل المـوارد البشـرية لإتاحة العمل ضمن وظائف المستقبل وبما يتواءم مع استراتيجية الجهـة وتوجهاتهـا المستقبلية.
- تحديـد الاحتياجـات التدريبيـة ورفـع قـدرات ومهـارات أو إعـادة تأهيـل المـوارد البشـرية للوظائـف المسـتقبلية بنـاء علـى أسـس ومعلومـات دقيقـة وإعـداد الخطـط التدريبية باسـتخدام أشـكال متعـددة من أدوات التدريب والتعلّم الفعالـة وتنفيذهـا بشـكل يضمن إكسـاب المـوارد البشـرية المعـارف والمهـارات والسـلوكيات المطلوبـة وقيـاس مـدى فعاليـة وأثر التدريب على أداء وسـلوك المـوارد البشـرية متضمنـة بنـاء وتطوير الصف الثاني والثالث وخطـط التعاقب الوظيفـي وربطهـا بالتدريب ورفـع القـدرات وتخطيـط المـوارد البشـرية.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بوظائف المستقبل

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بوظائف المستقبل

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- 📘 نتائج تنمية المهارات والتأهيل لوظائف المستقبل.
- نتائج تطوير نماذج العمل للملاءمة مع أسلوب العمل الرشيق والتحضير لوظائف المستقبل.



3-5

التوطين

أ - القدرات المتعلقة بالتوطين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- 🔃 إعداد وتطبيق خطة متكاملة للتوطين واعتمادها من الجهات المعنية.
- 🔃 جذب وتوظيف وضمان الاحتفاظ بالموارد البشرية المواطنة وتوفير بيئة العمل والسياسات الداعمة لذلك.
 - البرامج المطبقة لضمان التقدم الوظيفى والمهنى للموارد البشرية المواطنة.
- 📘 تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية المواطنة في المجالات الاستراتيجية المحددة في الجهة الحكومية وخاصة الوظائف التخصصية (المحورية) ووظائف المستقبل.
 - البرامج المطبقة لتأهيل وتشجيع عمل المواطنين في الوظائف المستهدفة للإحلال والتوطين.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالتوطين

ب -1 مؤشرات الأداء المتعلقة بالتوطين:

مؤشرات الأداء التي توفَّر من دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي:



- ا نسبة التوطين الإجمالية في الجهة الحكومية.
- نسبة التوطين في الفئات الوظيفية القيادية والإشرافية.

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- مؤشرات تنفيذ خطة التوطين والإحلال وتحقيق نتائجها بما يتضمن المؤشرات التالية:
- نسب التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة (القيادية، الاشرافية التنفيذية، التخصصية (المحورية والفنية).
 - نسبة الموظفين المواطنين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية وذات الصلة بوظائف المستقبل.
 - نتائج فعالية البرامج المطبقة لتنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية المواطنة وتقدمها الوظيفي والمهني.
 - النمو في نسب التوطين.
 - معدلات استمرارية الخدمة للمواطنين.

ب -2 مقاييس رأي الموارد البشرية التي توفّر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:

- 🔳 نتائج الأسئلة الخاصة بالتوطين في دراسة سعادة الموظفين.
- 🔃 نتائج سعادة الموظفين المواطنين في دراسة سعادة الموظفين.





المعيار الرئيسي السادس: إدارة الموارد

يركّز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية إدارة الجهة لمواردها المادية وغير المادية لدعم استراتيجية وسياسات الجهة وضمان الحفاظ على هذه الموارد واستغلالها الأستغلال الأمثل، كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



الإدارة المالية

يركّز هذا المعيار على مـدى فعالية إدارة الجهـة لمواردهـا الماليـة بمـا يحقق أهدافهـا وتوجهاتهـا الإسـتراتيجية ويضمـن تحقيق نتائـج متميـزة فـي مجـال الكفاءة والإدارة الماليـة بمـا فـي ذلـك الالتـزام بالموازنـة وتحديـد أولويـات الإنفـاق بشـكل يلبـي احتياجـات ومصالـح المتعامليـن ويحـدّ مـن الإنفـاق فـي المجالات التي لا تضيف قيمة لهم كما يركّز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

أ - قدرات الإدارة المالية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدي وعمليات مالية لدعم تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية للجهة الحكومية.
- تصميم عمليات تحديد الإحتياجات والتخطيط المالي المتوازن للنفقات والإيرادات الذاتية وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير الماليـة لضمـان الاسـتخدام الأمثـل للمـوارد بكفـاءة وفاعليـة.
 - تطبيق برامج لترشيد النفقات مع ضمان تقديم قيمة مضافة للمتعاملين وبقية الفئات المعنية.



تابع / أ - قدرات الإدارة المالية

- تطبیق مبادئ حساب التکالیف للعملیات والخدمات (حسب دلیل احتساب تکلفة الخدمات الصادر عن دائرة المالیة لحکومة دبي) لضمان رفع
 کفاءتها.
 - تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.
- راسـة جـدوى المشـاريع وتحليـل الانعكاسـات الماليـة وتحليـل البدائـل لاختيـار الملائـم منهـا والتعـاون ودعـم الإدارات والوحـدات الإداريـة والفـرق بالخبـرات الماليـة وتمكينهـم لتحقيـق أفضـل العوائـد (أو الفوائـد) علـى الاسـتثمار (أو التكاليـف الماليـة).
 - 🔲 التطبيق الفعال للقوانين والأنظمة والتعليمات في المجالات المالية المختلفة والإستفادة من توصيات وملاحظات جهاز الرقابة المالية في دبي.
 - 🔃 ضمان وجود تدقيق خارجي على حسابات الجهة الختامية حسب متطلبات النظام المالي (قانون 1 لعام 2016 ولائحته التنفيذية).

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالإدارة المالية

حسب طبيعة وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالإدارة المالية

مؤشرات الأداء التي توفَّر من دائرة المالية بحكومة دبي:

- 🔃 نسبة الإنحراف بين الموازنة المعتمدة والإنفاق الفعلي للجهة.
 - نسبة المناقلات بين الأبواب من الموازنة المعتمدة للجهة.
 - سبة الاعتمادات الإضافية للموازنة المعتمدة للجهة.
- الالتزام بتعميم مشروع الحساب الختامي عن السنة المالية المنتهية وفقاً للموعد المحدد بالتعميم المالي لدائرة المالية.
 - 🔃 نسبة التزام الجهات الحكومية بدورة إعداد الموازنة حسب الوقت المحدّد.

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية:

- 🔳 نتائج دقة التخطيط المالي للإيرادات والمصروفات.
- 🔃 نتائج الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
- 🔃 نتائج إصدار الجهات الحكومية لقوائمها المالية في الوقت المحدد.

واعتمادا على طبيعة عمل الجهة ومهامها الرئيسية الواردة في مرسوم تأسيسها، يمكن توفير مؤشرات الأداء التالية:

- نسبة تحصيل الجهة لمديونياتها المتراكمة.
- 🔲 نسبة الالتزام بتقديم الإقرارات الضريبية في الموعد المحدد.
- 🔃 مدى تعبير القوائم للجهة عن المركز المالى والأداء المالى بعدالة في تقارير التدقيق الخارجي.



2-6

إدارة الممتلكات (المادية وغير المادية)

يركّز هذا المعيار على مـدى كفاءة وفعالية إدارة الجهـة لمواردهـا الماديـة وغيـر الماديـة لدعـم توجهاتهـا الاسـتراتيجيـة وسياسـاتهـا وضمـان الحفـاظ على هـذه المـوارد واسـتغلالها الأسـتغلال الأمثـل، كمـا يركّز هـذا المعيـار علـى مـدى تحقيـق نتائـج رائـدة فـى هـذا المجـال.

أ - قدرات إدارة الممتلكات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطويـر وتطبيـق سياسـات وخطـط طويلـة المـدى لإدارة والاسـتغلال الأمثـل للمـوارد الماديـة والمرافـق والمعـدات تدعـم الأهـداف والتوجهـات الاسـتراتيجية للجهـة الحكوميـة وترفـع مـن مسـتويات العائـد علـى الاسـتثمار فيهـا، وبمـا يتوافـق مـع اسـتراتيجية الإمـارات للتنميـة الخضـراء.
- استخدام الأساليب الملائمة لإدارة والاستغلال الأمثل للممتلكات غير المادية من براءات اختراع أو رخص استخدام البرامج الإلكترونية والتكنولوجيا أو الأنظمـة الإلكترونيـة التي تـم إعدادهـا داخليـا أو العلامـات التجاريـة بمـا يضمـن المحافظـة عليهـا وتعظيـم قيمتهـا وفائدتهـا فـي تحقيـق أهـداف الجهـة الحكوميـة وتقليل التكلفـة المترتبـة علـى الاسـتمرار بامتلاكهـا والاسـتفادة منهـا.
- دراسـة الجـدوى مـن حيـازة الممتلـكات وتحديـد واختيـار البدائـل المناسـبة لحيازتهـا بمـا يضمـن الكفـاءة الماليـة والفعاليـة والمرونـة التشـغيلية لتلـك الممتلـكات.
- الاستغلال الأمثل للمـوارد الماديـة والمرافـق والمعـدات وإدارة دورة حيـاة تلـك الأصـول وأمنهـا واسـتدامتها وكفاءتهـا وفاعليتهـا مـن خـلال برامـج الصيانـة (خاصـة الوقائيـة).
 - استخدام التقنيات الحديثة والرقمية في زيادة كفاءة وفعالية إدارة الممتلكات.



تابع / أ قدرات إدارة الممتلكات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- توعية وتثقيف الموظفين وبقية الفئات المعنية بالاستخدام الأمثل للأصول والممتلكات والمحافظة عليها.
- الإدارة المثلى للمستودعات والمخزون بمـا يشـمل التسـجيل الدقيـق وضمـان دقـة البيانـات وحداثـة الجـرد لكافـة الأصـول والممتلـكات والمـواد وتقليـل المسـتهلك والفاقـد مـن المـواد وإعـادة تدويـر مـا أمكـن منهـا.
- ضمان المحافظة على البيئة والمـوارد غيـر المتجـددة فـي كافـة مراحـل عمـر الأصـول مـن حيـث تطبيـق المواصفـات الصديقـة للبيئـة فـي عمليـات الشـراء وإعطـاء الأفضلية لشـراء المـواد والمنتجات التـي يدخـل فـي تركيبهـا وتشـغيلها وصيانتهـا مـواد وتقنيـات صديقـة للبيئـة إلى مرحلـة الانتهـاء من العمـر التشـغيلي لهـا أو إخراجهـا مـن الخدمـة أو التخلـص منهـا بطـرق يتـم المحافظـة فيهـا علـى البيئـة.
 - تطبیق معاییر المباني الخضراء حسب التعامیم والمواصفات الصادرة عن بلدیة دبي والجهات المختصة الأخری.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الممتلكات

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة الممتلكات

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية

- نتائج كفاءة الاستخدام (للموارد المادية وغير المادية).
 - 🔳 نتائج إدارة المخزون.
 - نتائح كفاءة وفعالية عمليات الصيانة.
- نتائج الخفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات.
- 📘 نتائج المواد التي تم إعادة استخدامها/تدويرها (بالكمية والتكلفة).
 - 🔳 نتائج الخفض في استهلاك المواد والموارد غير المتجددة.
- 📘 نتائج استخدام المواد والتكنولوجيا الصديقة للبيئة في إدارة الممتلكات.
 - 🔃 نتائج الالتزام بمعايير المباني الخضراء.





إدارة التوريد والموردين

يركّز هذا المعيار على تحقيق الكفاءة والفعالية للجهـة الحكوميـة من خلال إدارة فعالـة ومرنـة للموردين وآليات التوريـد لتلبيـة الإحتياجات المتغيّرة لكافـة الفئـات المعنيـة، كمـا يركّز هـذا المعيـار علـى بنـاء علاقـات مـع المورديـن مبنيـة علـى الثقـة والتعـاون والمنفعـة المتبادلـة والاسـتفادة مـن المورديـن فـي تحقيق الابتـكار المشـترك وتحقيـق نتائـج رائـدة فـي هـذا المجـال.

أ - قدرات إدارة التوريد والموردين

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- البحث الدوري عن موردين لتلبية الإحتياجات الحالية والمستقبلية للجهة، وتحديد، وتصنيف الموردين وتأهيلهم.
- بناء سلسلة توريـد تمتـاز بالمرونـة لتلبيـة المتطلبـات المتغيـرة للمتعامليـن والفئـات المعنيـة وتحقـق أهـداف الجهـة الحكوميـة بتوريـد المنتجـات والخدمـات بالتوقيـت والتكلفـة المناسـبة مـن خـلال آليـات تضمـن الشـفافية وتوفيـر المعلومـات الملائمـة للمعنييـن فـي جميـع مراحـل التوريـد.
- رسم إطار وحدود العلاقة مع الموردين بما يحقق المنفعة المتبادلة ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة ومرنة تدعم أهداف الجهة في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعقل.
- الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهـم وتقييم أدائهـم (تعديـل ومراجعـة العقـود، تصنيـف الموردين، إحالـة العطـاءات وغيرهـا) والتشـجيع علـى الشـراء مـن الشـركات المحليـة الصغيـرة والمتوسـطة بمنحهـا الأفضليـة حسـب الأنظمـة الصـادرة فـي هـذا المجـال.
- توفير التغذيـة الراجعـة بشـكل دوري للمورديـن والتعـاون معهـم بهـدف تحسـين أدائهـم ورفـع مسـتوى قدراتهـم وتأهيلهـم بمـا يتوافـق مـع أنظمـة المشـتريات الحكوميـة.



تابع / أ قدرات إدارة التوريد والموردين

📘 الاستفادة من ابتكارات الموردين في تطوير نماذج العمل والعمليات والخدمات وإشراكهم في آليات الابتكار المشترك للجهة مع فئاتها المعنية.

ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة التوريد والموردين

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب - 1 مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة التوريد والموردين

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية

- نتائج تقييم الموردين.
- 🔳 نتائج الابتكار المشترك مع الموردين.
- 🔃 نتائج الخفض في النفقات المرتبطة بالمشتريات.
- 🔳 نتائج التعامل مع الملاحظات الخاصة بالموردين.
- نتائج المشتريات من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية.



ب - 2 مقاييس رأي الموردين

مقاييس الرأي التي توفَّر من الجهة الحكومية

تعبّر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية والإلتزام ببنود وشروط التعاقد ومدى الإستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل – بشكل مباشر أو غير مباشر- (من خلال استطلاعات ومسوحات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

نتائج سعادة الموردين: والذي يمكن أن يشمل (الانطباع العام، الالتزام ببنود وشروط التعاقد، قنوات التواصل، الشفافية في التعامل ومعايير
 الاختيار. وغيرها).





المحور الثالث: ممكنات التطوير (10%)

يتضمن هذا المحور ثلاثة معايير رئيسية وهي 'الابتكار وإدارة البيانات والتعلّم المؤسسي والتمكين الرقمي وجميع هذه المعايير تستخدم في تسريع التعلّم والتطوير لكافة قـدرات الجهـة الحكوميـة فـي كافـة المجـالات وتمكيـن الجهـة الحكوميـة بالعمـل بإنتاجيـة أكبـر وبدقـة أعلـى وتحقيق أكبـر قـدر مـن الكفاءة فـي تحقيق النتائج، كمـا تساعد معاييـر هـذا المحـور علـى ابتكار نمـاذج وآليـات عمـل وخدمـات جديـدة غيـر مسبوقة تحقق التطويـر والتحوّل الجـذري وتمنحهـا مواقـع أعلـى فـي سـلم التنافسـية والريـادة العالميـة.

المعيار الرئيسي المعيار الرئيسي التاسع: التامن: التمكين الرقمي التركار الواتعلم المؤسسي والتعلم المؤسسي





المعيار الرئيسي السابع: <mark>الابتكا</mark>ر

يركّز هذا المعيار الرئيسي على الجهود التي تبذلها الجهة في تطبيق إطار للابتكار متوائم مع إطار دبي للابتكار الحكومي وتحديد أهداف استراتيجية واضحة للإبتكار والإستثمار في الأبحاث والتجارب العلمية وإنتاج المعرفة في مجال عملها، وضمان بناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابداع والابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزّز مشاركة المعنيين والجهات الحكومية والقطاع الخاص في تطبيق جهـود الابـداع والابتكار لتقديم حلول وابتكارات جذرية وخدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ أعمالها بطرق ابداعية لتحقيق قيمة مضافة وإسعاد جميع الفئات المعنية. كما يركّز هـذا المعيار على مـدى تحقيق نتائج رائده في مجال الابتكار.

أ - قدرات الابتكار

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد الأهداف والتوجهات الاستراتيجية وأولويات الابتكار بما يتوافق مع تحقيق رؤية والمهام الرئيسية للجهة وتحقيق التغيير والتطوير والريادة والجاهزية للمستقبل وبالتواؤم مع الاستراتيجية الوطنية للابتكار وخطة دبي.
- بناء ثقافة مؤسسية تحفّز على الابحاع والابتكار من خلال تعزيز قيم الإيجابية والانفتاح والإنجاز وأخذ زمام المبادرة للتطوير والتحسين وتقبّل
 الإخفاقات غير المقصودة التي قـد تحـدث عنـد تنفيـذ الأفـكار والمشـاريع الابتكاريـة.
- تطوير وتطبيق أنظمة لإدارة الابتكار بكافة محاوره بما يتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة واختيار وتنفيذ الافكار المجدية منها بما يتوافق مع الأهداف والتوجهات الاستراتيجية للابتكار ودعم ومتابعة تنفيذ المشاريع الابتكارية في كافة مراحلها لضمان نجاحها، كما يتضمن إدارة فعاليات وأنشطة تحفيز ونشر ثقافة الابتكار وإدارة المبتكرين وإدارة شبكات الابتكار وإدارة المخصصة للابتكار.



تابع / أ قدرات الابتكار

- توفيـر بيئـة العمـل والقنـوات الملائمـة والمـوارد والأـدوات والتقنيـات والمعـارف التـي تمكّـن المـوارد البشـرية والمتعامليـن وبقيـة الفئـات المعنيـة مـن المشـاركة فـي أنشـطة الابـداع والابتـكار المرتبطـة بعمـل الجهـة وبمـا يتوافـق مـع إطـار الابتـكار الحكومـي الصـادر عـن الأمانـة العامـة للمجلـس التنفيـذي.
- بناء شبكة شراكات فعالـة مـع الجامعـات ومراكـز البحـث العلمـي وروّاد الأعمـال والمعنييـن فـي القطـاع الحكومـي والخـاص لدعـم عمليـة الابـداع والابتـكار بمـا يضمـن التكامـل واسـتفادة جميـع الاطـراف مـن الامكانيـات والمـوارد المتاحـة وتعزيـز الابتـكار المشـترك مـع كافـة الفئـات المعنيـة.
- إعداد وتنفيذ برامـج لاكتشـاف وإدارة وتنميـة المواهـب المبتكرة وبنـاء قـدرات المـوارد البشـرية في مفاهيـم وتطبيقـات الابتـكار وأدوات استشـراف المسـتقبل لتمكينهـا مـن المسـاهمة بفعاليـة فـى أنشـطة الابـداع والابتـكار بشـكل عـام.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابداع والابتكار. وتنفيذ المشاريع الابتكارية بناء على المعلومات والحقائق المتوفرة من نشاطات التعلّم المؤسسي والمقارنة بأفضل الممارسات العالمية وتسخير التكنولوجيا في ذلك.
- قياس وإدارة نتائج الابتكار لضمان تحقيقها لمستويات عالية من الريادة والتطوير في الأداء والمساهمة في إسعاد الناس وتحسين جودة الحياة، واستثمار تلك النتائج في تحقيق أفضل عائد على الاستثمار في الابتكار من خلال ضمان حقوق الجهـة في الابتكار من تسجيل لحقوق ملكيـة الابتكار أو تسجيل براءات الاختراع وغيرهـا من الوسائل.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالابتكار:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالابتكار

مؤشرات الأداء التي توفّر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:

نتائج جاهزية الابتكار في الجهة الحكومية (حسب مؤشر جاهزية الابتكار الحكومي في دبي).

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية:

- 📕 نتائج تنمية قدرات الموارد البشرية وتعزيز الثقافة في مجال الابتكار.
- نتائج الخدمات والعمليات ونماذج العمل المبتكرة التي تم استحداثها وتطبيقها.
- 📕 النتائج المادية وغير المادية التي تم تحقيقها كأثر لتطبيق الأفكار الابتكارية في مجال الخدمات والعمليات ودعم تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
 - نتائج الابتكار المشترك مع الفئات المعنية من المتعاملين والموردين والمجتمع.
 - نتائج المشاريع/المبادرات/البرامج الابتكارية المنفّذة مع الشركاء من القطاع الحكومي والخاص.
 - سبة الابتكارات الحاصلة على براءات اختراع/حقوق الملكية الفكرية.





المعيار الرئيسي الثامن: إدارة البيانات والتعلّم المؤسسي

يركّز هذا المعيار على قيام الجهة الحكومية برصد وتحليل وإدارة كافة بياناتها المتعلقة بأعمالها وخدماتها وأنشطتها، وتضمن ملاءمتها وموثوقيتها وتوفرها ضمن الوقت الملائم من مصادرها الداخلية والخارجية (بما يشمل البيانات الضخمة والمفتوحة)، والعمل على توظيفها في التعلّم والتطوير والابتكار ودعم عمليات اتخاذ القرار على كافة المستويات. كما يركّز هذا المعيار على ضرورة اعتماد الجهة الحكومية اعتماداً رئيسياً على البيانات وتحليلها بصورة منتظمة لتقييم وتحسين أدائها ومستويات تنفيذ استراتيجياتها وتطوير السيناريوهات المستقبلية. إضافة إلى التركيز على تعزيز الجهة الحكومية لقدراتها في بناء وإدارة وتبادل المعرفة والخبرات وأفضل الممارسات المتميزة داخلياً وخارجياً للوصول إلى مستوى المؤسسة المتعلّمة وتحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

أ - قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة البيانات والتعلُّم المؤسسى

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- بناء أطر عمل فعالة لإدارة المعرفة للاستفادة من تحليل البيانات والمعلومات والتعرّف على أفضل الممارسات في التعلّم المؤسسي والتغيير والتطوير والابتكار بما يتواءم مع الأهـداف والتوجهـات الاسـتراتيجية للجهـة الحكوميـة.
- تحديد الاحتياجات المعرفية والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف الجهة الحكومية وتوجهاتها الاستراتيجية وأهدافها في التغيير والتطوير والتحسين في كافة مجالات العمل وحصر الموجودات والمصادر المعرفية بشكليها المعلنة والضمنية.
- توفيـر البيئـة والآليـات المحفّـزة للبحـث والتطويـر فـي مجـال عمـل الجهـة الحكوميـة وبمـا يعـزز ابتـكار الجهـة وكفاءتهـا وفعاليتهـا ومرونتهـا وتعرّفهـا علـى أفضـل الممارسـات العالميـة ســواء أكان ذلـك مـن خـلال تطبيـق هـذه الآليـات مـن قبـل الجهـة نفسـها أو بالتعـاون مـع الجامعـات ودور البحـث المتخصصـة أو شـركائها الآخريـن.



تابع / أ قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة البيانات والتعلّم المؤسسي

- رصد وإدارة البيانات الناجمة عن نشاطات وأعمال الجهة الحكومية والبيانات الخارجية (بما يتضمن البيانات الضخمة والبيانات المفتوحة) وضمان ملاءمتها وحداثتها وموثوقيتها وشموليتها وتصنيفها وتيسير الوصول إليها وتوفرها بالوقت المناسب لاستخدامها في عملية اتخاذ القرار على كافة المستويات.
- تطبيق الأساليب الحديثة في تحليل البيانات وبيان أنماطها وعلاقاتها والتنبؤ باتجاهاتها والاستفادة من ذلك وتحويله إلى معلومات وحقائق يستفاد منها في اتخاذ القرار وتقييم الأداء ومراجعة مستوى تحقيق الأهداف وتنفيذ الأنشطة الاستباقية الملائمة لإدارة وتطوير الأعمال والسياسات والخدمات والتعلم المؤسسي والجاهزية للمستقبل.
- ضمان نشر وتعميم وتبادل المعرفة وأفضل الممارسات المطبقة داخلياً وخارجياً واستغلالها الإستغلال الأمثل من خلال توفير قنوات وآليات
 إتصال داخلية وخارجية فعالة.
 - 📘 تكامل نظم المعلومات وتبادل المعرفة واستخدامها وتكوين معارف جديدة والاستفادة منها للوصول إلى المؤسسة المتعلّمة.
- المحافظة على سرية وخصوصية وأمن البيانات والمعلومات والمعارف (مع الالتزام بشروط استخدامها المعلنة) بما يتضمن بيانات المتعاملين وكافة الفئات المعنية الأخرى.
 - 🔃 توفير البيانات المفتوحة المشتركة حسب القوانين والأنظمة الصادرة عن هيئة دبي الرقمية.
- ا إيجاد فرص للابتكار الداخلي والابتكار المشترك من خلال تبادل ونشر البيانات والمعارف وأفضل الممارسات مع الفئات المعنية وزيادة مستويات وقدرات الابتكار من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المعرفية



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة البيانات والتعلّم المؤسسي حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة البيانات والتعلُّم المؤسسي

مؤشرات الأداء التي توفر من قبل هيئة دبي الرقمية:

مؤشر نضج البيانات.

مؤشرات الأداء التي توفَّر من الجهة الحكومية:

- النتائج المتعلقة بتحليل البيانات واتخاذ القرارات بناء على المعلومات والحقائق.
 - النتائج المتعلقة بالبحث والتطوير في مجال عمل الجهة الحكومية.
 - 🔳 نتائج البيانات المتبادلة مع الشركاء والفئات المعنية الأخرى.
- نتائج الابتكار ومشاريع التطوير والتحسين للعمليات والخدمات الناجمة عن نشاطات تحليل البيانات.
 - 📕 النتائج المتعلقة بدقة وحداثة البيانات والمعارف.
 - النتائج المتعلقة بتوفر وسهولة الوصول للبيانات والمعارف.
 - نتائج الالتزام بالقوانين والأنظمة الصادرة عن هيئة دبى الرقمية.





المعيار الرئيسي التاسع: التمكين الرقمي

يركز هذا المعيار على استثمار القدرات التي توفّرها التكنولوجيا الحديثة في تحقيق ريادة الجهة الحكومية وتعزيز كفاءتها وفعاليتها وتحسين القيمة المضافة لمتعامليها وفئاتها المعنية وإسعادهم. كما يركّز على تحقيق الجاهزية العالية للبنية التحتية الإلكترونية للجهة والاستفادة منها في التكامل مع شركاءها وتحقيق المرونة واستمرارية الأعمال في حالات الطوارئ والأزمات.

أ - قدرات التمكين الرقمي

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد استراتيجية التحول الرقمي بالموائمة مع الخطة الاستراتيجية لمدينة دبي الذكية واستراتيجية دبي للأمن الإلكتروني بما يتفق مع احتياجات الفئات المعنيـة ويضمـن تحقيـق الكفاءة والفعّاليـة فـي عمليـات وخدمـات الجهـة الحكوميـة بنـاء علـى معاييـر وأولويـات واضحـة تمنـح مـن خلالهـا أولويـة التحوّل للعمليـات والخدمـات التـي تضيف أكبـر قيمـة للمتعامليـن والفئـات المعنيـة.
- الرصد المستمر للتطورات التكنولوجية الحديثة وتطبيقاتها في أعمال وخدمات الجهة الحكومية وتقييم مـدى مساهمة هـذه التكنولوجيا في تحسين إنتاجية الجهة الحكومية ومرونتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها وتعزيز تنافسيتها وتقديم خدمات مبتكرة تعزز تجربة المتعاملين والفئات المعنية الأخرى وتضيف قيمة أكبر لهـم.
- إجراء مراجعـة للأنظمـة والبنيـة الإلكترونيـة وهيـاكل ونمـاذج العمـل الحاليـة وتقييـم جاهزيتهـا لاسـتخداملت تكتولوجيـا وأدوات الـذكاء الاصطناعـي وتقنيـات الواقـع المعـزّز وانترنـت الأشـياء والتقنيـات الحديثـة الأخـرى للثـورة الصناعيـة 4.0 وإعـداد الخطـط اللازمـة لرفـع مسـتوى هـذه الجاهزيـة مـع إعطـاء الأولويـة للمجـالات التي يمكن التسـريع فـي تطبيقهـا والتـي تضيـف أكبـر قيمـة للمتعامليـن والفئـات المعنيـة الأخـرى.



أ / تابع /قدرات التمكين الرقمي

- وضع معاييـر لاختيـار وتطبيـق التكنولوجيـا اعتمـادا علـى سـهولة اسـتخدامها وفعاليتهـا الاقتصاديـة ومسـاهمتها فـي تحقيـق التنافسـية والريـادة
 فـي الأداء إضافـة إلـى المعاييـر الأخـرى مثـل المرونـة وقابليـة التطويـر والتكامـل مـع التكنولوجيـا الأخـرى المسـتخدمة داخـل الجهـة ومـع شـركائها
 الاسـتراتيجيين وسـهولة صيانتهـا وتكلفـة اسـتخدامها ومسـتوى أمنهـا الإلكترونـي وغيرهـا مـن المعاييـر.
- تطوير وتطبيق الخطط والسياسات الداعمة لتطبيق وتعميم استخدام التقنيات الرقمية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها الرئيسية والمساندة.
- تطبيق استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية وتحقيق المستهدفات حسب الخطط المعمـول بهـا فـي الجهـة بطريقـة فعالـة بمـا لا يقتصـر علـى أتمتـة الإجـراءات الحاليـة، بـل يتعادهـا إلـى إجـراء المراجعـة الجـذريـة لتلـك الإجـراءات وابتـكار نمـاذج عمـل وإجـراءات أكثـر مرونـة وكفـاءة والاسـتفادة مـن قـدرات التكنولوجيـا الرقميـة فـي زيـادة قـدرات الجهـة الحكوميـة بشـكل عـام.
- إدارة وإدامـة البنيـة التحتيـة الالكترونيـة فـي الجهـة الحكوميـة بهـدف الإسـتغلال الأمثـل للمـوارد وحسـن اسـتخدامها لدعـم التكامـل ومشـاركة المعلومـات وتبـادل البيانـات إلكترونيـاً مـع الجهـات الحكوميـة الأخـرى والاسـتغلال الأمثـل للخدمـات الحكوميـة المشـتركة المقدمـة مـن هيئـة دبـي الرقميـة.
- تحديـد الشـراكات في مجـال ربـط الأنظمـة الإِلكترونيـة وتقديـم الخدمـات الرقميـة في ضـوء الاحتياجـات المؤسسية والاسـتراتيجية وبمـا يتكامـل مـع قـدراتهـا ويعـزّز مـن نقـاط القـوة لديهـا.



تابع / أ قدرات التمكين الرقمى

- ربط مشاريع تطوير الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهة مع الجهات الحكومية الأخرى للوصول الى دعم تحقيق أهداف الحكومة الذكية وذلك باستخدام خدمات التكامل المتاحة من هيئة دبي الرقمية.
- تطبيـق سياسـات أمـن المعلومـات واسـتمراية الأعمـال بمـا يتضمـن تطويـر القـدرات لمواجهـة تحديـات الأمـن الإلكترونـي داخـل الجهـة الحكوميـة والتزامهـا بتطبيـق المواصفـات الدوليـة بهـذا المجـال وبمـا يتكامـل مـع سياسـاتها وخططتهـا لإدارة المخاطـر.
 - تفعيل البحث والتطوير في مجالات التحول الرقمي والأمن الإلكتروني بالتعاون الجهات المختصة.
 - تسخير التكنولوجيا لتحقيق الإبتكار في نماذج عمل وعمليات وخدمات الجهة الحكومية.



ب - تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالتمكين الرقمى:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب 1 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالتمكين الرقمي

مؤشرات الأداء التي توفر من هيئة دبي الرقمية:

- نسبة تبني الخدمات الحكومية المشتركة والممكّنة.
 - 🔳 نضج حوكمة تكنولوجيا المعلومات.
 - نسبة الامتثال لإطار عمل الكفاءات الرقمية.

مؤشرات الأداء التي توفر من هيئة دبي الرقمية - مركز دبي للأمن الإلكتروني:

- توافر الموظفين المختصين بالأمن الإلكتروني.
- نسبة الموظفين المواطنين في مجال الأمن الإلكتروني.
 - 🔳 فعالية الورش التوعوية في مجال الأمن الإلكتروني.
 - سبة الالتزام بمعايير نظام أمن المعلومات.



ب 1 -تابع / مؤشرات الأداء المتعلقة بالتمكين الرقمي

مؤشرات الأداء التي توفر من هيئة دبي الرقمية - مركز دبي للأمن الإلكتروني:

- 🔳 نسبة الالتزام واستخدام السياسات الصادرة عن مركز دبي للأمن الإلكتروني (مثل سياسة أمن انترنت الأشياء والحوسبة السحابية).
 - انشاء وصيانة وتحسين قدرات الأمن السيبراني والمرونة السيبرانية.
 - مدى إلتزام الجهة بمعايير مؤشر دبى للأمن الإلكتروني في الأنظمة الجديدة.
 - مؤشر التخطيط لاستمرارية الأعمال.
 - 🔳 مدى التزام الجهة بمعايير مؤشر دبي للأمن الإلكتروني

مؤشرات الأداء التي توفّر من الجهة الحكومية:

- 🔃 نتائج تطبيق استراتيجية ومبادرات التحوّل الرقمي وتبني التكنولوجيا للعمليات والأنشطة.
 - 📘 نتائج أداء العمليات التي تم تحويلها رقمياً من قبل الجهة الحكومية.
- 🔳 نتائج أداء العمليات المترابطة التي تم العمل على تطويرها إلكترونيا وتكاملها مع الشركاء.
 - 🔃 نتائج أداء وإدامة البنية التحتية الإلكترونية ومرونتها.



ب 1 -تابع / مؤشرات الأداء المتعلقة بالتمكين الرقمي

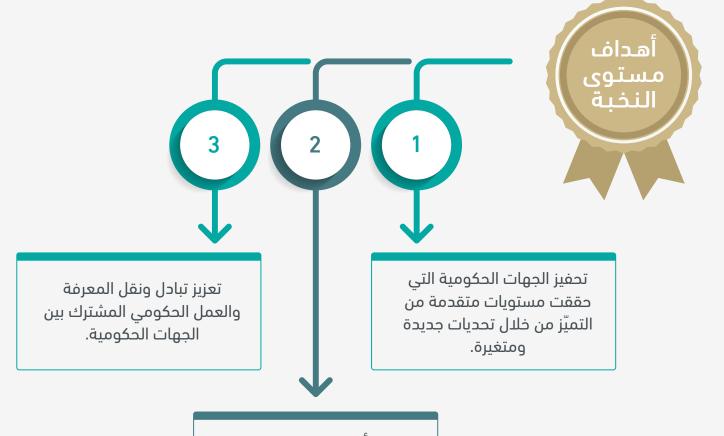
مؤشرات الأداء التي توفّر من قبل الجهة الحكومية:

- نتائج تقييم الجاهزية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المتقدمة.
- تتائج الأثر الإيجابي للتحول الإلكتروني/الذكي على الأعمال والأنشطة الرئيسية للجهة (مثل الأثر الإيجابي على البيئة والوفر المتحقق في تكلفة العمليات والخدمات من عمليات التحوّل الرقمي).
 - 🔳 نتائج الخدمات القابلة لإستخدام انترنت الأشياء (مثل نسبة الخدمات المستخدم فيها انترنت الأشياء إلى إجمالي عدد الخدمات القابلة لذلك).
- ا نتائـج تحقيـق مؤشـرات اسـتراتيجية دبـي للمعامـلات اللاورقيـة التـي أطلقتهـا هيئـة دبـي الرقميـة (مثـل نسـبة الخفـض فـي اسـتهلاك الـورق مقارنـة بالمسـتهدف حسـب الاسـتراتيجية).
 - 🔃 نتائج المؤشرات المتعلقة بالأمن الإلكتروني واستمرارية الأعمال.

مقاييس الرأي التي توفَّر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:

الأمانة العامة للمجلس التنفيذي). الموظفين عن الخدمات الرقمية الداخلية وأساليب العمل وخطط التنفيذ المعتمدة (من دراسة سعادة الموظفين التي تنفّذ من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي).





تقييم أفضل الممارسات لدى الجهات الحكومية في مجالات ذات أولوية لحكومة دبي.



بهدف استكمال الإنجازات في محاور النخبة وإظهار نتائجها والأثر المتحقق من تطبيقها، فقد تم الإبقاء على نفس محاور نموذج النخبة للدورة السابقة وهي:

الرشاقة المؤسسية

قـدرة الجهـة علـى سـرعة الاسـتجابة للمتغيـرات فـي بيئتهـا المؤسسـية خارجيـاً وداخليـاً واقتنـاص الفـرص لتحقيـق الريـادة ويشـمل ذلـك المرونـة المؤسسـية والقـدرة علـى تغييـر آليـات العمـل والمـوارد الداخليـة للتـلاؤم مـع المتغيـرات.

علوم البيانات والذكاء الإصطناعي

قـدرة الجهـة على تطويـر الخدمـات والسياسـات الفعالـة بنـاء على الحقائق والبيانـات بإسـتخدام أحـدث تقنيـات الـذكاء الإصطناعـي بمـا يحقـق كفـاءة وفاعليـة وقيمـة مضافـة أكبـر للخدمـات الحكوميـة والأداء المؤسسـى بشـكل عـام.

الشراكة

قـدرة الجهـة على تفعيـل شـراكات مـع القطـاع الحكومـي وغيـر الحكومـي ويشـمل ذلـك أفـراد المجتمـع لتقديم حلـول اسـتباقية مبتكرة لقضايا المجتمـع الملحـة وتحسـين فعاليـة وكفاءة وجودة العمـل الحكومـي وتقديـم خدمـات ذات قيمـة مضافـة للمتعامليـن والاسـتفادة مـن كفاءة القطـاع الخـاص وإمكانياتـه الماليـة والفنيـة.





إلا أنه قد تم إجراء التعديلات التالية للتركيز على تحقيق النتائج والأثر النهائي من تطبيق تلك المحاور:

- استثناء جهات النخبة من التقييم وفقا للمعايير المرادفة في منظومة التميّز الحكومي.
 - 🔃 تعديل أوزان محاور تقييم نموذج النخبة ليصبح 30 % للقدرات و70% للنتائج.
 - 🔃 احتساب علامة جهات النخبة بناء على متوسط علاماتهم في المحاور الثلاثة.



المبادئ الرئيسية لعملية التقييم

ينقسم أسلوب التقييم في برنامج دبي للتميز الحكومي إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

تقييم القدرات (من خلال ثلاث محاور رئيسية

تشمل تقييم الفعالية، الرشاقة، والتعلم

والتطوير).

تقييم النتائج (من خلال أُربعة محاور رئيسية تشمل تقييم الشمولية والقابلية للاستخدام، تحقيق نمو النتائج واستدامة تميّزها وتحقيق النتائج والأثر والتنافسية والريادة).

تقييم نموذج النخبة (من خلال تقييم محاور

نموذج النخبة وحسب آلية التقييم المعتمدة

للدورة التقييمية).

بحيث يتم استخدام القسم الملائم لتقييم مستويات التميّز كالتالي:

النتيجة النهائية	أداة التقييم		معايير التقييم	المستويات	
%20	%30 %70	تقييم القدرات تقييم النتائج	معايير النخبة	مستوی	
%100 - %80	%100	تقييم النتائج	معايير النتائج حسب منظومة التميز الحكومي	النخبة	
%100	%100	تقييم النتائج	معايير النتائج حسب منظومة التميز الحكومي	مستوى التميز	
%100	%30	تقييم القدرات	معايير القدرات حسب منظومة التميز الحكومي	المستوى	
70100	%70	تقييم النتائج	معايير النتائج حسب منظومة التميز الحكومي	الأساسي	



القدرات (30%)

الشمولية والقابلية للاستخدام (50%) الفعّالية (40%) تحقيق النتائج والأثر (20%) الرشاقة (الكفاءة والمرونة والاستباقية) (40%) نمو النتائج والثقة باستدامة تميّزها (20%) التعلم والتطوير (20%) التنافسية والريادة (10%) النتائج (70%)



وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من أقسام أداة التقييم:

محاور تقييم القدرات



تقـوم الجهـة الحكوميـة الرائـدة بتصميـم وتطبيـق أنظمـة وبرامـج عمـل وعمليـات وخدمـات وسياسـات (قـدرات) تلبـي متطلبـات واحتياجـات جميـع الفئـات المعنيـة وبمشـاركة فعالـة منهـم، بمـا يتناسـب مـع طبيعـة عمـل الجهـة ودورهـا الرئيسـي حسـب أفضـل الممارسـات العالميـة فـي مجـال العمـل وتسـخّر التكنولوجيا في ذلك، ويؤدي تطبيق هـذه القـدرات إلى تحقيـق نتائج إيجابيـة تسـاهم بشـكل فعّـال في تحقيـق اسـتراتيجية الجهـة واســتراتيجية الحكومـة ككل وتضيف قيمة لجميع الفئات المعنية. يتم احتساب نتيجة الفعّالية بناءً على نسبة القدرات التي تلبي متطلبات جميع المعنيين ومتناسبة مع طبيعـة عمـل الجهـة وأفضـل الممارسـات وأدى تطبيقهـا الـي تحقيـق النتائـج الاسـتراتيجية المسـتهدفة.



﴿ الرشاقة (الكفاءة والمرونة والاستباقية):

تراعى الجهة الحكومية الرائدة عند تصميم وتطبيق أنظمة عملها وخدماتها أن تمتاز هذه القدرات المؤسسية بمميزات الاستباقية والاستجابة السريعة والتكيّف مع المتغيّرات الداخلية والخارجية والمرونة في العمل مما يعزّز المنعة المؤسسية ويضمن الاستمرارية في العمل مهما اختلفت الظروف. كما تراعى الجهات الحكومية الرائدة أن تطبيق القدرات يتم بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة (البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويحدّ من النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم. يتـم احتسـاب نتيجـة الرشـاقة بنـاءً علـي نسـبة القـدرات التـي يتـم تطبيقهـا بمـا يضمـن تحقيـق مبـادئ الاسـتباقية والمرونـة والاسـتمرارية فـي العمـل بكفاءة وإنفاق متعقّل.



التعلّم والتطوير:

تقوم الجهة الحكومية الرائدة بالتطوير على المبادرات والبرامج وأنظمة العمل والعمليات والخدمات والسياسات بشكل مستمر باستخدام أفكار ابداعية وطرق مبتكرة تعكس تغييرات وتحسينات جذرية على قدراتها بالأخذ بعين الإعتبار الجاهزية المستقبلية للجهـة الحكوميـة والقطـاع الـذي تعمـل بـه، وأن يكون هذا التطوير مبنى على التحليل الفعّال باستخدام التكنولوجيا الملائمة والتعلّم من نتائج الأداء المؤسسي وأفضل الممارسات ومن خلال مشاركة فعّالة من جميع الفئات المعنية. يتم احتساب نتيجة التعلُّم والتطوير بناءً على مدى استمرار وفعّالية عملية التعلُّم والتطوير داخل الجهة.



		م - القدرات	أداة التقيي			
90-90 قدرات متميّزة	85-65 قدرات متقدّمة	60-40 قدرات متوسطة	35-15 قدرات أساسية	0-10 قدرات محدودة	محاور التقييم	
تلبي احتياجات كل المعنيين الحاليين والمحتملين وتساهم في تحقيق جميع النتات والتوجهات الاستراتيجية وتستخدم الأساليب المبتكرة وتستغل التكنولوجيا الذكية الاستغلال الأمثل للوصول تحقيق تلك النتائج بمستويات متفوقة والمساهمة في استدامتها	تلبي احتياجات كل المعنيين الحاليين وتساهم في تحقيق جميع النتائج والتوجهات السنراتيجية وتستخدم الأساليب المينكرة وتستغل التكنولوجيا الذكية الاستغلال الأمثل للوصول إلى تحقيق تلك النتائج بمستويات عالية	تلبي احتياجات معظم المعنبين وتساهم في تحقيق النتائج والتوجهات الاستراتيجية بشكل كبير وتسخّر التكنولوجيا والأساليب المبتكرة في تحقيق تلك النتائج	تلبي بعض احتياجات المعنيين وتساهم في تحقيق النتائج والتوجهات الاستراتيجية جزئياً	لا تلبي احتياجات المعنبين ولا تساهم في تحقيق النتائح والتوجهات الاستراتيجية	هل تلبي القدرات احتياجات جميع المعنيين؟ هل تحقق القدرات النتائج المتوقعة وتساهم في تحقيق التوجهات الاستراتيجية؟	
مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتُعد ممارسات فريدة يقتدى بها على المستوى العالمي	مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية	مناسبة إلى حد كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات	مناسبة الى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة جزئياً مع أفضل الممارسات	غير مناسبة لطبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات	هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة وتتوافق مع أفضل الممارسات	الفعّالية (40%)
تُعَد الجهة مثالاً يقتدي به عالمياً في مجال الاستخدام الأمثل للموارد والإنفاق المتعقّل عند التنفيذ واستخدام الأساليب الابتكارية والتكنولوجيا الذكية للوصول إلى الحد المتفوق من تحقيق ذلك	يتم استغلال جميع الموارد بشكل مثالي وتراعي الجهة الإنفاق المتعقل بشكل كامل عند التنفيذ وتستخدم الأساليب المبتكرة وتستغل التكنولوجيا الذكية الاستغلال الأمثل للوصول إلى الحد الأعلى من تحقيق ذلك	تراعي الجهة كلآ من الاستغلال الامثل للموارد والإنفاق المتحقّل بشكل كبير عند التنفيذ وتسخّر التكنولوجيا والأساليب المبتكرة في تحقيق ذلك	تراعي الجهة كلآ من الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل الى حد ما عند التنفيذ	لا تراعي الجهة الاستغلال الأمثل للموارد أو الإنفاق المتعقل عند تنفيذ القدرات	هل يتم تنفيذ القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل؟	
تعد القدرات ونماذج العمل التي تنفّذها الجهة مثالا يقتدى به عالميا باستباقيتها وسرعتها وسلاستها ومرونتها وسرعة استجابتها وتكيّفها مع المتغيرات واستدامة تحوّلها إلى مستويات أعلى	نُنفَّدُ الجهة قدراتها من خلال نماذج وخطوات عمل سريعة وسلسة ومرنة بشكل كامل ويتيح للجهة التحوّل استجابة لمتغيرات العمل بطريقة استباقية وسرعة كبيرة وبالمقدار الأمثل من الموارد وتمتاز الجهة بالقدرة على التكيِّف واستدامة التحوّل والتطوّر	تُنَفَّذ الجهة قدراتها من خلال نماذج وخطوات عمل سريعة وسلسة ومرنة بشكل كبير تتيح للجهة التحوّل استجابة لمتغيرات العمل بسرعة جيّدة وبمقدار معقول من الموارد	تُنفَّذ الجهة قدراتها من خلال نماذج وخطوات عمل سريعة وسلسة ومرنة إلى حدِّ ما تتيح للجهة التحوِّل استجابة لمتغيرات العمل ولكن بشكل غير سريع وبموارد زائدة عن اللازم	تُنَفَّذ الجهة قدراتها من خلال نماذج وخطوات عمل بطيئة ومعقدة لا تتيح المرونة والتحوّل استجابة لمتغيرات العمل	هل تمتاز القدرات بخصائص المرونة والسلاسة والاستباقية وسرعة الاستجابة والتكيِّف مع المتغيرات؟	الرشاقة الكفاءة والمرونة والاستباقية (40%)
تّحد الجهة مثالاً يفتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة وتسخير التكنولوجيا الذكية في ذلك	تقوم الجهة بالتطوير على كافة القدرات بشكل دوري باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة وجذرية والاستغلال الأمثل للتكنولوجيا بناء على التحليل والتعلّم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	تقوم الجهة بالتطوير على معظم القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة واستغلال للتكنولوجيا الذكية إلى حد كبير بناء على التحليل والتعلّم من نتائج اللّداء وأفضل الممارسات	تقوم الجهة بالتطوير على عدد من القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة واستغلال التكنولوجيا الى حد ما بناء على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	تقوم الجهة بالتطوير علي عدد محدود من القدرات: إلا أن هذا التطوير غير مبني على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات	هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على تحليل والتعلّم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات؟	
تَعد الجهة مثالاً يقتدى به عالمياً في تطوير نماذج وطرق العمل المبتكرة ابتكاراً جذريا	يتم تطوير كامل القدرات من خلال تبني الفكر التحوَّلي بشكل كامل وتغييرات جذرية ضمن منظومة عمل متكاملة ومترابطة	يتم تطوير العديد من القدرات من خلال تبني الفكر التحوّلي إلى حدّ كبير ومن خلال عدد من التغييرات الجذرية	يتم تطوير عدد من القدرات من خلال تغييرات تبين تبني الجهة لبدايات الفكر التحولي	يتم تطوير القدرات من خلال فكر تقليدي وتغييرات غير جذرية	هل يتم التطوير بفكر تحوّلي وتغييرات جذرية؟	التعلّم والتطوير (20%)
تَّعد الجهة مثالاً يقتدى به عالمياً في الجاهزية للقدرات الحكومية المستقبلية	يتم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية عند تطوير كافة القدرات	يتم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية عند تطوير معظم القدرات	يتم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية عند تطوير بعض القدرات	لا يتم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية عند التطوير	هل يتم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية عند التطوير؟	



قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال القدرات

لاحتساب النتيجة الكلية للقدرات يجب اتباع الخطوات التالية:

1

يتم تقييم كل محور من محاور التقييم الرئيسية والفرعية من 100 درحة.

3

يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (الرشاقة) من خلال احتساب متوسط نتيجة المحورين الفرعيين (هل يتم تنفيذ القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل) و (هل تمتاز القدرات بخصائص المرونة والسلاسة والاستباقية وسرعة الاستجابة والتكيّف مع المتغيرات) من 100 درجة ومن ثم يتم ضرب نتيجة المتوسط الحسابي الناتج في الوزن المعياري للمحور الرئيسي (40%).

4

يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (الفعّالية) من خلال

احتساب متوسط نتيجة المحورين الفرعيين (هل تلبي القدرات

احتياجات جميع المعنيين وتحقق النتائج المتوقعة) و (هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات) من 100 درجة ومن ثم يتم ضرب نتيجة المتوسط الحسابي الناتج في الوزن المعياري للمحور الرئيسي (40%).

يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي (التعلّم والتطوير) من خلال احتساب متوسط نتيجة المحاور الفرعية الثلاث (هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على تحليل والتعلّم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات) و (هل يتم التطوير بفكر تحوّلي وتغييرات جذرية) و (هل يتم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية عند التطوير) من 100 درجة ومن ثم يتم ضرب نتيجة المتوسط الحسابي الناتج في الوزن المعياري للمحور الرئيسي (%20).

يتم احتساب النتيجة النهائية للقدرات من خلال جمع النتيجة النسبية لمحاور التقييم الرئيسية الثلاث (الفعالية) و (الرشاقة) و (التعلّم والتطوير).



محاور تقييم النتائج



الشمولية والقابلية للاستخدام

تقوم الجهة الحكومية الرائدة بتوفير معلومات دقيقة وبدورية ملائمة لمتخذى القرار وجميع المعنيين بمستوياتهم المختلفة على مدى التقدّم في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية وأداء القدرات (العمليات والمشاريع والخدمات والسياسات) من خلال منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء المتوازنة والملائمة لطبيعة عمل الجهة وفق أفضل الممارسات والتي تغطي جميع مجالات العمل أو متطلبات المعايير التي تحتاج الجهة لقياسها. ويتـم اتخـاذ الإجـراءات اللازمـة لضمـان دقـة وموثوقـة البيانـات التـي يتـم قياسـها وتصنيـف النتائـج بتصنيفـات ملائمـة ليسـهل اسـتخدامها فـي التحـوّل والتطوير وتحسين الأداء والتنبؤ بأداء الجهـة المستقبلي.

يتم احتساب مـدى شـمولية النتائج وقابليـة اسـتخدامها بنـاءَ علـى نسـبة المؤشـرات التـي تغطـي مجـال القيـاس المطلـوب حسـب أفضـل الممارسـات العالميـة ويوجـد لهـا مسـتهدفات تركّـز على الأثـر وتـم التحقـق مـن موثوقيتهـا ودقتهـا مـن إجمالـي المؤشـرات المسـتخدمة.



ا تحقيق النتائج والأثر:

تقوم الجهـة الحكوميـة الرائـدة بوضع مستهدفات منطقيـة وطموحـة وتؤدي الـى اكسابها ميزة تنافسية وتبثّ روح التحـدي لـدى العاملين وتعمـل على تحقيقها وتحقيق الأثر المطلوب على الجهة نفسها وعلى القطاع الذي تعمل به وعلى القطاع الحكومي بشكل عام.

يتم احتساب مـدى تحقيق النتائج بناءً على نسبة المؤشرات التي حققت المستهدفات والأثر من إجمالي المؤشرات التي يوجد لها مستهدفات منطقية وطموحة.

الأسئلة الداعمة للجهات في مستويى التميّز والنخبة

يتم تقييم الجهات المشاركة في مستويى النخبة والتميّز من خلال أسئلة داعمة لمحاور التقييم يتم من خلالها التأكد من أن النتائج التي تم تحقيقها في الجهة ناجمة عن قدرات فعّالة ورشيقة وأن النمو في النتائج ناجم عن نشاطات التعلّم والتطوير والابتكار في الجهة الحكومية.



تابع / محاور تقييم النتائج



في نمو النتائج والثقة باستدامة تميّزها:

تشهد الجهات الحكومية الرائدة تطوراً مستمراً ومتوازناً في نتائج أدائها لكافة تصنيفات ومجالات العمل. ويتحقق هذا النمو والتطوّر في النتائج من خلال الإدراك والإدارة الفعالة للجهة للعلاقة بين السبب والأثر (القدرات والنتائج) الناجم عن عمليات القياس والتحليل والتعلّم من الأداء السابق ومن أفضل الممارسات وجهـود التطوير المسـتمر والابتـكار الأمـر الـذي يعـزّز الثقـة باسـتدامة الأـداء المتميّز في المسـتقبل.

يتم احتساب النمو في النتائج بناءً على نسبة المقاييس التي حققت تطوراً إيجابياً أو استقراراً في الأداء المتميّز على مدى ثلاث فترات قياس على الأقل أو 3 سنوات أيهما أطول مع وجود الثقة باستدامة الأداء المتميّز في المستقبل.

مع الملاحظة أنه يمكن أن تتغير فترة 3 سنوات بناء على طبيعة عمل الجهة الحكومية ومدى تخطيطها الاستراتيجي والتسارع في مجال عملها.



1 التنافسية والريادة: □

تمنـح النتائـج المحققـة مـن الجهـة الحكوميـة الرائـدة ميـزة تنافسـية فـي مجـال عملهـا علـي مثيلاتهـا مـن أفضـل الممارسـات علـي المسـتويات الإقليميـة والعالمية. كما تساهم نتائجها في وضع دبي والإمارات العربية المتحدة في مواقع ريادية في التصنيفات والمؤشرات العالمية.

يتم احتساب مـدى تحقيق الجهـة لموقـع تنافسـي وريادي بناءً على نسـبة المؤشـرات التـي حققـت فيهـا الجهـة مواقـع تنافسـية ورياديـة فـي مجـال عملها و/ أو أدت إلى وضع دبي والإمارات العربيـة المتحـدة في مواقـع رياديـة إقليميـاً وعالميـاً.



أداة التقييم للنتائج (%70)						
نتائج تحقق موقعاً ريادياً 100-90	نتائج تحقق ميزة تنافسية 85-65	نتائج تحقق أثراً واضحاً 60-40	نتائج تحقق بعض التأثير 35-15	نتائج ذات تأثير محدود 0-10	الوصف	محاور التقييم (الوزن%)
يتم قياس جميع المؤشرات والنتائج الملاقم التي تغطي كافة جوانب الأداء وتمكّن الجهة من فهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية باستخدام منظومة مثلى ومتكاملة من المؤشرات التفاعلية المبتكرة حسب أفضل الممارسات العالمية والتي تركّز على الأثر وتحقيق التنافسية والريادة	يتم قياس جميع المؤشرات والنتائج الملائمة التي تغطي كافة جوانب الأداء وتمكّن الجهة من فهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية باستخدام منظومة متكاملة من المؤشرات التفاعلية حسب أفضل إلممارسات العالمية التي تركز على الأثر وتحقيق التنافسية	يتم قياس معظم المؤشرات والنتائج الملائمة التي تغطي كافة جوانب الأداء وتمكّن الجهة من فهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية باستخدام المؤشرات التي تركّز على المؤشرات التي تركّز على	يتم قياس بعض المؤشرات والنتائج التي تغطي بعض جوانب الأداء و التي تمنح الجهة مستوى محدود من التمكّن من فهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية	المؤشرات والنتائج المقاسة غير ملائمة ولا تمكن الجهة من متابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية	هل يتم قياس جميع المؤشرات والنتائج الملائمة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق الأهداف والتوجهات الاستراتيجية؟	الشمولية والقابلية للاستخدام (50%)
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0		
يتم إجراء المراجعات الدورية لتحديث منظومة النتائج والتأكد من ملاءمتها ورفع موثوقيتها وتكاملها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. كافة النتائج مصنفة بتصنيغات ملائمة جاهزة لاستخدامها لأغراض التطوير وتحسين الأداء من منطلق فكر تحولي جذري وريادي	يتم إجراء المراجعات الدورية لتحديث منظومة النتائج والتأكد من ملاءمتها ورفع موثوقيتها وتكاملها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. كافة النتائج مصنفة بتصنيفات ملائمة يمكن استخدامها للأغراض التطوير وتحسين الأداء	يتم إجراء المراجعات الدورية لتحديث منظومة النتائج والتأكد من ملاءمتها وموثوقيتها وأهميتها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. معظم النتائج مصنفة بتصنيفات ملائمة يمكن استخدامها لأغراض التطوير وتحسين	تتم بعض المراجعات لتحديث النتائج والتأكد من ملاءمتها وموثوقيتها وأهميتها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. بعض النتائج مصنّفة بتصنيفات ملائمة يمكن استخدامها لأغراض التطوير وتحسين الأداء	لا تتم مراجعة المؤشرات للتأكد من ملاءمتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. النتائج غير مصنفة وليس من السهل استخدامها لعمليات التحوّل والتطوير وتحسين الأداء	هل يتم مراجعة وتحديث هذه النتائج والتأكد من دقتها وموثوقيتها وتصنيفها بالتصنيفات الملائمة لتسهيل استخدامها لعمليات التحوّل والتطوير وتحسين الأداء ؟	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0		
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	مولية والقابلية للاستخدام	إجمالي تحقيق الشه

ملاحظات:

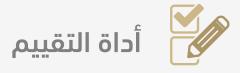
1. درجة الشمولية والقابلية للاستخدام هي السقف لدرجات بقية محاور التقييم (تحقيق النتائج، نمو النتائج واستدامة تميّزها، التنافسية والريادة) 2. درجة المحور الفرعي للتقييم المتعلق "بقياس جميع المؤشرات الملائمة لمتابعة والتنبؤ بأداء القدرات" هي السقف لدرجة المحور الفرعي الثاني "مراجعة وتحديث النتائج والتأكد من دقتها وموثوقيتها وتصنيفها بطريقة ملائمة للتطوير والتحسين"



تابع / أداة التقييم للنتائج (70%)							
نتائج تحقق موقعاً ريادياً 100-90	نتائج تحقق ميزة تنافسية 85-65	نتائج تحقق أثراً واضحاً 60-40	نتائج تحقق بعض التأثير 35-15	نتائج ذات تأثير محدود 0-10	الوصف	محاور التقييم (الوزن%)	
جميع المستهدفات منطقية وتظهر فيها خاصية الطموح وتركّز على الأثر وتحقيق الميزة التنافسية والريادة للجهة في النتائج ذات العلاقة	جميع المستهدفات منطقية وتظهر فيها خاصية الطموح وتركّز على الأثر وتحقيق الميزة التنافسية للجهة في النتائج ذات العلاقة	معظم المستهدفات منطقية وتظهر فيها خاصية الطموح وتركّز على الدُثر	بعض المستهدفات منطقية وتظهر فيها خاصية الطموح	جميع المستهدفات المحددة غير منطقية ولا تظهر فيها خاصية الطموح	هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة؟	تحقيق النتائج والأثر (20%)	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0			
تم تحقيق جميع المستهدفات وهنالك تحقيق متميّز للأثر على مستوى الجهة الحكومية وعلى تنافسية القطاع الدي تعمل به وعلى المستوى الوطني والعالمي وهنالك ثقة باستدامة تحقيق هذه الأهداف مستقبلا	تم تحقيق جميع المستهدفات وهنالك تحقيق كبير للأثر على مستوى الفئات المعنية للجهة الحكومية والقطاع الذي تعمل به والقطاع الحكومي بشكل عام	تم تحقيق معظم المستهدفات وهنالك تحقيق متوسط للأثر على مستوى الفئات المعنية للجهة الحكومية والقطاع الذي تعمل به	تم تحقيق بعض المستهدفات وهنالك تحقيق لبعض الأثر المطلوب على مستوى الفئات المعنية للجهة الحكومية	لم يتم تحقيق المستهدفات المحددة ويمكن ملاحظة أثر بسيط ومحدود للنتائج	هل تم تحقيق المستهدفات؟ هل تحقق الأثر المطلوب للنتائج عند تحقيق المستهدفات؟		
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0			
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	غيق النتائج والأثر	إجمالي تحذ	

ملاحظة:

1. درجة المحور الفرعي للتقييم المتعلق "تحقيق المستهدفات والأثر المطلوب للنتائج عند تحقيق المستهدفات" هي السقف لدرجة المحور الفرعي "منطقية وطموح المستهدفات"



تابع / أداة التقييم للنتائج (70%)							
نتائج تحقق موقعاً ريادياً 90-100	نتائج تحقق ميزة تنافسية 85-65	نتائج تحقق أثراً واضحاً 60-40	نتائج تحقق بعض التأثير 35-15	نتائج ذات تأثير محدود 0-10	الوصف	محاور التقييم (الوزن%)	
هنالك تحسنا مستمرا ومتوازنا لكافة النتائج المحققة لمدة 6 سنوات¹ لكافة التصنيفات والمجالات ذات العلاقة	هنالك تحسنا مستمرا ومتوازنا لكافة النتائج المحققة لمدة 3 سنوات¹ لكافة التصنيفات والمجالات ذات العلاقة	هنالك تحسنا في معظم النتائج المحققة لمدة 3 سنوات ويظهر هذا النمو بشكل متوازن في الفترة على مستوى التصنيفات والمجالات ذات العلاقة	هنالك تحسنا في بعض النتائج المحققة لمدة 3 سنوات ¹ إلا أن هذا التحسّن غير متوازن في الفترة على مستوى التصنيفات والمجالات ذات العلاقة	لا تظهر النتائج بشكل عام تحسنا في الأداء لكافة المجالات ذات العلاقة	هل النتائج تبين تحسّناً مستمراً ومتوازناً لكافة التصنيفات وكافة المجالات ذات العلاقة للفترات الحورية الملائمة؟	گُوگ گُوگ نمو النتائج والثقة	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0		باستدامة تميّزها	
تظهر النتائج أن هنالك مستوآ عالميا من تحسين النتائج المبني على فهم وإدارة العلاقة بين السبب والأثر بناء على فكر تحوّلي وجذري لنشاطات التحليل والتعلم والتحسين المستمر في للجهة. يمكن للنتائج أن تمنح الثقة بشكل كبير في استدامة الأداء المتميّز في المستقبل	تظهر النتائج أن هنالك مستوآ متقدماً من تحسين النتائج المبني على فهم وحسن إدارة العلاقة بين السبب والأثر وأن ذلك مبني على فكر تنبؤي واستباقي لنشاطات التحليل والتعلّم والتحسين المستمر للجهة. يمكن للنتائج أن تمنح الثقة بشكل جيّد في استدامة	تظهر النتائج أن هنالك مستوآ جيدا من تحسين النتائج المبني على فهم وإدارة العلاقة بين السبب والأثر وأن ذلك مبني على نشاطات تحليل البيانات والتعلّم والتحسين المستمر للجهة. يمكن للنتائج أن تمنح الثقة بشكل عام في استدامة الأداء المتميّز في المستقبل	تظهر النتائج أن هنالك مستوآ مبدئيا من تحسين النتائج المبني على فهم وإدارة العلاقة بين السبب والأثر والتحسّن على بعض النتائج لم يكن ناجما عن نشاطات التحسين المستمر ولا يمكن للنتائج أن تمنح الثقة بشكل كبير في استدامة الأداء المتميّز في المستقبل	لا تظهر النتائج أن هنالك تحسنا في الأداء بناء على فهم وإدارة العلاقة بين السبب والأثر ولا يمكن للنتائج أن تمنح الثقة باستدامة الأداء المتميّز في المستقبل	هل تحقق نمو النتائج من إدراك وإدارة الجهة للعلاقة بين السبب والأثر (القدرات وقياس وتحليل البيانات والتعلَّم والابتكار والتطوير المستمر؟ هل يمكننا الثقة باستدامة الأداء المتميّز في المستقبل؟	(%20)	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0			
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	والثقة باستدامة تميّزها	إجمالي نمو النتائج	
منحت النتائج المحققة ميزة تنافسية للجهة بالمقارنة مع مثيلاتها من أفضل الممارسات العالمية في كافة المجالات وقد حققت الجهة موقعا رياديا عالميا وأصبحت نموذجا عالميا يحتذى به في العديد من المجالات ذات العلاقة	منحت النتائج المحققة ميزة تنافسية للجهة بالمقارنة مع مثيلاتها من أفضل الممارسات العالمية في معظم المجالات وقد حققت الجهة مواقع متقدمة في مواقع الريادة العالمية في مجال واحد أو أكثر من مجال من المجالات ذات العلاقة	منحت النتائج المحققة ميزة تنافسية للجهة بالمقارنة مع مثيلاتها من أفضل الممارسات العالمية في العديد من المجالات ذات العلاقة	وضعت النتائج المحققة الجهة في موقع أقل من المتوسط بالمقارنة مع مثيلاتها من أفضل الممارسات العالمية في معظم المجالات ذات العلاقة	لا يمكن اعتبار أن النتائج تحقق ميزة تنافسية للجهة بمقارنتها مع أفضل الممارسات العالمية في كافة المجالات ذات العلاقة	هل النتائج التي تم تحقيقها تمنح الجهة ميزة تنافسية بالمقارنة مع تمثّل أفضل الممارسات العالمية؟ هل تضع النتائج المحققة الجهة ودبي والدولة في موقع ربادي في على مستوى العالم؟	1 ★ ★ التنافسية والريادة (10%)	
100-90	85-65	60-40	35-15	10-0	ننافسية والريادة	إجمالي الن	

ملاحظة: 1. يمكن أن تتغير فترة 3 سنوات أو 6 سنوات بناء على طبيعة عمل الجهة الحكومية ومدى تخطيطها الاستراتيجي والتسارع في مجال لعمل الجهة



محاور تقييم داعمة لمستويي التميّز والنخبة

يتم تقييم الجهات المشاركة في مستوى النخبة ومستوى التميّز من خلال أداة تقييم النتائج المذكورة أعلاه مع إضافة معايير فرعية داعمة في المحاور التالية:

قييم انجهات انفسارخه في مستوى انتخبه ومستوى انتميز من خبيل اداه تقييم انتتائج انفخخوره اغياه معايير فرغيه داغمه في انفضور انتائيه. 						
نتائج تحقق موقعاً ريادياً	نتائج تحقق ميزة تنافسية	نتائج تحقق أثراً واضحاً	نتائج تحقق بعض التأثير	نتائج ذات تأثير محدود	الوصف	محاور التقييم (الوزن%)
النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعد ممارسات فريدة يقتدى بها على المستوى العالمي	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة تمامآ لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة إلى حد كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة إجمالاً مع أفضل الممارسات العالمية	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات مناسبة إلى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة جزئياً مع أفضل الممارسات العالمية	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات غير مناسبة لطبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات العالمية	هل تم تحقيق النتائج من خلال قدرات مناسبة لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات؟	الأسئلة الداعمة لمستويي التميّز والنخبة
النتائج المحققة تمت من خلال قدرات ونماذج عمل تعتبر فيها الجهة فيها مثالا يقتدى به عالميا في الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعمَّل على فدراتها	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات استغلت الجهة فيها جميع الموارد بشكل مثالي وراعت الإنفاق المتعقّل بشكل كامل عند التنفيذ	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات راعت فيها الجهة الى بشكل كبير كلآ من الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التنفيذ	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات راعت فيها الجهة الى حد ما كلآ من الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعمّل عند التنفيذ	النتائج المحققة تمت من خلال قدرات لا تراعي الجهة فيها الاستغلال الأمثل للموارد أو الإنفاق المتعقل عند التنفيذ	هل تم تحقيق النتائج من خلال قدرات تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل؟	للللل تحقيق النتائج والأثر
النتائج المحققة تمت من خلال نماذج وخطوات عمل تعتبر الجهة فيها مثالا يقتدى به عالميا بسرعتها واستباقيتها وسلاستها ومرونتها وسرعة استجابتها وتكيّفها مع المتغيرات واستدامة تحوّلها	النتائج المحققة تمت من خلال نماذج وخطوات عمل سريعة واستباقية وسلسة ومرنة بشكل كامل وتنيح للجهة التحوّل استجابة لمتغيرات العمل بسرعة كبيرة وبموارد قليلة وقدرة على التكيّف واستدامة التحوّل	النتائج المحققة تمت من خلال نماذج وخطوات عمل سريعة واستباقية وسلسة ومرنة بشكل كبير تتيح للجهة التحوّل استجابة لمتغيرات العمل بسرعة جيدة وبموارد متوسطة	النتائج المحققة تمت من خلال نماذج وخطوات عمل سريعة واستباقية وسلسة ومرنة إلى حدّ ما تنيج للجهة التحوّل استجابة لمتغيرات العمل ولكن بشكل بطيء وبموارد كبيرة	النتائج المحققة تمت من خلال نماذج وخطوات عمل بطيئة ومعقدة لا تتيح المرونة والتحوّل استجابة لمتغيرات العمل	هل تم تحقيق النتائج من خلال قدرات تمتاز بخصائص المرونة والاستباقية وسرعة الاستجابة والتكيّف مع المتغيرات؟	
تحقّق التطوّر في أداء الجهة من خلال قدرات تعتبر الجهة فيها مثالآ عالمياً يقتدى به للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة بابتكارات جذرية وتحقيق الجاهزية المستقبلية وتسخير التكنولوجيا الذكية في ذلك	تحقّق التطوّر في أداء الجهة من خلال تطوير كافة القدرات بشكل دوري باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة وجذرية والاستغلال الأمثل للتكنولوجيا بناء على التحليل والتعلم من نتائح الأداء وأفضل الممارسات ضمن منظومة عمل متكاملة ومترابطة تم الأخذ فيها بعين الاعتبار فيها النظرة المستقبلية للقدرات عند التطوير	تحقِّق التطوِّر في أداء الجهة من خلال تطوير معظم القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة واستغلال للتكنولوجيا الذكية إلى حد كبير. بناء على وأفضل الممارسات. تم تطوير العديد من القدرات من خلال تبني العديد من القدرات من خلال تبني خلال عدد من التغييرات الجذرية، والأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات عند التطوير	تحقّق التطوّر في أداء الجهة من خلال تطوير بعض القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة واستغلال للتكنولوجيا إلى حد ما بناء على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات. وقد تم تطوير بعض القدرات من خلال تغييرات تظهر بداية تبني الفكر التحوّلي والأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية لبعض القدرات عند التطوير	تحقّق التطوّر في أداء الجهة من خلال تطوير عدد محدود من القدرات إلا أنه غير مبني على التحليل والتعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات. وتم تطوير القدرات بفكر تقليدي وتغييرات غير جذرية لم يتم فيها الأخذ بالنظرة المستقبلية للقدرات عند التطوير.	هل التطوّر في الأداء ناجم عن عمليات التطيل والتعلّم والمقارنة بأفضل الممارسات؟ شل التطور في الأداء ناجم عن تطوير القدرات بأفكار إبداعية وطرق مبتكرة بتغيير جذري؟ هل تم الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية للقدرات الحكومية في تطوير الأداء؟	نمو النتائج والثقة باستدامة تميّزها



قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال النتائج

يتكون تقييم النتائج من قسمين رئيسيين:

القسم الأول:

_____ يتضمن المحور الرئيسي (الشمولية وقابلية الاستخدام) حيث يتم من خلاله تحديد المجال الذي تم تغطيته من قبل الجهة بمؤشرات ملائمة، وبناء عليه فإن هذا القسم هو المحدّد للنتيجة النهائية:

1

يتم تقييم المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) من 100 درجة.

2

يتم احتساب النتيجة النسبية للمحور الرئيسي

(الشمولية والقابلية للاستخدام) بضرب النتيحة

من 100 درجة في الوزن المعياري للمحور (%50) وتكون نتيجة المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية

للاستخدام).

ومن ثم يتم احتساب الوزن النسبي لنتيجة المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) من خلال قسمة النتيجة التي تم احتسابها في الخطوة رقم 2 على 50 (وتمثل ال50 النتيجة الكاملة في حال الحصول على 100 درجة لهذا المحور).

ملاحظة:

- رجة الشمولية والقابلية للاستخدام هي السقف لدرجات أي من محاور التقييم الأخرى (تحقيق النتائج والأثر) و (نمو النتائج والثقة في استدامة تميّزها و (التنافسية والريادة).
- درجة محور التقييم الفرعي المتعلق "بقياس جميع المؤشرات الملائمة لمتابعة والتنبؤ بأداء القدرات" هي السقف لدرجة المحور الفرعي الثانى "مراجعة وتحديث النتائج والتأكد من دقتها وموثوقيتها وتصنيفها بطريقة ملائمة للتطوير والتحسين"



قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال النتائج

القسم الثاني:

■ يتضمـن ثلاثـة محـاور رئيسـيـة (تحقيـق النتائـج والأثـر) و(نمـو النتائـج والثقـة فـي اسـتدامة تميّزهـا) و(التنافسـية والريـادة) حيـث تختـص هـذه المحـاور بتقييـم أداء المؤشـرات الملائمـة التـي قامـت الجهـة بقياسـها والتـي تـم تحديدهـا مـن خـلال المحـور الأول:

2

يتم احتساب النتيجة النسبية للمحاور الرئيسية الثلاثة (تحقيق النتائج والأثر) و(نمو النتائج والشرب واستدامة تميّزها) و(التنافسية والريادة) بضرب النتيجة من 100 درجة في الوزن المعياري لكل من هذه المحاور الرئيسية وعلى التوالي (%20 و%20 و%10).

1

يتم تقييم كل محور من محاور التقييم الثلاثة من 100 درجة.

ملاحظة:

درجة المحور الفرعي للتقييم المتعلق "تحقيق المستهدفات والأثر المطلوب للنتائج عند تحقيق المستهدفات" هي السقف لدرجة المحور الفرعي "منطقية وطموح المستهدفات"



تابع / قواعد تطبيق أداة التقييم في مجال النتائج

لاحتساب النتيجة النهائية للنتائج يتم اتباع الخطوة التالية:

يتم احتساب النتيجة النهائية من حاصل جمع نتيجة المحور الرئيسي (الشمولية والقابلية للاستخدام) والتي تم احتسابها في الخطوة رقم 2 من القسم الأول ونتيجة كل من المحاور الرئيسية الثلاثة ((تحقيق النتائج والأثر) و (نمو النتائج واستدامة تميّزها) و (التنافسية والريادة) التي تم احتسابها في الخطوة رقم 3 من القسم الثاني.

لاحتساب النتيجة الكلية للمعيار يجب اتباع الخطوات التالية:

- جهات مستوى الأساسي: جمع (نتيجة تقييم قدرات المعيار مضروباً بالوزن النسبي للقدرات) مع (نتيجة تقييم النتائج لنفس المعيار مضروباً بالوزن النسب للنتائج).
 - جهات مستوى النخبة والتميّز: نتيجة تقييم النتائج لنفس المعيار وبعد ذلك يتم ضرب النتيجة الكلية للمعيار في الوزن النسبي المحدد له في منظومة التميّز الحكومي.



تقييم نموذج النخبة

- يتم تقييم الجهات الحكومية من خلال نموذج يتضمن 3 محاور يتم تحديثها بعد كل دورة تقييمية وعلى الجهات من مستوى النخبة المشاركة في كافة المحاور المحدّدة، ويتم تحديث المعايير حسب ما يلي:
 - أحدث التوجهات وأفضل الممارسات الحكومية العالمية.
 - توجهات القيادة وأولويات حكومة دبي.
 - نضج تطبيق المحاور المعلنة سابقاً في جهات مستوى النخبة وتحقيق الأثر المستهدف منها.
- يتـم التقييـم مـن قبـل فريـق خبـراء دولييـن فـي مجـالات المحـاور (إضافـةً لفريـق تقييـم المنظومـة) مـن خـلال مقابلـة فريـق المعنييـن فـي الجهـة الحكومية في موضوع المحور في أحد أيام الزيارة الميدانية لتقييم الجهة.
 - يتضمن كل محور مجموعة من الأسئلة عن القدرات والنتائج المؤسسية المحققة في مجال المحور.
- على ضـوء الإجابـات على أسـئلة المقابلـة (والأدلـة والبراهيـن المقدمـة منهـم) يقـوم فريـق الخبـراء بتحديـد مسـتوى ريـادة الجهـة فـي كل معيار كالتالى:
 - مستوی مبتدئ: 0-35 %
 - مستوی متوسط: 70-40 %
 - مستوی متقدم: 75-100 %
 - 📘 🔻 يتم تقييم كل محور من 100 نقطة (موزعة على القدرات والنتائج كما سيتبين لاحقاً) ثم إحتساب المتوسط (محاور متساوية الأوزان).
- يتم إضافة علامة تقييم محاور النخبة لعلامة الجهة الحكومية في تقييم منظومة التميّز الحكومي بواقع %80 لتقييم منظومة التميّز الحكومي و %20 لتقييم نموذج النخبة.



مصفوفة تقييم محاور النخبة: كعب الرشاقة المؤسسية

مستوی متقدم 75-100	مستوی متوسط 70-40	مستوی مبتدئ 0-35	سؤال المقابلة	ρ	
يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة تضمن إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخليآ لتحقيق جميع الأهداف أو تنفيذ جميع المشاريع دون تدخل من الإدارة العليا	يوجد أنظمة وآليات فعالة تضمن إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخليآ لتحقيق العديد من الأهداف أو تنفيذ العديد من المشاريع دون تدخل من الإدارة العليا	يوجد بعض الممارسات تضمن إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخلياً لتحقيق بعض الأهداف أو تنفيذ لبعض المشاريع دون تدخل من الإدارة العليا	كيف يتم إعادة تنظيم العمل وإعادة توظيف الموارد بين الإدارات داخليآ لتحقيق أهداف محددة أو تنفيذ مشروع محدد دون تدخل من الإدارة العليا	1	
يتم تنفيذ جميع المشاريع من خلال فرق عمل متعددة الإدارات بطريقة فعالة ومبتكرة لتحسين الأداء والخدمات	يوجد العديد من المشاريع التي تم تنفيذها من قبل فرق عمل متعددة الإدارات لتحسين الأداء أو الخدمات	يوجد بعض المشاريع التي تم تنفيذها من قبل فرق عمل متعددة الإدارات لتحسين الأداء أو الخدمات	كم عدد المشاريع التي تم تنفيذها من قبل فرق عمل متعددة الإدارات لتحسين الأداء أو الخدمات	2	الـ قــدرات
مثال يحتذى به للتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية ويتم الإستجابة بطرق مبتكرة لجميع المتغيرات لإغتنام الفرص وتجنب المهددات	يوجد أنظمة وآليات فعالة للتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية ويتم الإستجابة بطرق فعالة لمعظم المتغيرات لإغتنام الفرص وتجنب المهددات	يوجد بعض الممارسات للتنبؤ بالمتغيرات الداخلية والخارجية ويتم الإستجابة لبعض المتغيرات لإغتنام الفرص وتجنب المهددات	كيف يتم التنبؤ بالمتغيرات الدافلية و الخارجية وكيف يتم الإستجابة لها بطرق مبتكرة في الوقت الملائم لإغتنام الفرص وتجنب المهددات	3	
تم تحقيق جميع النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق معظم النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق بعض النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	نتائج الرشاقة المؤسسية ويمكن أن تشمل (سرعة الإستجابة للمتغيرات الخارجية، عدد المشاريع التي تمت من قبل فرق عمل متعددة الإدارات، نتائج التنبؤ بالمتغيرات الخارجية، نتائج إدارة المخاطر)	 	





مصفوفة تقييم محاور النخبة: علوم البيانات والذكاء الإصطناعي

مستوی متقدم 100-75	مستوی متوسط 70-40	مستوی مبتدئ 35-0	سؤال المقابلة	P	
يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لجمع وتحليل البيانات وتم استخدام نتائج التحليل لدعم اتخاذ القرار وتطوير جميع السياسات والخدمات	يوجد أنظمة وآليات فعالة لجمع وتحليل البيانات واستخدام نتائج التحليل لدعم اتخاذ القرار وتطوير لمعظم السياسات والخدمات	يوجد بعض الممارسات لجمع وتحليل البيانات واستخدام نتائج التحليل لدعم اتخاذ القرار وتطوير بعض السياسات والخدمات	كيف تضمن اتخاذ القرارات وتطوير السياسات والخدمات بناء على حقائق مستخلصة من البيانات	1	-
يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لإستخدام التقنيات الحديثة لرفع كفاءة جميع السياسات والخدمات	يوجد أنظمة وآليات فعالة لإستخدام التقنيات الحديثة لرفع كفاءة معظم السياسات والخدمات	يوجد بعض الممارسات لإستخدام التقنيات الحديثة لرفع كفاءة بعض السياسات والخدمات	كيف يتم استخدام أحدث التقنيات والتكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة السياسات والخدمات	2	قــدرات
يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لتبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك في جميع المجالات المتاحة	يوجد أنظمة وآليات فعالة لتبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك في معظم المجالات المتاحة	يوجد بعض الممارسات لتبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك في بعض المجالات	كيف يتم تبادل البيانات باستخدام التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي لتدعيم العمل والإبتكار الحكومي المشترك	3	
تم تحقيق جميع النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق معظم النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق بعض النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	نتائج استخدام البيانات والتقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي ويمكن أن تشمل (عدد القرارات المبنية على حقائق، حجم البيانات المتبادلة مع الشركاء، عدد الإبتكارات الناتجة عن مشاركة البيانات، عدد الخدمات المحسنة من خلال تقنيات الذكاء الإصطناعي،و نسبة التحسين بإستخدام الذكاء الإصطناعي)	== (]]



مصفوفة تقييم محاور النخبة: الشراكة

مستوی متقدم 75-100	مستوی متوسط 70-40	مستوی مبتدئ 0-35	سؤال المقابلة	P	
يوجد أنظمة وآليات مبتكرة لعمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	يوجد أنظمة وآليات فعالة لعمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	يوجد بعض الممارسات لعمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	كيف يتم عمل شراكات فعالة مع مؤسسات القطاع الخاص لزيادة القيمة المضافة في الخدمات المقدمة من الجهة	1	
مثال يحتذى به للعمل الحكومي المشترك وتم عمل جميع الشراكات الضرورية والإستباقية التي تعمل من خلالها على تقديم /تحسين الخدمات	يوجد بعض أنظمة فعالة للتعاون مع الشركاء تم عمل العديد من الشراكات الفعالة والإستباقية وتم العمل من خلالها على تقديم/تحسين بعض الخدمات	يوجد بعض الممارسات للتعاون مع الشركاء وتم عمل بعض الشراكات الفعالة وتم العمل من خلالها على تقديم/تحسين بعض الخدمات	كيف يتم التعاون مع الشركاء من داخل وخارج القطاع الحكومي وأفراد المجتمع والعمل معهم للوصول لفهم أفضل احتياجات وتوقعات المتعاملين	2	الـ قــدرات
يوجد أنظمة وآليات فعالة ومبتكرة لتحديد الشراكات وقد تم تحديد جميع الشراكات اللازمة وتقديم حلول استباقية فعالة لقضايا المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	يوجد أنظمة وآليات فعالة لتحديد الشراكات وقد تم تحديد معظم الشراكات المطلوبة لتقديم حلول استباقية فعالة لقضايا المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	يوجد بعض الممارسات لتحديد الشراكات المطلوبة لتقديم حلول استباقية فعالة لقضايا المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	كيف يتم تحديد الشراكات المطلوبة لتقديم حلول استباقية فعالة لقضايا المجتمع ولتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين	3	
تم تحقيق جميع النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق معظم النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	تم تحقيق بعض النتائج الإيجابية مقارنة بأفضل الممارسات العالمية	نتائج الشراكة مع القطاع الحكومي وغير الحكومي وأفراد المجتمع ويمكن أن تشمل (عدد الشراكات الفعالة داخل وخارج القطاع، عدد الشراكات مع القطاع الخاص، عدد الخدمات المحسنة من خلال الشراكة، نسبة التحسين على الخدمات من خلال الشراكة	= :- :- (]]



فئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهـد دبي رئيس المجلس التنفيـذي مبادرة "مجتمعي مـكان للجميـع" ضمن رؤيـة سـموه بأن تكـون دبـي مدينـة صديقـة لاصحاب الهمـم، ومساهمة فـي تنفيـذ هـذه المبادرة فـي القطـاع الحكومـي وتجسـيـدا لرؤيـة سـموه فقـد تـم تخصيـص هـذه الفئـة لتحفيـز وتقديـر الجهـات الحكوميـة التـي تسـاهم فـي منـح أصحـاب الهمـم حقوقهـم وتمكّنهـم مـن أن يصبحـوا أعضاء فاعليـن فـي المجتمـع.

المعايير

الممكنات (60 نقطة)

المعيار الأول: سهولة الوصول الى المرافق والخدمات والمعلومات من قبل أصحاب الهمم (30 نقطة)

تصميم المباني والمرافق وتهيئتها بما يمكن أصحاب الهمم من الاستفادة منها واستخدامها بسهولة وفقا لأفضل الممارسات العالمية.

تهيئة الخدمات ووسائل الإِتصال والمعلومات بما يحقق استفادة أصحاب الهمم منها بالمساواة مع الآخرين والتي تمكنهم من استخدامها والحصول عليها بسهولة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

تدريب عدد من موظفي الواجهة على كيفية التعامل مع أصحاب الهمم بما يتناسب مع حجم الطلب من هذه الفئة من المتعاملين وبحيث يتم ضمان تقديم الخدمة لهم حسب احتياجاتهم عند حضورهم .

ضمان إلتزام الجهات التي تخضع لإشراف وترخيص الجهة الحكومية بالمواصفات القياسية المعتمدة في تهيئة المرافق والخدمات ووسائل الاتصال والمعلومات لاستخدام أصحاب الهمم.

جاهزية المرافق والمباني لإخلاء أصحاب الهمم في حالات الطوارىء.



تابع / فئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

المعيار الثاني: دمج وتمكين الموظفين من أصحاب الهمم (30 نقطة)

- ضمان حقوق أصحاب الهمم ومنحهم الفرص العادلة في كافة مراحل عملية التوظيف والعمل بالمساواة مع الآخرين (الاستقطاب، الاختيار، التقدم للوظيفة، التقييم، الحصول على الوظيفة، الاستقرار الوظيفي والتطور الوظيفي).
- تنميـة وتطويـر مهـارات الموظفيـن مـن أصحـاب الهمـم بالمسـاواة مـع الآخريـن ووضـع برامـج لضمـان تقدمهـم الوظيفـي والمهنـي بمـا يكفـل مشاركتهم لزملائهم من الموظفين في مختلف المجالات.
 - توفير التسهيلات اللازمة من أجهزة وأدوات ومعدات خاصة للموظفين من أصحاب الهمم بما يمكنهم من أداء عملهم بسهولة.
 - توفير الفرص الكافية وبيئة العمل الملائمة التي تشجع الموظفين من أصحاب الهمم على المبادرة والإبداع.
- الجهـود المبذولـة لحمايـة الموظفيـن مـن أصحـاب الهمـم مـن التمييـز ضدهـم فـي جميـع مراحـل العمـل أو الإسـاءة إليهـم أو إهمالهـم أو استغلالهم بأى طريقة.



تابع / فئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم

المعيار الثالث: النتائج (40 نقطة)

- نسبة توظیف أصحاب الهمم بما يتناسب مع قدراتهم ویلائم طبیعة عمل الجهات الحكومیة.
- 🔳 🔻 عدد الدورات التدريبية المقدمة للموظفين من أصحاب الهمم الهادفة لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتساعدهم على تقدمهم الوظيفي.
- عدد الدورات التدريبية الخاصة المقدمة للموظفين بكيفية التعامل مع أصحاب الهمم من كافة الفئات المعنية (متعاملين وموظفين وأفراد المجتمع وغيرهم).
 - نسبة المطابقة في التدقيق الخاص بمدى ملائمة المرافق والخدمات لاستخدام أصحاب الهمم.
 - 👤 🔻 عدد المبادرات المجتمعية الموجهة لأصحاب الهمم الهادفة إلى الإلتزام بمنح حقوقهم وتطويرهم وزيادة فرص تفاعلهم.
 - نتيجة استطلاع رأي أصحاب الهمم من المتعاملين والموظفين وذويهم.
 - نتيجة استطلاع رأي المجتمع المتعلق بمدى كون الجهة الحكومية صديقة لأصحاب الهمم.
 - نتيجة تقييم هيئة دبى الرقمية لمدى مواءمة الموقع الإلكتروني والتطبيقات الذكية للجهة الحكومية لمتطلبات أصحاب الهمم.

آلية التقييم

أولا: تقييم المرافق (%25)

تقييم لمرفق واحد من مرافق الجهة الحكومية (يتم إختياره من قبل البرنامج) من قبل فريق متخصص وتزويد البرنامج بعلامة لتقييم المباني والمرافق مع التقرير التفصيلي للتقييم.

ثانياً: التقييم المؤسسي (%70)

تقييـم ميداني لمـدة ساعتين ونصف من قبـل فريـق مـن الخبـراء المتخصصيـن يتـم فيهـا تقديـم عـرض تقديمي مـن الجهـات الحكوميـة يتضمـن إنجازاتها على ضوء المعايير بالإضافة لجولة ميدانية افتراضية للإطلاع على الجهود المبذولة لتطبيق المعايير والإستفسار من الموظفين والمتعاملين بالإضافة إلى الإطلاع على الموقع الالكتروني للجهة وتطبيقاتها الالكترونية/الذكية.

ثالثاً: دراسات السعادة (5%)

📘 🔻 يتم احتساب درجة الأسئلة الخاصة بأصحاب الهمم في دراسة المتسوق السري وسعادة الموظفين التي يجريها المجلس التنفيذي.



فئة أفضل جهة في مجال التوطين

أهداف الفئة:

1

تحفيز الجهات الحكومية على إعداد وتنفيذ خطة للتوطين بشكل مؤسسى مستدام.

2

الارتقاء بقدرات الموارد البشرية المواطنة وإكسابها المهارات المهنية والسلوكية التي تمكنها من القيام بمهامها الوظيفية.

المعايير:

يتم التقييم لهذه الفئة بناء على معيار (5-3) " التوطين" في المعيار الرئيسي الخامس رأس المال البشري والتوطين في منظومة التميّز الحكومي بدبي.

آلية التقييم:

- يتـم التقييـم مـن قبـل فريـق تقييـم مـن خبـراء مواطنيـن متخصصيـن فـي المـوارد البشـرية (بإسـتخدام أداة التقييـم المعتمـدة للمنظومـة فـي القدرات والنتائج) بواقع %50 للقدرات و%50 للنتائج (%50 لمؤشرات الأداء و %50 لمقاييس الرأي).
 - يتم إحتساب معيار التوطين ضمن معايير منظومة التميّز الحكومي لتقييم فئة الجهة الحكومية الرائدة ولا يتم إحتسابه عند تقييم فئة "أفضل جهة في رأس المال البشري"والتي يتم تحديد الفائز بها من خلال علامة المعيارين الفرعين 1-5 "إدارة المواهب المحترفة" و2-5 "وظائف المستقبل" للمعيار الرئيسي رأس المال البشري والتوطين وذلك لضمان عدم ازدواجية التقييم والتكريم.



فئة أفضل مبادرة مشتركة

أهداف الفئة:

3

تعزيز تجربة المتعاملين والفئات المعنية الأخرى بتقديم خدمات متكاملة لهم 2

تعزيز التكامل مع القطاع الخاص للاستفادة من خبرات وموارد هذا القطاع في تحسين كفاءة الجهات الحكومية في تحقيق مهامها وتنفيذ أعمالها 1

تحفيز الجهات الحكومية على تنفيذ المبادرات التي تعزّز الشراكة والتكامل في القطاع الحكومي تحقيقاً لمبدأ الحكومة الواحدة

شروط الترشيح والمشاركة بهذه الفئة:

- الترشيح لهذه الفئة اختياري ويمكن أن تشارك فيه الجهات من كافة المستويات (النخبة، التميّز، الأساسي).
 - يجب أن يكون أحد الشركاء على الأقل في المبادرة من القطاع الخاص.
 - يستثنى من المشاركة في هذه الفئة المبادرات التي تزيد موازنتها عن 25 مليون درهم
 - تقتصر المشاركة على المبادرات التي تم تطبيقها خلال 4 سنوات الماضية كحد أقصى.
- لا يجوز ترشيح نفس المبادرات لدورتين متتاليتين (ولو كان هذا الترشيح من جهات مختلفة للمبادرات المشتركة).



فئة أفضل مبادرة مشتركة

المعايير:

المعيار الأول: تصميم وتطوير المبادرة (20 نقطة)

- 📘 مستوى الابتكار في فكرة المبادرة ومدى استجابتها للتحديات التي تواجهها الجهات الحكومية في دبي وجاهزيتها للمستقبل.
 - تحلیل الوضع الحالي ودراسة جدوی المبادرة وتحدید أهدافها بمستویات ریادیة بالاعتماد علی تحلیل البیانات والحقائق.
 - حعم وموائمة المبادرة للأهداف والإستراتيجيات المعتمدة على مستوى الجهة الحكومية وحكومة دبي بشكل عام.
 - آلية اختيار وتحديد فريق العمل من القدرات والكفاءات المطلوبة لإدارة وتنفيذ المبادرة بمراحلها المختلفة.
- تحديد الشركاء وباقي الفئات المعنية بالمبادرة وأطر العلاقة معهم ومدى تأثيرهم وتأثرهم بنجاحها وأسس إدارة العلاقة معهم بناء على تحقيق الفائدة للجميع والاستفادة من الإمكانيات المتاحة من الشراكة مع القطاع الخاص.
 - تحديد موازنة المبادرة والموارد المادية وغير المادية اللازمة لتنفيذها بناء على المعلومات والحقائق.
 - 📘 إعداد الخطة التنفيذية للمبادرة وآليات متابعة تنفيذ نتائج وتحقيق أثرها بناء على مؤشرات أداء فعالة وواضحة لجميع الفئات المعنية.
- تحديد العوامل الأساسية لنجاح المبادرة وإعداد آلية لإدارة المخاطر المتعلقة بتنفيذها وإعداد السيناريوهات المختلفة للتنفيذ في حال حدوث أي تغيّرات داخلية أو خارجية بما يحقق أهداف وأثر المبادرة للجهة الحكومية ولكافة الشركاء.



تابع / فئة أفضل مبادرة مشتركة

المعيار الثاني: الشراكة في تنفيذ المبادرة (30 نقطة)

- 🔃 استخدام الأساليب والطرق العلمية الحديثة والتكنولوجيا في إدارة وتنفيذ المبادرة .
- 🔃 كيفية التغلب على الصعوبات والمعوقات التي واجهت المبادرة واستباقية ومرونة فريق العمل في الاستجابة والتعامل مع هذه التحديات.
 - 🔃 فعالية عمليات التنفيذ وكفاءة الإنفاق المالي.
 - 🔳 فعّالية إدارة التغيير المتعلقة بالمبادرة.
- إدارة المبادرة ومتابعـة تنفيذهـا بمشـاركة فعالـة مـن الشـركاء وإعـداد تقاريـر الإنجـاز الدوريـة بمـا يتضمـن إدارة وتحقيـق متطلبـات واحتياجـات جميـع الشـركاء والفئـات المعنيـة فـى جميـع مراحـل التنفيـذ.



تابع / فئة أفضل مبادرة مشتركة

المعيار الثالث: النتائج والتأثيرات الإيجابية للمبادرة (50 نقطة)

- تتائج تنفيذ المبادرة من جوانب المدة الزمنية والموارد المستنفدة وتحقيق النتائج لكل مرحلة من مراحل تنفيذها.
- 🔳 النتائج المتحققة بعد تنفيذ المبادرة بالمقارنة مع المستهدف وانعكاساتها على مستوى الأداء العام للجهة الحكومية وعلى أداء كافة الشركاء.
- الفوائـد والتأثيـرات الإيجابيـة للمبـادرة علـى جميـع الفئـات المعنيـة بمـا فيهـا تحقيـق سـعادة الشـركاء عـن الشـراكة فـي تنفيـذ المبـادرة ونقـل وتبـادل المعرفـة مـا بيـن الشـركاء .
 - 🔃 مدى استدامة النتائج والتأثيرات الإيجابية للمبادرة .
- التعلّـم والتطويـر المسـتمر للمبـادرة داخليـاً ولـدى الشـركاء وإمكانيـة تطبيقـه أو تعميـم أفضـل الممارسـات والـدروس المسـتفادة مـن تطبيقهـا فـي جهـات حكوميـة أخـرى.



تابع/ فئة أفضل مبادرة مشتركة

آلية التقييم

جلسة تقييم واحدة (حضور شخصي) لكل مبادرة يتم توزيع وقتها كما يلي:

المرحلة الثالثة

3. جولة في موقع تطبيق المبادرة، إن لزم الأمر (15 - 30 دقيقة)

المرحلة الثانية



المرحلة الأولى



مجموع كافة مراحل التقييم لا تتجاوز ساعتان كحد أقصى



فئة الجهة الأكثر جاهزية للمستقبل

أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي ضمن أعمال القمة العالمية العاشرة للحكومات مؤشر دبي للجاهزية للمستقبل والذي يهدف إلى تعزيز مكانة دبي الرائدة كواحدة من أكثر مدن العالم استعداداً للمستقبل، وقد تم إطلاق هذه الفئة لتحفيز الجهات الحكومية على زيادة مستوى جاهزيتها المستقبلية التي تمكنها من اقتناص الفرص والتعامل مع التحديات المستقبلية بسرعة ومرونة واستباقية وتكريم الجهات الأكثر جاهزية للمستقبل والتى تحقق أعلى النتائج في تقييم هذا المؤشر.

تمكين العاملين في القطاع الحكومي ورفع

مستوى قدراتهم ومهاراتهم في استشراف

وتصميم المستقبل

أهداف الفئة

1

تحفيز الجهات الحكومية على تطوير استراتيجيات وخطط عمل متكاملة للاستجابة والتعامل مع المتغيّرات المستقبلية واقتناص الفرص والتعامل مع التحديات المستقبلية بسرعة ومرونة واستباقية

إبراز نجاح الجهات الحكومية بدبي في توظيف تقنيات المستقبل لإنجاز أهدافها والسبق في تقديم أفضل الخدمات الحكومية المستقبلية على مستوى المنطقة والعالم

آلية التقييم

يتم احتساب نتيجة مؤشر دبي للجاهزية للمستقبل للجهة الحكومية من خلال تقييم محاوره ومؤشراته الفرعية من عدة مصادر موزعة أوزانها كما يلي:

	مؤشر دبي للجاهزية للمستقبل للجهة الحكومية							
	90%	10%						
ىتبيان الموظفين مؤشرات الجهات المركزية مؤشرات من التقييم المؤسسي								

للمزيد من التفاصيل عن المؤشر ومحاوره وآلية احتسابه، يرجى الرجوع لدليل مؤشر دبي للجاهزية المستقبلية الصادر عن برنامج دبي للتميّز الحكومي ومؤسسة دبي للمستقبل.



تغطى هذه الأوسمة مجالات التميّز الوظيفي المختلفة وتشمل كافة الوظائف في الجهات الحكومية وقد تم إدراج المسميات الوظيفية في كل فئة على سبيل المثال لا الحصر.



وسام دبي لمساعد المدير عام/ المدير التنفيذي (إجبارية)

خصَّصت هذه الفئة للعاملين من المواطنين في المناصب القيادية (على درجة 16 فأعلى أو ما يعادلها) في الجهات الحكومية بدبي فيما عدا منصب المدير العام. ومن الأمثلة على الوظائف / المسميات الوظيفية: مساعد / نائب المدير العام، مدير تنفيذي، مدير / رئيس قطاع، مدراء الإدارات التابعين مباشرة للمدير العام (الصف الثاني للقيادة).



وسام دبي للموظف الإشرافي (اختيارية)

خصَّصت هذه الفئة للموظفين المواطنين الذين يشغلون المناصب الإشرافية (أقل من درجة 16 أو ما يعادلها) مع مراعاة أن يكون المرشح مشرف على (2) موظفين اثنين فأكثر. ومن الأمثلة على الوظائف/ المسميات الوظيفية مدير إدارة، رئيس قسم، مدير مركز خدمة، مدير مركز اتصال، رئيس شعبة وما شابه.



وسام دبي للموظف المتخصص (اختيارية)

خصَّصت هـذه الفئـة لجميـع موظفـي الجهـات الحكوميـة فـي مختلـف الوظائـف المهنيـة والهندسـية والتقنيـة والفنيـة المتخصصـة ومـن الأمثلـة علـي الوظائف/ المسميات الوظيفية طبيب، مهندس، محامي، خبير، مستشار، أخصائي، باحث، مخطـط، مترجـم، مرشـد، مدعي عـام، إعلامي، صحفي، محرر، إحصائي، محاسب، مدقـق حسـابات، محلـل نظـم، مصمـم برامـج الكمبيوتـر، مشـغلّ الأنظمـة، مسـؤول قاعـدة البيانـات ومـّا شـابه.





وسام دبي للموظف الإداري (اختيارية)

خصّصت هذه الفئة لجميع موظفي الجهـات الحكوميـة المواطنيـن العامليـن فـي مختلـف الوظائـف الإداريـة أو الكتابيـة أو الماليـة غيـر الاشـرافية التـي لا تدخـل ضمـن فئـات أوسـمة التميّـز الأخـرى ومـن الأـمثلـة علـى الوظائف/المسـميات الوظيفيـة التـي تنـدرج ضمـن هـذه الفئـة: (إداري، ضابـط شـؤون توظيـف، ضابـط مشـتريات، أميـن مخـزن أو مسـتودع، سـكرتير، موظـف طباعـة، موظـف أرشـيف، أو إداري موازنـة، أميـن صنـدوق، كاتـب حسـابات، محصـل إيـرادات) ومـا شـاـه.



وسام دبي للموظف الميداني (اختيارية)

خصّصت هذه الفئة لجميع الموظفين في مختلف الوظائف غير الإشرافية التي تتطلب وظائفهم العمل الميداني غير المكتبي خارج موقع جهة عملهم بحيث تشكل نسبة أوقات عمله خارج المكتب ما لا يقل عن %70. ومن الأمثلة على الوظائف / المسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة: (مراقب، مفتش، رجل شرطة أو أمن أو مرور أو سلامة أو دفاع مدني أو إنقاذ، مرشد/ دليل سياحي، مسّاح، فني زراعة، مرشد زراعي، فني هندسة أو إعمار، سائق ، مشغّل معدات) وما شابه.



وسام دبي لموظف سعادة المتعاملين (إجبارية)

خصّصت هـذه الفئة لجميع موظفي الجهـات الحكومية في مختلف الوظائف غير الإشـرافية في مراكـز خدمـة المتعاملين أو الموظفين الذين يتعاملـون مباشـرة مـع الجمهـور. ولا يشـترط أن يتضمن المسـمى الوظيفي للموظف "سـعادة المتعاملين"، ومـن الأمثلـة على الوظائف / المسـميات الوظيفيـة التي تنـدرج ضمن هـذه الفئـة: (موظـف اسـتقبال أو اسـتعلامات أو خدمـة متعاملين، موظـف مركـز اتصـال) ومـا شـابه.



وسام دبي للموظف المبتكر (اختيارية)

خصّصت هذه الفئة لكافة الموظفين الذين لديهم الابتكارات والاختراعات المشتركة سواء كانت تتعلق بمجال عملهم أو تقع خارج نطاق عملهم، بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية. ولا يشترط أن يتضمن مسمى الموظف أي كلمات تشير إلى الابتكار أو الإبداع.



وسام دبي للموظف الشاب (إجبارية)

خصّصت هذه الفئة لكافة الموظفين المواطنين من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 35 عامًا بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية، والذي لم يمض على عملهم في الجهة الحكومية أكثر من ثلاث سنوات.



معايير وعناصر تقييم أوسمة دبي للتميز الحكومي

معايير وعناصر تقييم وسام دبي للتميّز لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي



المعيار الأول : الأداء والإنجاز (30%)

- أبرز إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التي أدارها الموظف خلال فترة عمله وأثرها على تحقيق استراتيجية المؤسسة وخطة دبي.
- القدرة على ترجمة الرؤى وتحقيق الأهداف من خلال التخطيط الفعال واستشراف المستقبل وبما يضمن مساهمة فرق العمل والاستغلال الأمثل للوقت والموارد في خلق القيمة المضافة وخدمة وإسعاد المجتمع.
 - 🔃 قدرة الموظف على إدارة المخاطر وعملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل.
 - الإستثمار في رأس المال البشري، وتمكين وتنمية المهارات القيادية لفرق عمله، وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار بالإضافة إلى تعزيز قدراتهم وبما يدعم تميز وتنافسية جهة العمل.



معايير وعناصر تقييم أوسمة دبي للتميز

معايير وعناصر تقييم وسام دبي للتميّز لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي



المعيار الثاني : الشخصية الإيجابية والمؤثرة (%20)

- تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك وخلق بيئة عمل إيجابية وتشجيع العمل بروح الفريق الواحد والتعامل بمرونه مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها.
- الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف من خلال الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله والتي تهدف إلى دعم التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع.
 - نشر ثقافة التعلم من خلال التجارب وتطبيق المعارف المكتسبة في المواقف الجديدة وتبني نهج التعامل مع المتطلبات المتغيرة ضمن المواقف المختلفة.
 - التواصل الفعال مع كافة الموظفين من جميع الثقافات وتقبل التنوع وإعلاء قيم التسامح داخل الجهة وخارجها.



معايير وعناصر تقييم أوسمة دبي للتميز

معايير وعناصر تقييم وسام دبي للتميّز لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي



المعيار الثالث : المبادرة والوعى الريادي (20%)

- المشاركة في تقديم الأفكار والاقتراحات والمبادرة للمشاركة في مستوى المبادرة من خلال فرق العمل والفعاليات المؤسسية.
- المساهمة في توفير ممكنات الابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) والخروج بمبادرات ومشاريع ريادية مبتكرة تخدم الجهة.
- جهود الموظف ومشاركته في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل لممارسات العالمية .
 - المساهمة في تحسين الموقع التنافسي والريادي للجهة وجودة الحياة في المجتمع.



معايير وعناصر تقييم أوسمة دبي للتميز

معايير وعناصر تقييم وسام دبى للتميّز لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي



المعيار الرابع : المهارات القيادية (%30)

- المساهمة في وضع الرؤية والاستراتيجية المؤسسية والهيكل التنظيمي ونموذج العمل الملائم لتنفيذ الاستراتيجية وتوفير الموارد اللازمــة لتطبيقــه .
- المرونة وترسيخ مفهوم الاستباقية وسرعة الاستجابة والتنفيذ والتواجد الميداني لمتابعة العمل والإدارة الفاعلة والكفؤة للمستجدات وعمليات التغيير والتطوير للمهام والخدمات واتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف المؤسسية.
- المساهمة في نشاطات تنمية الموارد البشرية وتطوير قدارتهم وإعداد جيل من القادة القادرين على تحمل المسؤولية والخدمة وتنمية قدراتهـم ومهاراتهـم.
 - تطبيق آليات تفويض الصلاحيات وضمان مشاركة المعنيين في عملية اتخاذ القرار ووضوح المسؤوليات والصلاحيات وتجنب وجود تعارض في المصالح أو إساءة لاستخدام السلطة وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.



معايير وعناصر تقييم باقي أوسمة دبي للتميّز

1 المعيار الأول:

الأداء والإنجاز

- حجـم وطبيعـة الأداء الفـردي والإنجـازات التـي حققهـا الموظـف فـي نطـاق عملـه الحالـي (والسـابق) وأثرهـا علـى جهـة عملـه وعلـى
 تحقيق خطة دبي.
 - سرعة ودقة الموظف في إنجاز عمله وتحقيق أهدافه من خلال الاستغلال الأمثل للوقت والموارد.
 - 🔃 حجم التحديات التي تخطاها أو تعامل معها الموظف لتحقيق أهدافه وإنجازاته.

2 المعيار الثاني:

الابتكار (لوسام دبي للموظف المبتكر فقط)

- الأفكار غير النمطية والإبداعية والمبادرات الريادية التي قدمها الموظف مع التركيز على الابتكارات الجذرية سواء في نطاق عمله أو خارجه.
 - 📘 تطبيق أفضل الممارسات والآليات في تطوير الابتكارات وتحليل واستخدام البيانات والتعلّم وغيرها.
 - النتائج والتأثيرات المتحققة من تطبيق الأفكار والمبادرات الابتكارية ومدى النجاح في الاستجابة وإيجاد الحلول للتحديات المحلية والإقليمية والعالمية.
 - مستوى توثيق الموظف لابتكاراته في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات والتقارير المتخصصة وعدد ودرجة أهمية براءات الاختراع والملكيات الفكرية التي يمتلكها الموظف.



تابع / معايير وعناصر تقييم باقي أوسمة دبي للتميّز

3 المعيار الثالث:

التعلم المستمر والفكر المتجدد

- 🔃 مدى حرص الموظف على الارتقاء بالتحصيل العلمي ومدى الاستفادة منها على المستوى الفردي والمؤسسي.
- الجهود المبذولة من قبل الموظف لاكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات المتعلقة بمهام عمله ومدى تطبيقهـا وتأثيرهـا علـى المســتوى الفــردي والمؤسســي.
 - **ا** قيام الموظف بنقل المعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين سواءَ داخل جهة عمله او خارجها.

المعيار الرابع:

المبادرة والوعي الريادي

- مستوى مدى المبادرة لدى الموظف من خلال مشاركته في تقديم الأفكار والاقتراحات والمبادرة للمشاركة في فرق العمل والفعاليات المؤسسية وأنشطة نقل المعلومات لزملائه.
- الاستخدام الأمثل من قبل الموظف لممكنات الابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/ المادية) والخروج بمبادرات ومشاريع ريادية مبتكرة تخدم الجهة.
- جهود الموظف ومشاركته في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية.



تابع / معايير وعناصر تقييم باقي أوسمة دبي للتميّز

5 المعيار الخامس:

الشخصية الايجابية والمؤثرة

- تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك وخلق بيئة عمل إيجابية وتشجيع العمل بروح الفريق الواحد والتعامل بمرونه مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها.
 - الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف من خلال الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله والتي تهدف إلى دعم التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع.
 - نشر ثقافة التعلم من خلال التجارب وتطبيق المعارف المكتسبة في المواقف الجديدة وتبني نهج التعامل مع المتطلبات المتغيرة ضمن المواقف المختلفة.
 - التواصل الفعال مع كافة الموظفين من جميع الثقافات وتقبل التنوع وإعلاء قيم التسامح داخل الجهة وخارجها.



تابع / معايير وعناصر تقييم باقي أوسمة دبي للتميّز

6

المعيار السادس:

المهارات القيادية (لوسام دبي للموظف الإشرافي فقط)

- أبرز إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التي أدارها الموظف خلال فترة عمله.
- القدرة على التخطيط المستقبلي للوحدة التنظيمية من خلال استشراف المستقبل ووضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وقدرة الموظف على إدارة المخاطر وعملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل.
- القدرة على إدارة الوحدة التنظيمية بما يضمن الاستغلال الأمثل للوقت والموارد وتعظيم العائد منها وقدرة الموظف على تطبيق أساليب موثوقة لقياس مستوى أداء فريق عمله/ ووحدته التنظيمية ومتابعة مدى تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات المناسبة.
- حرص الموظف على بناء وتمكين المـوارد البشـرية العاملـة تحـت إشـرافه وتحفيزهـم علـى العمـل والمبـادرة وبنـاء روح الفريـق الواحـد لديهم وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار.



100%	75%	50%	25%	عناصر التقييم
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	
جميع إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تفوق التوقعات بشكل ملموس ولها أثر واضح على المساهمة في تحقيق خطة دبي وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الأمارات، إقليميا، عالمياً)	معظم إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تفوق التوقعات ولها أثر على المساهمة في تحقيق مؤشرات خطة دبي وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الامارات)	إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تحقق التوقعات وحققت أهداف وحدته التنظيمية وجهة عمله ولكن ليس هنالك أثر واضح على مساهمة تلك الإنجازات في تحقيق خطة دبي	لم يقدم الموظف إنجازات كافية مرتبطة بمجال عمله الحالي والسابق ولم يتبين أثر عمله على وحدته التنظيمية	أبرز إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التي أدارها الموظف خلال فترة عمله وأثرها على تحقيق استراتيجية المؤسسة وخطة دبي
تم تحقيق جميع الأهداف من خلال التخطيط الفعال واستشراف المستقبل كما يتم مساهمة فريق العمل واستغلال الموارد في خلق قيمة مضافة كبيرة وإسعاد المجتمع بمستويات عالمية	تم تحقيق معظم الأهداف من خلال التخطيط الفعال واستشراف المستقبل كما يوجد عدد من الأمثلة على مساهمة فريق العمل واستغلال الموارد في خلق قيمة مضافة وإسعاد المجتمع	تم تحقيق بعض الأهداف من خلال التخطيط الفعال واستشراف المستقبل كما يوجد بعض الأمثلة على مساهمة فريق العمل واستغلال الموارد في خلق قيمة مضافة وإسعاد المجتمع	لاتوجد اثباتات تذكر تدل على القدرة تحقيق الأهداف من خلال التخطيط الفعال واستشراف المستقبل ولا يوجد ضمان لمساهمة فريق العمل أو الاستغلال الأمثل للموارد في خلق قيمة مضافة	القدرة على ترجمة الرؤى وتحقيق الأهداف من خلال التخطيط الفعال واستشراف المستقبل وبما يضمن مساهمة فرق العمل والاستغلال الأمثل للوقت والموارد في خلق القيمة المضافة وخدمة وإسعاد المجتمع
قام بإدارة جميع المخاطر المحتملة وإدارة عددكبير من عمليات التغيير والتحديث والتحسين المستمر من خلال أحدث الاساليب المبتكرة والمتطورة بإستخدام أحدث التقنيات المتقدمة	قام بإدارة العديد من المخاطر بما يشمل التحديد والتحديث والتخطيط المتكامل وإدارة عدد من عمليات التغيير والتحديث والتحسين المستمر من خلال اساليب متطورة أو حديثة	قام بتحديد وإعداد خطط لإدارة المخاطر وإدارة بعض عمليات التغيير والتحديث والتحسين المستمر من خلال اساليب بسيطة أو تقليدية	لم يقدم الموظف أدلة كافية على قدرته على إدارة المخاطر وإدارة عملية التغيير وعمليات التحديث والتحسين المستمر	قدرة الموظف على إدارة المخاطر وعملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل.
قام الموظف بتمكين وتنمية المهارات القيادية لجميع أعضاء فريق العمل مثل التفويض والتدريب والتوجيه وتوفير بيئة ملائمة للإبداع مثل أنظمة متطورة للإقتراحات وتحفيز المبدعين وبما يدعم تميز وتنافسية جهة العمل	قدم الموظف العديد من الأمثلة على تمكين وتنمية المهارات القيادية لفريق العمل مثل التفويض والتدريب وتوفير بيئة ملائمة للإبداع مثل أنظمة الإقتراحات وتحفيز المبدعين وبما يدعم تميز وتنافسية جهة العمل	قدم الموظف بعض الأمثلة على تمكين وتنمية المهارات القيادية لفريق العمل مثل التفويض والتدريب وتوفير بيئة ملائمة للإبداع مثل أنظمة الإقتراحات وتحفيز المبدعين وبما يدعم تميز وتنافسية جهة العمل	لم يقدم الموظف أدلة كافية على مساهمته في تمكين وتنمية المهارات الفيادية لفرق عمله، وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار أو تعزيز قدراتهم وبما يدعم تميز وتنافسية جهة العمل	الاستثمار في رأس المال البشري. وتمكين وتنمية المهارات القيادية لفرق عمله، وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار بالإضافة إلى تعزيز قدراتهم وبما يدعم تميز وتنافسية جهة العمل
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	إجمالي الأداء والإنجاز

100%	75%	50%	25%	ı
100% 95% 90% 85% 80%		50% 45% 40% 35% 30% 25% 20	عناصر التقييم	
الموظف نموذج يحتذى به في المؤسسة في الأداء والسلوك وله دور كبير في نشر السعادة والايجابية (مثل ثقافة عدم اللوم والتعلم من الأخطاء والتحفيز والتشجيع والتكريم) و ويمثل نموذج في المرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها مما انعكس إيجابياً على أداء وسمعة الجهة	قدم الموظف العديد من الأدلة على القدوة الحسنة في الأداء والسلوك وخلق بيئة عمل إيجابية (مثل ثقافة عدم اللوم والتعلم من الأخطاء والتحفيز والتشجيع والتكريم) ويقوم بتشجيع العمل بروح الفريق الواحد في معظم المبادرات كما أظهر درجة كبيرة من المرونة في التعامل مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها	وُّك وخلَق الحسنة في الأداء والسلوك وخلق بيئة يع العمل عمل إيجابية (مثل ثقافة عدم اللوم رونته في والتعلم من الأخطاء) ويقوم بتشجيع	تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك وخلق بيئة عمل إيجابية وتشجيع العمل بروح الفريق الواحد ولم يتبين م والتعامل بمرونه مع التحديات والتعامل بمرونه مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها	
				_
لدى الموظف مشاركات عديدة ومستمره في الأعمال التطوعية داخل وخارج نطاق عمله ضمن خطط وتوجهات واضحة تركز على أثر تلك المشاركات كما يشجع الموظف زملائه على المشاركة الإيجابية في المجتمع	لدى الموظف مشاركات مستمره في الأعمال التطوعية داخل وخارج نطاق عمله ويشجع زملائه على المشاركة الإيجابية في المجتمع والتي تهدف إلى جعم التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع		ليس لدى الموظف أي مشارة الموظف من خلال الجوة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله والتي تهدف إلى دعم التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع.	المعيار الثاني:
يحرص الموظف معظم الوقت على نقل المعرفة والمهارات المكتسبة مع الآخرين وتوظيفها في المواقف المختلفة داخل جهة عمله ضمن خطط واضحة وأساليب حديثة وفعالة كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدربية، ارشاد وتوعية	يحرص الموظف معظم الوقت على نقل المعرفة والمهارات المكتسبة مع الآخرين وتوظيفها في المواقف المختلفة داخل جهة عمله كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدريبية، ارشاد وتوعيةالخ)	يرين أو تقل المعرفة والمهارات المكتسبة مع	نشر ثقافة التعلم من خلال التجارب والمهارات المكتسبة مع الآذ وتطبيق المعارف المكتسبة في المواقف الجديدة وتبني نهج التعامل مع المتطلبات المتغيرة ضمن المواقف المختلفة.	الشخصية الإيجابية والمؤثرة
لدى الموظف مهارات متميّرة في التواصل والاتصال مع فريق العمل ويعمل على تطويرها بشكل دائم ، ويحرص على تبادل التراء، والأفكار والتسامح مع الزملاء والمعنيين من مختلف الثقافات بشكل مستمر لإطلاعهم على جميع جوانب القوة، والضعف في عملهم، ويستثمر طاقاتهم، وخبراتهم في تحقيق أهداف الجهة	لدى الموظف مهارات جيدة في التواصل والاتصال مع فريق العمل. ويحرص على تبادل الآراء والأفكار والتسامح مع الزملاء في الجهة من مختلف الثقافات لإطلاعهم على جميع جوانب القوة والضعف في عملهم،	يمل مَن التواصل والاتصال مع فريق العمل من ل الآراء مختلف الثقافات ويحرص على تبادل الآراء	لدى الموظف مهارات محدود التواصل الفعال مع كافة الموظفين من جميع الثقافات وتقبل التنوع وإعلاء قيم التسامح داخل الجهة وخارجها.	ננס
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30% 25% 20	إجمالي الشخصية الإيجابية والمؤثرة 5% 10% 15% %	

100%	75%	50%	25%	عناصر التقييم	
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	عنافر التعييم	
يبادر الموظف بشكل مستمر في تقديم الأفكار غير النمطية والابداعية والمبادرات الريادية والابتكارات الجذرية (أفكار، دراسات، بحوث، أساليب عمل، مشاريع) ويشارك في فرق عمل وفعاليات مؤسسية متعددة اعتمادا على أساليب علمية وعملية للتعلم وتم اعتماد قابليتها للتطبيق	يبادر الموظف في تقديم الأفكار غير النمطية والابداعية والمبادرات الريادية والابتكارات الجذرية (أفكار، دراسات، بحوث، أساليب عمل، مشاريع) ويشارك في فرق عمل وفعاليات مؤسسية متعددة اعتماداً على أساليب علمية وعملية للتعلم	يقوم الموظف بتقديم بعض الأفكار والمبادرات (أفكار، دراسات، بحوث، أساليب عمل، مشاريع) ولديه بعض المشاركات في فرق العمل والفعاليات المؤسسية	نادراً ما يقدم الموظف أمكار ومبادرات ابداعيه وليس له مشاركة تذكر في فرق العمل أو الفعاليات المؤسسية	المشاركة في تقديم الأفكار والاقتراحات والمبادرة للمشاركة في فرق العمل والفعاليات المؤسسية	
قام الموظف بتوفير ممكنات عالمية المستوى للابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و المبادرات والمشاريع الريادية المبتكرة ذات نتائج وتأثيرات إيجابية على المستوى المؤسسي والحكومي وحصل على جواثر محلية وإقليمية وعالمية ذات علاقة	قام الموظف بتوفير العديد من ممكنات للابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أحوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) كما تم تطبيق العديد المبادرات والمشاريع الريادية نتائج وتأثيرات إيجابية على المستوى المؤسسي والحكومي وحصل على جوائز محلية واقلمية ذات علاقة	قام الموظف بتوفير بعض الممكنات للابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) كما تم تطبيق بعض المبادرات والمشاريع الريادية المبتكرة ذات نتائج وتأثيرات إيجابية على المستوى المؤسسي وحصل على جوائز محلية ذات علاقة	لم يقم الموظف بتوفير ممكنات للابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) ولم يتم تطبيق أي مبادرات ومشاريع ريادية مبتكرة تخدم الجهة.	المساهمة في توفير ممكنات الابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) والخروج بمبادرات ومشاريع ريادية مبتكرة تخدم الجهة	المعيار الثالث: ا
					المبادرة
لدى الموظف جهود ومشاركات عديدة وفعالة بطرق حديثة ومتطورة في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	لدى الموظف جهود ومشاركات عديدة في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	لدى الموظف جهود ومشاركة محدودة في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	ليس لدى الموظف أي جهود أو ومشاركة تذكر في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	جهود الموظف ومشاركته في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	ة والوعي الريادي
					J
للموظف العديد من المساهمات الفعالة في تحسين الموقع التنافسي والريادي للجهة وحودة الحياة في المجتمع، كما ساهم في تحقيق نتائج ريادية على المستوى العالمي	للموظف العديد من المساهمات الفعالة في تحسين الموقع التنافسي والريادي للجهة وجودة الحياة في المجتمع، كما ساهم في تحقيق نتاثج ريادية على المستوى الإقليمي	للموظف بعض المساهمات في تحسين الموقع التنافسي والريادي للجهة وجودة الحياة في المجتمع على المستوى المحلي	لم يساهم الموظف في تحسين الموقع التنافسي والريادي للجهة وجودة الحياة في المجتمع،	المساهمة في تحسين الموقع التنافسي والريادي للجهة وجودة الحياة في المجتمع	
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	إجمالي المبادرة والوعي الريادي	

	عناصر التقييم	5%	10%	25% 15%	20%	25%	30%	35%	50%	45%	50%	55%	60%	75% 65%	70%	75%	80%	85%	100%	00% 95%	
	المساهمة في وضع الرؤية والاستراتيجية المؤسسية والهيكل التنظيمي ونموذج العمل الملائم لتنفيذ الإستراتيجية وتوفير الموارد اللازمة لتطبيقه	لد _S خلا وا التنظ	ل الموظف ل الاعتما لاستراتيجي يمي ونمو	مساهمة : فقط فج ة المؤسس ذج العمل	محدودة , وضع الرؤ ية والهيك الملائم لت الموارد الا	من ية ل نفيذ	لدى والا والهيك لتنفيذ لتن	لموظف م ستراتيجية ب التنظيم لاستراتيج يقه بشكل ل متوسد	مشاركة ف والأهداف ي ونموذم ية وتوفير ي كفء وف	ي وضع الر المؤسس العمل الا الموارد الا عال وساه يق الأهدا،	ـرؤية سية ـملائم للازمة هم	لدی ا کبیر والأهد ونموذم وتوف بشکل ن	لموظف م ر في وضع اف المؤس ن العمل الا بر معظم نفء وفعا	شاركة مت رالرؤية وا سية والو ملائم لتنف الموارد الل ل وساهم الإستراتي	ميزة ذات لإستراتيجي يكل التنظ يذ الإسترا دزمة لتطب بشكل كب	تأثیر بة لیمي اتیجیة یقه یر في	الموظف الاستراتي الرؤية و والهيكل الا الاستراتي بتوفير كل وفعال و	نموذج ير جي ويقو بالاستراتي تنظيمي جية ويس بالموارد وساهم بر	عتذى به فج د الجهود ال ونموذج الع اهم بطرق اللازمة لتط شكل كبير ف	م مجال التخطي مؤسسية لوض ف المؤسسية حديثة ومتقدم يقه بشكل كف ي تحقيق نتائر المؤسسية	
المعيار الرابع:	المرونة وترسيخ مفهوم الاستباقية وسرعة الاستجابة والتنفيذ والتواجد الميداني لمتابعة العمل والإدارة الفاعلة والكفؤة للمستجدات وعمليات التغيير والتطوير للمهام والخدمات واتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف المؤسسية	المرو والتنفي والإد والإد	لة والاستر د والتواجد ارة الفاعلا مليات التذ مات واتخا	اقية وسر: الميداني والكفؤة بيير والتطر	كافية على بة الاستجا لمتابعة الا للمستجدا بير للمهام لتحقيق بع سية	بة عمل ت	الاست والتواج الفاعل التغيير	باًقية وسر تـ الميدانج ة والكفؤة والتطوير ل إرات لتحق إرات لتحق	عة الاست لمتابعة للمستجر لمهام واا	على المرو جابة والتنف العمل والإ ات وعملي خدمات وا : الأهداف	فید بدارة یات اتخاذ	المرو والتنفر والإر والإر	نة والاست د والتواج دارة الفاعل ممليات الت مات واتخا،	العديد م باقية وس ة والكفؤة غيير والتط أف المؤس	رعة الاست لمتابعة ا للمستجم لوير للمهار لتحقيق م	ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	والدّس والتوام الفاع التغيير	ىتباقية و عد الميدان لة والكفؤ والتطوير قرارات لت	سرعة الاست ي لمتابعة ا ة للمستجد	، في المرونة جابة والتنفيذ لعمل والإدارة ات وعمليات خدمات واتخاذ الأهداف	
ع: المهارات القيادية	المساهمة في نشاطات تنمية الموارد البشرية وتطوير قدارتهم وإعداد جيل من القادة القادرين على تحمل المسؤولية والخدمة وتنمية قدراتهم ومهاراتهم	نشاد قدارت	لاات تنمية هم وإعداد تحمل الم	ألموارد ال جيل من	محدودة و شرية وتط لقادة القا خدمة وتن نهم	ــوير ــرين	نشاط قدارتو علی ت	ات تنمية م وإعداد حمل المس ہم ومھارا	الموارد الب جيل من ا ىؤولية وا	ن جيدة ف _ج شرية وتط لقادة القار خدمة وتنا عض الوحد	پ لویر درین نمیة	نشاد قدارتر علی قدراتھ	بات تنمية بم وإعداد نحمل المر م ومهاراتر	إسهامات الموارد ال جيل من مؤولية وا هم بطرق ، الوحدات	 بشرية وتد القادة القا لخدمة وتن حديثة ومن	ب حرین نمیة نطورة	۔ نشاط قدارتھ علی ت	ات تنمية ـم وإعداد حمل المــ ہم ومهارا	جيل من الن سؤولية والذ	رية وتطوير ادة القادرين دمة وتنمية مبتكرة وفي	
l	تطبيق آليات تفويض الصلاحيات وضمان مشاركة المعنيين في عملية اتخاذ القرار ووضوح المسؤوليات والصلاحيات وتجنب وجوت تعارض في المصالح أو إساءة لاستخدام السلطة وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	تطبیق مشارک ووضوم وجو لاست	, آلیات تفو به المعنییر ز المسؤوا د تعارض د	يض الصلا ، في عمل بات والصا بي المصال طة وتغلي	لحدودة ف حيات وضد له اتخاذ الذ حيات وتج ع أو إساءة ب المصلح لشخصية	بان برار نب	آلیات ت بعض ووضو وتجن إسا	ويض الُص المعنيين ع بعض الا ب وجود ت ءة لاستخ له العامة	لدحيات و في عمليا مسؤوليات عارض في دام السلم	ده في تص ضمان مش ة اتخاذ الق والصلاص المصالح لة وتغليب لحة الشخ	ىاركة غرار ىيات أو	تطبيوً مشار اتخاذ والح المح وتغلي	ى آليات تف كة العديد القرار ووض للاحيات وا بالح أو إس ب المصلا	سهامات من المعن وح معظہ جنب وجو نة لاستخ نة العامة	دحیات وض بین في عد م المسؤوا د تعارض د ندام السلد علی المص	سمان ملیة لیات غي طة طة	تفويض المعنيا جميع وجو لاستخدا	الصّلاحياً بن في عد المسؤول د تعارض م السلط	ت وضّمان م ملية اتخاذ اا بات والصلاد في المصالد ة وتغليب ال	، تطبيق آليات شاركة جميع قرار ووضوح يات وتجنب أو إساءة مصلحة العامة ممع المواقف	
	إجمالي المهارات القيادية	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%		45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	00% 95%	



100%	75%	50% 25%	عناصر التقييـ
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30% 25% 20% 15% 10% 5%	
جميع إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تفوق التوقعات بشكل ملموس ولها أثر واضح على المساهمة في تحقيق خطة دبي وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة الإمارات، إقليميا، عالمياً)	معظم إنجازات الموظف في نطاق عمله الحالي والسابق تفوق التوقعات ولها أثر على المساهمة في تحقيق مؤشرات خطة دبي وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الإمارات)	وظفُ في مرتبطة بمجال عمله الحالي الحالي والسابق تحقق التوقعات ق) وأثرها والسابق ولم يتبين أثر عمله على وحققت أهداف وحدته التنظيمية	حجم وطبيعة الأداء ال والإنجازات التي حققها الم نطاق عمله الحالي (والسار على جهة عمله وعلى تحدّ دبي
			5
جميع إنجازات الموظف تتميز بالسرعة والدقة وتحقيق الأهداف والاستغلال الأمثل للوقت والموارد المتاحة وتشمل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، ويعتبر مثالآ يحتذي به على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي	معظم إنجازات الموظف تتميز بالسرعة والدقة وتحقيق الأهداف والاستغلال الأمثل للوقت والموارد المتاحة وتشمل التكنولوجيا التي تعتبر من أفضل الممارسات في هذا المجال على المستوى المحلي والاقليمي	ِنْ <mark>خُلال</mark> تدل على سرعته ودقة عمله بالسرعة والدقة وتحقيق الأهداف	م مواعها والإنجاز و مواعها وتوعية مرمد و مواعها يوءة عدم المهار يوءة بدالله والله الله والله الله والله الله والله الله
			<u>।</u>
استطاع الموظف تخطى صعوبات ومعوقات جسيمة باستخدام أساليب وحلول مبتكرة وأظهر مرونة في تحويل المعوقات والصعوبات إلى انجازات تجاوزت تحقيق الأهداف المرجوة	استطاع الموظف تخطى العديد من الصعوبات والمعوقات باستخدام أساليب إدارية وأظهر مرونة في تحويل المعوقات والصعوبات إلى إنجازات	تحقيق تخطي الصعوبات والمعوقات ولم الصعوبات والمعوقات باستخدام	حجم التحديات التي تخد تعامل معها الموظف ا أهدافه وإنجازاته
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%		إجمالي الأداء والإ

100%	75%	50%	25%	
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	عناصر التقييم
يبادر الموظف بشكل مستمر في تقديم الأفكار غير النمطية والإبداعية والمبادرات الريادية والابتكارات الجذرية (أفكار، دراسات، بحوث، أساليب عمل، مشاريع) في نطاق عمله أو خارجه اعتماداً على أساليب علمية وعملية للتعلم وتم اعتماد قابليتها للتطبيق	يبادر الموظف في تقديم الأفكار غير النمطية والإبداعية والمبادرات الريادية والابتكارات الجذرية (أفكار، دراسات، بحوث، أساليب عمل، مشاريع) في نطاق عمله أو خارجه اعتماداً على أساليب علمية وعملية للتعلم	يقوم الموظف بتقديم بعض الأفكار والمبادرات (أفكار، دراسات. بحوث، أساليب عمل، مشاريع) في نطاق عمله	نادرٌ ما يقدم الموظف أَفكار ومبادرات إبداعيه في نطاق عمله	الأفكار غير النمطية والإبداعية والمبادرات الريادية التي قدمها الموظف وتنوعها مع التركيز على الابتكارات الجذرية سواء في نطاق عمله أو خارجه. - - - - -
يستخدم الموظف أفضل الممارسات العالمية في التوصل لابتكاراته بطريقة منهجية تعتمد بشكل كبير على تحليل البيانات والتعلم المؤسسي	يطبق الموظف العديد من الأساليب التي تعتبر من أفضل الممارسات العالمية وباستخدام متوسط للبيانات والتعلم في مجال التوصل للابتكارات	يطبق الموظف بعض الممارسات الفضلى في التوصل لابتكاراته وباستخدام محدود للبيانات والتعلم	لم يتبع الموظف آليات وممارسات فضلى في التوصل لابتكاراته	تطبيق أفضل الممارسات والآليات في تطوير الابتكارات وتحليل واستخدام البيانات والتعلم وغيرها
				-
تم تطبيق معظم الأفكار والمبادرات الابتكارية وبعض الابتكارات الجذرية وقد أظهر تطبيق هذه الأفكار أثرًا إيجابياً في حل عدد من المشكلات والتحديات على المستويات الإقليمية والعالمية وقد حصل الموظف على تقدير وإشادات في المجالات ذات العلاقة على المستويات الإقليمية والعالمية	تم تطبيق معظم الأفكار والمبادرات الابتكارية للموظف وأظهر تطبيقها نتائج إيجابية في استجابتها للتحديات على المستويات الإقليمية والعالمية وقد حصل الموظف على تقدير وإشادات في المجالات ذات العلاقة على المستويات الإقليمية والعالمية	تم تطبيق العديد من الأفكار والمبادرات الابتكارية وأظهر تطبيقها نتائج إيجابية في استجابتها للتحديات على المستويات المؤسسية والمحلية وقد حصل الموظف على تقدير وإشادات في المجالات ذات العلاقة على المستويات المحلية والإقليمية	معظم الأفكار أو المبادرات الابتكارية غير مجدية التطبيق ولا تستجيب للتحديات التي يتم مواجهتها على المستويات المؤسسية والمحلية	النتائج والتأثيرات المتحققة من هذه الافكار /المبادرات/المشاريع الإبداعية والريادية المطبقة ومدى النجاح في الاستجابة وإيجاد الحلول للتحديات المحلية والإقليمية والعالمية.
				:
وثّق الموظف معظم أفكاره ومبادراته الابتكارية في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات المتخصصة المحكمة في الابتكار وفي مجال العمل التخصصي على المستويات العالمية . يمتلك الموظف عدداً من الملكيات الفكرية وبراءات الاختراع لابتكاراته ومعظمها على درجة كبيرة من الأهمية ويمكن استثمارها على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية	وثِّق الموظف معظم أفكاره ومبادراته الابتكارية في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات المتخصصة المحكمة في الابتكار وفي مجال العمل التخصصي على المستويات العالمية . يمتلك الموظف عدداً من الملكيات الفكرية وبراءات الاختراع الهامة لابتكاراته	وثّق الموظف العديد من أفكاره ومبادراته الابتكارية في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات والدوريات المتخصصة المحكمة في الابتكار وفي مجال العمل التخصصي على المستويين المحلي والإقليمي، يمتلك الموظف بعض الملكيات الفكرية لابتكاراته	لدى الموظف محاولات محدودة لتوثيق ابتكاراته ومبادراته الابتكارية ومعظم هذه المحاولات تتم في النشر ضمن مؤتمرات أو ندوات غير متخصصة أو محكمة	مستوى توثيق الموظف لابتكاراته في الأبحاث والمؤلفات العلمية/ الأدبية وأوراق عمل المؤتمرات المتخصصة وعدد ودرجة أهمية براءات الاختراع والملكيات الفكرية التي يمتلكها الموظف
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	إجمالي الابتكار



100%	75%	50%	25%	عناصر التقييم
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30% 25%	5% 20% 15% 10% 5%	,
جهود الموظف مستمرة للارتقاء بالتحصيل العلمي (دراسات أكاديمية عليا: ماجستير ودكتوراه) والمشاركة الفعالة في مجال البحث العلمي (أبحاث، أوراق عمل، مقالات) ولديه خطط واضحة لتنميته الذاتية في العلوم الحديثة بما يساهم في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي وتحقيق الريادة	جهود الموظف واضحة للارتقاء بالتحصيل العلمي (دراسات أكاديمية: بكالوريوس وماجستير) والمشاركة في مجال البحث العلمي (أبحاث، أوراق عمل، مقالات) بما يساهم في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي		لا توجد أي جهود مبذولة من قبل الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي	مدى حرص الموظف على الارتقاء بالتحصيل العلمي ومدى الاستفادة منها على المستوى الفردي والمؤسسي
				ج جو به به چون الثالث: المعيار الثالث:
يحرص الموظف دائماً على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عمله، كما لديه مشاركات في جمعيات مهنية معروفة ولديه خطة مستقبلية لتنمية مهاراته ومعرفته ويعمل دائماً على استخدام الخبرات والمهارات المكتسبة في تطوير أدائه الفردي وكانت ذات أثر كبير على أداء وحدته التنظيمية والأداء المؤسسى وتحقيق الريادة	يحرص الموظف معظم الوقت على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عمله، كما أن لديه مشاركات في جمعيات مهنية ويعمل غالبآ على استخدام الخبرات والمهارات المكتسبة في تطوير أدائه الفردي وكانت ذات أثر جيد على أداء وحدته التنظيمية	الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة	نادراً ما يحرص الموظف على اكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات العملية المتعلقة بمهام عم	لاكتساب الخبرات والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات المتعلقة بمهام عمله ومدى تطبيقها وتأثيرها على المستوى الفردي والمؤسسي كميت
				والفكر اا
يحرص الموظف دائماً على نقل والمشاركة بالمعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله ضمن خطط والصحة وأساليب حديثة وفعالة كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدرببية، ارشاد وتوعيةالخ)	يحرص الموظف معظم الوقت على نقل والمشاركة بالمعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدريبية، ارشاد وتوعيةالخ)		نادرآ ما يحرص الموظف على نقل المعر والمهارات التي تعلمها مع الآخرين	قيام الموظف بنقل والمشاركة بالمعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين سواء داخل جهة عمله او خارجها
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30% 25%	5% 20% 15% 10% 5%	التعلم المستمر والفكر المتجدد



100%	75%	50% 25%	عناصر التقييم
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30% 25% 20% 15% 10% 5%	,
يحرص الموظف دائماً على نقل والمشاركة بالمعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله ضمن خطط واضحة وأساليب حديثة وفعالة كما يمتد نشاطه في نقل المعرفة خارجياً على المستوى المحلي والاقليمي والعالمي (من خلال مشاركته في مؤتمرات، دورات تدريبية، ارشاد وتوعيةالخ)	يحرص الموظف أحياناً على نقل والمشاركة بالمعرفة والمهارات التي تعلمها مع الآخرين داخل جهة عمله	نادرآ ما يقدم الموظف أفكار ومبادرات ابداعيه وليس له مشاركة أساليب عمل، مشاريع) ولديه بعض المشاركات في فرق العمل المؤسسية والفعاليات المؤسسية	مستوى المبادرة لدى الموظف من خلال مشاركته في تقديم الأفكار والاقتراحات والمبادرة للمشاركة في فرق العمل والفعاليات المؤسسية وأنشطة نقل والمشاركة بالمعلومات لزملائه
			لمعيار
قام الموظف استخدام مكثف لممكنات الابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) كما تم تطبيق العديد المبادرات والمشاريع الريادية المبتكرة ذات نتائج وتأثيرات إيجابية على المستوى المؤسسي والحكومي وحصل على جوائز محلية وإقليمية وعالمية ذات	قام الموظف باستخدام العديد من ممكنات الابتكار في الجهة (نظام الاقتراحات، أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) كما تم تطبيق العديد المبادرات والمشاريع الريادية المبتكرة ذات نتائج وتأثيرات إبجابية على المستوى المؤسسي والحكومي وحصل على جوائز محلية وإقليمية ذات علاقة	قام الموظف بإستخدام بعض ممكنات الابتكار في الجهة (نظام أدوات التواصل، التكنولوجيا و الموارد المالية/المادية) المالية/المادية) ولم يتم تطبيق أي كما تم تطبيق بعض المبادرات مبادرات ومشاريع ريادية مبتكرة تخدم الجهة. وتأثيرات إيجابية على المستوى المؤسسي وحصل على جوائز محلية ذات علاقة	الاستخدام الأمثل من قبل الموظف المخاطعة المخاطع
			الريادي
لدى الموظف جهود ومشاركات عديدة وفعالة بطرق حديثة ومتطورة في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	لدى الموظف جهود ومشاركات عديدة في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	لدى الموظف أي جهود أو ومشاركة تذكر في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية	ن. جهود الموظف ومشاركته في أنشطة وفعاليات الجهة لاستشراف المستقبل وفهم التوجهات والمبادرات التي تطلقها الحكومة أو أفضل الممارسات العالمية
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30% 25% 20% 15% 10% 5%	إجمالي المبادرة والوعي الريادي

	عناصر التقييم	25%				50%			75%				100%							
	عنائيز التغييم		10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	5% 90%	100%
e e	تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك وخلق بيئة عمل إيجابية وتشجيع العمل بروح الفريق الواحد والتعامل بمرونه مع التحديات والصعوبات والتغلب عليها	القدوة ا بيئة عم بروح الن	ر الموظف الحسنة ف _ج لل إيجابية ر فريق الواح مع التحدي	ب الأداء وا ولم يقم بن د ولم يتبي	لسلوك و نشجيع الع ن مرونته	غُلق مل غي	الحسنة والحض بتشج بعض ا	في الأداء بر) وخلق بع العمل لمبادرات تعامل مع	عض الأدلة والسلوك بيئة عمل إ روح الفريق عما أظهر ا التحديات غلب عليها	(مثل الإلتا يجابية ويق ، الواحد فر عض المرو والصعوبات	زام وم پ نه	القدوة الإلتزام ويقوم في د كبر	ة الحسنة والحضور بتشجيع ا معظم الم برة من الم	في الأداء ر) وخلق بي العمل بروج ببادرات كم برونه في ا	ن الأدلة عا والسلوك (يئة عمل إي ر الفريق الر ا أظهر در لتعامل مع لتغلب علير	(مثل جابية واحد رجة ع	في الأد السعاد الم والصع	داء والسلو دة والإيجا رونه في ا نوبات والت	حتذى به في ا ك وله دور كبي ة و ويمثل نم نعامل مع التح لب عليها مما داء وسمعة الد	- ي نشر :ج في ات عکس
المعيار																				
الخامس:	الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف من خلال الجهة التي يعمل بها أو خارج نطاق عمله والتي تهدف إلى دعم التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع.		لدى المور مال التطوء				الأع	مال التطو. ه والتي تر	بعض المر عية داخل ا ہدف إلى د ة وخدمة اا	وخارج نطاً عم التنميا	ق	الأعمال ويشج في	، التُطوعي عع زملائه المجتمع	ة داخل وخ على المش والتي تهد	مستمرة ذ ارج نطاق : اركة الإيجا ف إلى دع مة المجتم	عمله ابیة ىم	في الأ. عمله ه علد	عمال التح ضمن خطر ل أثر تلك ا ف زملائه	ارکات عدیدة ر وعیة داخل وخا وتوجهات واذ مشارکاتك ما ی علی المشارکة المجتمع	ِ نطاق بة تركز جع
الشخصية																				
الليحار	نشر ثقافة التعلم من خلال التجارب وتطبيق المعارف المكتسبة في المواقف الجديدة وتبني نهج التعامل مع المتطلبات المتغيرة ضمن المواقف المختلفة.	واله	يحرص الم مهارات الم يقها في ا	كتسبة مع	ع الآخرين أِ	وَ	نقل	لمعرِّفة و أو تطبيقٍ	في بعض المهارات اا ہا في المو بالجديدة	مكتسبة م	ع	المعرف وتوظر جهة المعر (من خا	ة والمهار يفها في ا عمله كم رفة خارجياً لال مشار	ات المكتس المواقف اا ا يمتد نشا على المس	وقت على سبة مع الآر لمختلفة د اطه في نق بتوى المح وتمرات، دو يةالخ)	- خرین ناخل قل علی	المعرف وتوظي جهة ع حديثة المعر والاقلي	ة والمهارا بفها في اا بمله ضمن وفعالة ك فة خارجياً يمي والعا مؤتمرات،	بعظم الوقت . ن المكتسبة م. بواقف المختلا يا يمتد نشاطه يلى المستوى عي (من خلال تورات تدريبية.	لآخرین داخل سالیب ی نقل محلی شارکته
	التواصل الفعال مع كافة الموظفين من جميع الثقافات وتقبل التنوع وإعلاء قيم التسامح داخل الجهة وخارجها.	التواص مختلف	الموظف بل والاتصا بـ الثقافات والأفكار و	ل مع فريق ونادراً ما	َّ الَّعمل هُ يتبادل الآ	ڹ	التوا	عل والاتص ، الثقافات	مهارات من ال مع فریر ویحرص ع والتسامح	ِّ قُ العمل م لى تبادل ا	ىن	والاتد تبادل ا في الج	عالً مع فر لآراء والأذ هة من ما	يقُ العمل. بكار والتسا غتلف الثقا	ة في التو ويحرص : امح مع الز فات لإطلا والضعف ف	علی زملاء دعهم	والاتصال د بشكل دائد والتسام الثقافات جوانب الذ	مع فريق ا م ، ويحرص ح مع الزما بشكل مس قوة، والض	ات متميّزة فج عمل ويعمل ع على تبادل الآر ء والمعنيين ه تمرلإطلاعهم ف في عملهه في تحقيق أه	، تطویرها والٹفکار مختلف ی جمیع ویستثمر
	إجمالي الشخصية الإيجابية والمؤثرة	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	5% 90%	100%



المعيار السادس: المهارات القيادية (لوسام دبي للموظف الإشرافي فقط)

أوسمة دبي للتميّز

100%	75%	50%	25%	عناصر التقييم
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	
جميع إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف فاقت التوقعات بشكل ملموس ولها أثر واضح على تحقيق مؤشرات خطة دبي وتجاوز أثرها نطاق وحدته التنظيمية (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الأمارات، إقليميا، عالمياً) ويقوم بمراجعة أداء وحدته التنظيمية بشكل دوري وذلك للاستفادة منها في تحسن أداء وحدته	معظم إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف فاقت التوقعات ولها أثر على تحقيق مؤشرات خطة دبي وتجاوز (الجهة الحكومية، حكومة دبي، حكومة الأمارات) ويقوم بمراجعة أداء وحدته التنظيمية أحيانا للاستفادة منها في تحسن أداء	حققت إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف التوقعات و أهداف وحدته التنظيمية	لم تحقق إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التابعة للموظف التوقعات	6.1 أبرز إنجازات الوحدة التنظيمية الحالية والسابقة التي أدارها الموظف خلال فترة عمله
أظهر الموظف قدرة متميزة على التخطيط المستقبلي لوحدته التنظيمية على المدى القصير والمتوسط والطويل من خلال استخدام ادوات استشراف المستقبلي واستخدام البيانات الخخفة) لوضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وربطها وقياس أثر التخطيمية وموظفيها وربطها وقياس أثر التخطيط على الأداء الفردي والمؤسسي والربادي بطرق تمثل أفضل الممارسات وبمشاركة الموظفين واعتماداً مبتكرة ومتنوعة ليطبق أساليب المساهمة الشخصية في إدارة المخاطر التحديث والتطوير لضمان استمرارية التحديث والتطوير لضمان استمرارية النائج المحققة في هذا المرجوة وصولاً النائج المحققة في هذا المجال والعمل إلى ريادة الجمة الحكومية ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل	أظهر الموظف قدرة جيدة في التخطيط المستقبلي لوحدته التنظيمية على المدى القصير والمتوسط والطويل من خلال المستقبل (مثل إعداد المستقبل (مثل إعداد السيناربوهات المستقبلية واستخدام البيانات الضخمة) لوضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وروئية الحكومة، وقياس أثر التخطيط على التأداء الفردي والمؤسسي و يطبق أساليب متنوعة لتحديد والداة المخاطر والمساهمة و يعمل على التحديث والتطوير لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق	أظهر الموظف قدرات متوسطة في التخطيط المستقبلي لوحدته التنظيمية على المدى القصير أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وربطها بالأهداف المؤسسية ، وقياس أثر التخطيط على الأداء الفردي ويطبق بشكل غير منتظم أساليب لتحديد وإدارة المخاطر والمساهمة الشخصية في بعض الأحيان في إدارة عملية التغيير	لدى الموظف قدرات محدودة في التخطيط المستقبلي لوحدته التنظيمية و لا يطبق أساليب لتحديد وإدارة المخاطر ولا يعمل على إدارة عملية التغيير في وحدته التنظيمية	القدرة على التخطيط المستقبلي للوحدة التنظيمية من خلال استشراف المستقبل ووضع خطة متكاملة تجمع بين أهداف الوحدة التنظيمية وموظفيها وقدرة الموظف على إدارة المخاطر وعملية التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%		إجمالي المهارات القيادية



أوسمة دبي للتميّز

أوسمة دبي للتميز الحكومي (عدا وسام مساعد المدير العام/المدير التنفيذي)

100%	75%	50%	25%	عناصر التقييم
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	
يطبق الموظف أساليب مبتكرة ومتنوعة للتخطيط والتنظيم تمثل أفضل الممارسات في هذا المجال ويقوم بشكل مستمر باستخدامها لخصان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية وتعظيم العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل على تحسينها المستمر ومتنوعة لهياس مستوى أداء موظفيه ومتنوعة لقياس مستوى أداء موظفيه بشكل منتظم بمتابعة تحقيق الأهداف وحصر الدروس المستفادة واتخاذ القرارت والدجراءات المناسبة لضمان استمرار ريادة المحققة في هذا المجال والعمل على	يطبق الموظف أساليب متنوعة للتخطيط والتنظيم ويقوم باستخدامها لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية وتعظيم العائد منها في تحقيق أهداف المؤسسة ويطبق أساليب موظفيه لووحدته التنظيمية ويقوم بمتابعة تحقيق معظم وللهدام واتخاذ القرارت واللجراءات المناسبة لضمان استمرار ريادة الجهة الحكومية	يطبق الموظف عدد من أساليب التخطيط والتنظيم ويقوم الشمثل للموارد المؤسسية ويطبق بعض الأساليب لقياس مستوى أداء موظفيه ووحدته التنظيمية ويقوم إلى حد ما بمتابعة تحقيق بعض الأهداف واتخاذ القرارت والاجراءات المناسبة بشأنها لضمان استمرار ريادة الجهة الحكومية ولكن بطريقة غير	يطبق الموظف أساليب محدودة للتخطيط والتنظيم لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسية ويطبق أساليب محدودة لقياس مستوى أداء موظفيه ووحدته التنظيمية ولايقوم بمتابعة تحقيق الأهداف	6.3 القدرة على إدارة الوحدة التنظيمية بما يضمن الاستغلال الأمثل للوقت بما يضمن الاستغلال الأمثل للوقت والموظف على تطبيق أساليب محى تحقيق الأهدام والماد متالية الماد الماد الماد الماد الماليب الماد
				المهارات
يطبق الموظف أساليب مبتكرة ومتنوعة في بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه تمثّل أفضل بتفويض الصلاحيات للقادة المحتملين منهم ويطبق أساليب مبتكرة ومتنوعة لبناء ثقافة مستمرة لتحفيز العمل بروح الفريق الواحد وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتار لتحقيق الأهداف المنشودة. ويتم مراجعة النتائج المحققة في هذا المجال والعمل	يطبق الموظف أساليب متنوعة في بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه ويقوم بتفويض الصلاحيات للقادة المحتملين منهم ويطبق أساليب متنوعة لبناء ثقافة تحفز العمل بروح الفريق الواحد وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار لتحقيق الأهداف المنشودة	يطبق الموظف بعض الأساليب في بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه ويقوم بتفويض بعض الصلاحيات للقادة المحتملين منهم ويطبق بعض الأساليب لبناء ثقافة تحفز العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة	يطبق الموظف أساليب محدودة لبناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وجهوده محدودة في بناء ثقافة تحفز العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المنشودة	6.4 حرص الموظف على بناء وتمكين الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتحفيزهم على العمل والمبادرة وبناء روح الفريق الواحد لديهم وتوفير بيئة ملائمة للإبداع والابتكار
100% 95% 90% 85% 80%	75% 70% 65% 60% 55%	50% 45% 40% 35% 30%	25% 20% 15% 10% 5%	إجمالي المهارات القيادية



أوسمة دبي للتميّز

جدول توزيع درجات معايير فئات أوسمة دبي للتميز

وسام دبي لمساعد المدير العام/المدير التنفيذي	وسام دبي للموظف الإشرافي	وسام دبي للموظف المتخصص	وسام دبي لموظف سعادة المتعاملين	وسام دبي للموظف الإداري	وسام دبي للموظف المبتكر	وسام دبي للموظف الشاب	وسام دبي للموظف الميداني	المعايير	
30	25	40	40	40	10	15	30	الأداء والإنجاز	المعيار الأول
-	-	-	-	-	50	-	-	الابتكار	المعيار الثاني
-	10	20	20	20	15	40	20	التعلم المستمر والفكر المتجدد	المعيار الثالث
20	20	30	30	20	15	30	20	المبادرة والوعي الريادي	المعيار الرابع
20	20	10	10	20	10	15	30	الشخصية الايجابية والمؤثرة	المعيار الخامس
30	25	-	-	-	-		-	المهارات القيادية	المعيار السادس





آلية التقييم

سيمر كل مرشح بجلسة تقييم واحدة في مقر عمله تتكون من ثلاث مراحل:

المرحلة الثالثة

3. **جولة في مقر العمل، ا**ذا التزم الامر (15 - 30 دقيقة)

المرحلة الثانية



المرحلة الأولى



ملاحظة:

1.مجموع المرحلة الأولى والثانية بحد أقصى 45 دقيقة



التكريم الخاص للجنود المجهولين

حصصت هذه الفئة لتكريم عدد من صغار الموظفين (بشرط أن يكونوا من موظفي الدرجة الثامنة فما دون) ممن أظهر القدرة على مواجهة الصعوبات والتحديات الشخصية والمهنية، و انجازات فـوق العـادة، و القيـام بعمـل متفـرد يزيـد عـن المتوقـع و الإلتـزام والمواظبـة والتعامـل الشخصي والسـلوكي الملائم والأمانـة والتفاني والخدمـة المخلصـة، أو مـن الموظفيـن المواطنيـن ممـن يعملـون فـي وظائف معينـة لتشـجيع الآخرين على الالتحاق بمثل هذه الوظائف.

والمسـميات الوظيفيـة التـي تنــدرج ضمـن هــذه الفئـة: (ســائق، موظـف اســتقبال، عامــل نظافـة، وغيـر ذلـك مــن الوظائـف) ويتــم اختيــار المكرمين من خلال مسابقة غير رسمية.



أحكام عامة للمشاركة والتقييم للجوائز المؤسسية:

- سيتم تقدير وتكريم الجهات المشاركة في مستوى النخبة لما حققته من مستوى ريادي وعليه لا يمكنها المنافسة على جوائز منظومة التميّز الحكومي في مستوى التميّز.
- المشاركة إجبارية لجميع الجهات المشاركة في جميع المستويات في فئة " أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم" وفئة " أفضل جهة في مجال التوطين" وفئة "الجهة الأكثر جاهزية للمستقبل" مع مع إمكانية الفوز لأي جهة مشاركة من أي مستوى. وتكون المشاركة في فئة "أفضل مبادرة مشتركة" اختيارية للجها من كافة المستويات مع إمكانية الفوز لأي جهة مشاركة من أي مستوى أيضاً.
- 📘 تم تصميم معايير وآلية التقييم بحيث لا تتطلب عمليات التقييم أي استعدادت أو أعمال إضافية ولا تتطلب الإستعانة بأي استشاري خارجي.
- على الجهات الحكومية المشاركة الإفصاح عن أي علاقة مهنية أو شخصية تربط بين أي من أعضاء فريق التقييم والجهة المشاركة ذاتها أو أي من الموظفين العاملين بها.
- لا يسمح للجهات الحكومية بتقديم أي عروض عمل أو تعيين أي من أعضاء فرق التقييم للعمل في الجهة إلا بعد انتهاء الحورة التقييمية اللاحقة، وفي حالة ثبوت ذلك سيتم خصم 50 علامة من إجمالي علامات الجهة في الدورة التقييمية اللاحقة.
- يتـم الإعـلان عـن النتائـج التفصيليـة للتقييـم مـن خـلال نظـام إلكترونـي بحيـث تسـتطيع كل جهـة الإطـلاع على نتيجتهـا الإجماليـة والتفصيليـة وكيفيــة توزيــع الأوزان لـكل معيــار فرعــي، كمــا يمكنهــم النظــام مــن معرفــة ترتيــب الجهــة ومقارنــة أدائهــا بـأداء باقــي الجهــات الحكوميــة المشاركة لأغراض التطوير والتحسين.



أحكام عامة للمشاركة والتقييم لأوسمة دبي للتميز:

- جميـع فئـات أوسـمة دبـي للتميـز إختياريـة عـدا "وسـام مسـاعد المديـر العـام/ المديـر التنفيـذي" و "وسـام موظـف سـعادة المتعامليـن" و "وسام الموظف الشاب" فهـي إجبارية.
- يشـترط أن يكـون مرشـحي أوسـمة "مسـاعد المديـر العـام/ المديـر التنفيـذي" و"الموظـف الإداري" و"الموظـف الإشـرافي" و "الموظـف الشاب" من المواطنين الإماراتيين.
 - يشترط أن يتطابق مسمى الفئة مع المهام الخاصة بالموظف المرشح عدا فئة الموظف الشاب وفئة الموظف المبتكر.
 - لا يجوز ترشيح موظفين تم ترشيحهم خلال الدورة التقييمية السابقة للدورة التي يتقدم فيها الترشيح.
- يشترط لترشيح أي موظف حكومي لأي فئة من فئات أوسمة دبي للتميز أن يكون على الدرجة (15) الخامسة عشر أو ما يعادلها فما دون ذلك أياً كان مسماه الوظيفي.
- 🔳 يمكن ترشيح موظف في الدرجة (16) لفئات الإشرافي والموظف الإداري والموظف المتخصص والموظف المبتكر دون ترقية في حالة الفوز.
- يشــترط للترشـيح لفئـة مسـاعد المديـر العام/المديـر التنفيـذي أن يكــون الموظــف علـى الدرجــة السادســة عشـر (16) أو مـا يعادلهـا فمـا فوق ذلك أو أن يشغل وظيفة قيادية (عدا المدير العام).



أحكام عامة للمشاركة والتقييم لأوسمة دبي للتميز:

- 🔲 يشترط حصول الموظفين المرشحين لفئات أوسمة دبي للتميز على تقدير (جيد) على الأقل في العامين السابقين للترشيح.
- تشمل فئة الموظف الشاب جميع الموظفين المعينين حديثاً (من حديثي التخرج) لدى الجهات الحكومية حسب الشروط التالية:
 - إكمالهم مدة لا تقل عن 6 شهور ولا تزيد عن 36 شهراً في العمل لدى الجهة الحكومية المعنية.
- ألا يزيـد مجمـوع مـدة خدمـة الموظـف المرشـح فـي الجهـة الحكوميـة التـي يعمـل بهـا مـع غيرهـا مـن الهيئـات والدوائـر والمؤسسـات عن ثلاث سنوات (من غير احتساب مـدة الخـدمة الوطنية والاحتياطية خلال هـذه الفترة).
- ألا تزيـد المـدة التـي انقضـت علـى تخرجهـم مـن الجامعـة أو المؤسسـة التعليميـة (الشـهادة الجامعيـة الأولـى) عـن 5 سـنوات كحـد أقصى، ويجوز في حال اسـتكمال الدراسـات العليا مباشـرة دون الإلتحاق بأي وظيفة أن يتم إحتسـاب 5 سـنوات من تاريخ الحصول على الشهادة العليا على ألا يزيد عمر المرشح عن 35 عاماً.
- 🔃 في حال فوز المرشح لأكثر من مرة واحدة، فإنه يحصل على ترقية كمكافأة لفوزه لأول مرة فقط مع شرط كونه على درجة 15 فما دون.
 - يشترط ألا تقل خدمة المرشح في الجهة عن سنتين للمرشحين كافة الفئات.
- لا يجــوز لمــدراء الإدارات ورؤســاء الأقســام ومــن فــي درجتهــم المشــاركة فــي أي فئــة غيــر الفئــة الاشــرافية وفئــة الموظــف المبتكــر وفئــة الموظـف الشاب.



- تقدّم جميع نماذج الترشيح (النبـذة المختصـرة) الكترونيـاً وباللغتيـن العربيـة والإنجليزيـة وذلـك مـن قبـل المنسـقين المفوضيـن مـن كل جهـة حكومية من خلال نظام إدارة التقييم الإلكتروني على الرابط التالي: https://assessment.dgep.gov.ae
- يوفّر برنامـج دبـي للتميـز الحكومـي للمسـتخدمين المفوضيـن مـن كل جهـة حكوميـة مشـتركة بالبرنامـج اسـم مسـتخدم وكلمـة مـرور وذلـك بعد استلام طلب وتفويض رسمى من الجهة بذلك، كما يوفّر البرنامج التدريب والدعم الفنى للنظام.
- بإمكان الجهات الحكومية من خلال نظام إدارة التقييم الإلكتروني إعداد وتحميل وإرسال نماذج المشاركة وتعديلها ومتابعتها ومتابعة مواعيـد المقابـلات والزيارات الميدانية لترشـيحاتها للفئـات المختلفـة، إضافـة إلى اسـتلام والإطـلاع على التقارير التقييميـة للترشـيحات وأي مراســلات أو تذكيـرات أو تنبيهـات متعلقـة بالبرنامـج والاســتفادة مـن التقاريـر المتعلقـة بمشــاركة الجهـة فـي الــدورة التقييميـة الحاليـة أو السابقة.
- على الجهـات الحكوميـة المشـاركة فـي المسـتوى الأساسـي تعبئـة وصـف مؤشـرات الأداء المرتبطـة بـكل معيـار فـي النظـام الإلكترونى للتقييم حسب تعليمات الترشيح الواردة فى هذا الحليل.
- على الجهات الحكومية المشاركة في مستوى التميّز والنخبة تعبئة وصف مؤشرات الأداء المرتبطة بكافة معايير منظومة التميّز الحكومي (فيمـا عـدا المعيـار الفرعـي (التوطيـن) فيتـم تعبئـة وصـف القـدرات والتائـج المرتبطـة بـه) فـي النظـام الإلكترونـي للتقييـم حسب تعليمات الترشيح الواردة في هذا الدليل.
 - لا يتطلب من الجهات المشاركة في مستوى النخبة تقديم وصف لأي قدرات أو مؤشرات لمحاور نموذج النخبة في نماذج الترشيح. وسيتم تقييم هذه القدرات والنتائج مباشـرة من قبل المقيمين دون الحاجة لنماذج ترشـيح.
 - الإلتزام بنماذج الترشيح المتوفرة على النظام الإلكتروني.



بيانات الترشيح المطلوبة لجميع الفئات (يتم إدخالها مرة واحدة):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
يوم/شهر/سنة	تاريخ	تاريخ التأسيس	
عدد من 10 آلاف	رقم	عدد الموظفين	المقدمة
Image:JPG etc (5M)	مرفق	شعار الجهة	
PDF (5M)	مرفق	مرسوم التأسيس باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	الرؤية باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	الرؤية باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	الرسالة باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	الرسالة باللغة الإنجليزية	نظرة عامة
PDF (5M)	مرفق	الخطة الاستراتيجية باللغة العربية	
PDF (5M)	مرفق	الخطة الاستراتيجية باللغة الإنجليزية	
PDF (5M)	مرفق	الهيكل التنظيمي باللغة العربية	
PDF (5M)	مرفق	الهيكل التنظيمي باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	المهام الرئيسية للجهة باللغة العربية (كل مهمة على حدة)	المهام
غير محدد	كلمات	المهام الرئيسية للجهة باللغة الانجليزية (كل مهمة على حدة)	7.6
غير محدد	كلمات	الأهداف الاستراتيجية باللغة العربية (كل هدف على حدة)	للأحجاف الدستراتيجية
غير محدد	كلمات	الأهداف الاستراتيجية باللغة الانجليزية (كل هدف على حدة)	الأهداف الاستراتيجية



تابع / بيانات الترشيح المطلوبة لجميع الفئات (يتم إدخالها مرة واحدة):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
غير محدد	كلمات	المتعاملين الاستراتيجيين باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	المتعاملين الاستراتيجيين باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	أبرز الشركاء باللغة العربية	بيئة العمل
غير محدد	كلمات	أبرز الشركاء باللغة الإنجليزية	سحا طيي
غير محدد	كلمات	أبرز الموردين باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	أبرز الموردين باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	اسم المركز (جميع المراكز، كل مركز على حدة) باللغة العربية	
غير محدد	كلمات	اسم المركز (جميع المراكز، كل مركز على حدة) باللغة الإنجليزية	
غير محدد	كلمات	عنوان مركز الخدمة/ المبنى (جوجل)	موقع الجهة الرئيسية
غير محدد	كلمات	وصف موقع لمركز الخدمة/ المبنى (اسم المنطقة، الشارع، المبنى، الطابق، الغرفة) باللغة العربية	والفرعية ومراكز
غير محدد	كلمات	وصف موقع لمركز الخدمة/ المبنى (اسم المنطقة، الشارع، المبنى، الطابق، الغرفة) باللغة الإنجليزية	الخدمة
غير محدد	أرقام	رقم مكاني لمركز الخدمة / المبنى	
غير محدد	كلمات	اسم الموقع الإلكتروني	
غير محدد	كلمات	الرابط الإلكتروني للموقع الالكتروني	
غير محدد	كلمات	نوع الموقع الإلكتروني (موقع الجهة، تويتر، فيس بوك، لينكحإن)	
غير محدد	كلمات	اسم التطبيق الذكي باللغة العربية	المواقع الإلكترونية والتطبيقات
غير محدد	كلمات	اسم التطبيق الذكي باللغة الإنجليزية	
غیر محدد	كلمات	الرابط للتطبيق الذكي	



بيانات الترشيح المطلوبة لفئات منظومة التميّز الحكومي:

- المستوى اللَّساسي: قدرات ونتائج لجميع معايير منظومة التميّز الحكومي.
- مستوى التميّز: نتائج لجميع معايير منظومة التميّز الحكومي، وقدرات ونتائج للمعيار الفرعي (التوطين).
- مستوى النخبة: نتائج لجميع معايير منظومة التميّز الحكومي، وقدرات ونتائج للمعيار الفرعي (التوطين). وسيتم التقييم على القدرات والنتائج لمحاور النخبة دون الحاجة لتقديم بيانات ترشيح.

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)	
20 كلمة (30 قدرة لكل معيار فرعي)	كلمات	اسم القدرة باللغة العربية		
20 كلمة (30 قدرة لكل معيار فرعي)	كلمات	اسم القدرة باللغة الإنجليزية	القحيات	
120 كلمة	كلمات	وصف القدرة باللغة العربية	اهدرات	القدرات
120 كلمة	كلمات	وصف القدرة باللغة الإنجليزية		
	كلمات	اسم المؤشر باللغة العربية		٩
	كلمات	اسم المؤشر باللغة الإنجليزية	4 <u>6</u>	ــؤشـــرات منظومة التميّز الحكومي
	كلمات	كود المؤشر	-	
تشغيلى - استراتيجي	اختيار*	نوع مؤشر الأداء	2: وصف المؤشر	
التزايد أفضل -التناقص أفضل -مستقر	اختيار*	اتجاه مؤشر الأداء	======================================	
رقم -نسبة مئوية	اختيار*	وحدة القياس		
ربع سنوی - نصف سنوی - سنة - سنتین - 3 سنوات - 4 سنوات	اختيار*	حورية القياس		

* اختيار من القائمة الموجودة في خانة الملاحظات في نظام التقييم الإلكتروني.



تابع / بيانات الترشيح المطلوبة لفئات منظومة التميّز الحكومي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)		
اختيار السنة	اختيار*	سنة القياس الأولى			
اختيار السنة	اختيار*	السنة (سنة القياس)		-g =	
اختيار الربع الأول، الثاني، الثالث، الرابع	اختيار*	ربع السنة	46 11	مؤشرات منظومة التميّز الحكومي	
اختيار النصف الأول، الثاني	اختيار*	نصف السنة	قيمة المؤشر	oiظ	
	رقم	المحقق		ومق مي	
	رقم	المستهدف			
	اختيار	معايير النخبة			
	كلمات	اسم المنسق الرباعي لكل معيار من النخبة باللغة العربية			
	كلمات	اسم المنسق الرباعي لكل معيار من النخبة باللغة الإنجليزية	النخبة		
عدد من 14 خانة	رقم	رقم موبايل منسق معيار النخبة	·		
	كلمات	البريد الالكتروني لمنسق النخبة			
	كلمات	اسم المنسق الرئيسي الرباعي باللغة العربية			
	كلمات	اسم المنسق الرئيسي الرباعي باللغة الإنجليزية	معلومات الاتصال الخاصة بمنظومة		
	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق الرئيسي باللغة العربية			
	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق الرئيسي باللغة الإنجليزية	بر التميز الحكومي		
عدد من 14 خانة	رقم	رقم موبايل المنسق الرئيسي			
	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق الرئيسي			

* اختيار من القائمة الموجودة في خانة الملاحظات في نظام التقييم الإلكتروني.



بيانات الترشيح المطلوبة لفئة أفضل جهة صديقة لأصحاب الهمم (باللغة العربية):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة
غیر محدد	كلمات	اسم المنسق الرباعي
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك للمنسق
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق
غیر محدد	كلمات	الاسم الرباعي لرئيس الفريق
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي لرئيس الفريق
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني لرئيس الفريق
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك لرئيس الغريق
غير محدد	كلمات	أسماء أعضاء الفريق
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي لكل عضو
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك لكل عضو
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني لكل عضو
500 كلمة	كلمات	نبذة مختصرة عن أبرز الممارسات والانجازات (بما لا يزيد عن 500 كلمة)
غیر محدد	كلمات	موقع الزيارة الميدانية
	اختيار نعم ام لا	هل مطلوب الموافقة الأمنية للزيارة الميدانية
PDF (5M)	مرفق	في حال يتطلب الموقع موافقة أمنية، إرفاق نموذج التصريح الأمني
غير محدد	كلمات	موقع المركز المقترح لتقييم المرافق (البرنامج يمكنه تعديل الموقع)



بيانات الترشيح المطلوبة لفئة أفضل مبادرة مشتركة (باللغة العربية):

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة
غير محدد	كلمات	إسم الجهة الرئيسية المرشحة للمبادرة
غير محدد	كلمات	اسم المنسق الرباعي من الجهة الرئيسية
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك للمنسق
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق
غير محدد	كلمات	الاسم الرباعي لرئيس الفريق من الجهة الرئيسية
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي لرئيس الفريق من الجهة الرئيسية
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني لرئيس الفريق من الجهة الرئيسية
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك لرئيس الفريق من الجهة الرئيسية
غير محدد	كلمات	أسماء أعضاء القريق ممثلي الجهات المشاركة في المبادرة
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي لكل عضو
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك لكل عضو
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني لكل عضو
350 كلمة	كلمات	نبذة مختصرة عن أبرز خصائص تميّز المبادرة وأفضل الممارسات المطبّقة فيها ونتائجها والأثر المترتب على تنفيذها (بما لا يزيد عن 350 كلمة)
غير محدد	كلمات	موقع الزيارة الميدانية
	اختيار نعم ام لا	هل مطلوب الموافقة الأمنية للزيارة الميدانية
	مرفق	في حال يتطلب الموقع موافقة أمنية، إرفاق نموذج التصريح الأمني
غير محدد	كلمات	موقع المركز المقترح لتقييم المبادرة



بيانات الترشيح المطلوبة لفئات أوسمة دبي للتميز الحكومي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
غير محدد	كلمات	اسم المرشح الرباعي بالعربية	
غير محدد	كلمات	اسم المرشح الرباعي بالإنجليزية	
غير محدد	كلمات	عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعمل	
غير محدد	كلمات	عنوان البريد الإلكتروني الشخصي	
عدد من 15 خانة	رقم	رقم بطاقة الهوية	
يوم/شهر/سنة	تاريخ	تاريخ التوظيف في الجهة الحكومية	
Image:JPG etc (5M)	مرفق	الصورة الشخصية للمرشح	
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي بالعربية	المعلومات الشخصية
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي بالإنجليزية	
غير محدد	كلمات	الإدارة بالعربية	
غير محدد	كلمات	الإدارة بالإنجليزية	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك	
عدد من 13 خانة	رقم	رقم المكتب	
غير محدد	رقم وأحرف	رقم جواز السفر	
Image:JPG etc (5M) or PDF	مرفق	صورة جواز السفر	



تابع / بيانات الترشيح المطلوبة لفئات أوسمة دبي للتميز الحكومي:

ملاحظات	الصيغة	المعلومات المطلوبة	أقسام طلب الترشيح (في النظام الإلكتروني)
200 كلمة	كلمات	نبذة مختصرة عن أبرز الإنجازات (لاتزيد عن 200 كلمة)	
PDF (5M)	مرفق	السيرة الذاتية للمرشح	
عدد من 2 خانة	שבכ	مجموع سنوات الخبرة	
عدد من 2 خانة	פבכ	سنوات الخبرة في الجهة الحالية	
	عدد وكلمات	الدرجة الوظيفية	
يوم/شهر/سنة	تاريخ	تاریخ المیلاد	
غير محدد	كلمات	الجنسية	طلب الترشيح
غير محدد	كلمات	اسم المنسق الرباعي	
غير محدد	كلمات	المسمى الوظيفي للمنسق	
عدد من 14 خانة	رقم	رقم الهاتف المتحرك للمنسق	
غير محدد	كلمات	البريد الإلكتروني للمنسق	
غير محدد	كلمات	موقع الزيارة الميدانية	
	اختيار نعم ام لا	هل مطلوب الموافقة الأمنية للزيارة الميدانية	
PDF (5M)	مرفق	في حال يتطلب الموقع موافقة أمنية، ارفاق نموذج التصريح الأمني	
	رقم	التقييم السنوي لآخر سنتين	



الابتكار

تحسين أو تطوير أو تقديم حلول غير مسبوقة على الخدمات والمنتجات والسياسات والأنظمة ونماذج العمل والتي تقدّم قيمة مضافة للفئات المعنية للجهة الحكومية وتحقق لها السبق والريادة.

الابتكار الجذرى

- استحداث وتطوير جوهـري غيـر مسـبوق لآليـات وأنظمـة عمـل وخدمـات وسياسـات (ومنتجـات) الجهـة الحكوميـة ممـا يحقـق أثـراً كبيـراً ونقلـة نوعيـة فـي مجـال العمـل أو فـي القطـاع الحكومـي ككل ويغيّـر كليـاً المفهـوم الأساسـي لتأديـة العمـل أو تقديـم الخدمـة أو ينشـئ مجـالات جديـدة لتأديـة المهـام الحكوميـة أو قيـم مضافـة جديـدة كليـاً للمتعامليـن.
- الابتكار الجزئي (التدريجي)
- استحداث وتطوير غير مسبوق على آليات وأنظمـة عمـل وخدمـات وسياسـات (ومنتجـات) الجهـة الحكوميـة يتـم مـن خلال نشاطات التطوير المستمر التدريجيـة أو الجزئيـة (المستهدفة) والتـى تحـدث أثراً إيجابيـاً محـدوداً وقيمـة مضافـة للمتعاملين وبقيـة الفئـات المعنيـة فـى مجـال محـدد مـن مجـالات العمـل.

إدارة البيانات

تنظيم ومتابعة نشاطات وعمليات فهم وتحديد وجمع وتصنيف البيانات من المصادر الداخلية أو الخارجية وضمان صحتها وموثوقيتها وسريتها وتحليلها بالطرق الملائمة واستغلالها الاستغلال الأمثل وتوفيرها بالوقت الملائم لاستخدامها في تمكين عمليات اتخاذ القرار والتعلُّم المستمر والابتكار على كافة المستويات في الجهـة الحكوميـة.

إدارة التغيير

- عملية تنظيم وتنفيذ ومراقبة التغيّرات الرئيسية في الأنظمة والممارسات والسياسات في الجهة الحكومية لتسهيل وتقتّل تنفيذها وتحقيق أهداف هذه التغتّرات.
- الإدارة العليا الرشيدة
- تمتاز الجهة الحكومية الرائدة بقيادة إيجابية ملهمة ومحفّزة تتبنى الابتكار والتطوير والتجديد، وتستشرف المستقبل وتعـزز الجاهزيـة المؤسسـية لكافـة السـيناريوهات المحتملـة، وتتبنـي نمـاذج عمـل ناجحـة لتحقيـق الأهـداف الطموحـة والنتائج المرجوة وتعزيز إمكانياتها التنافسية ومكانتها العالميـة.



- إدارة العمليات
- الأسلوب المتبع في تصميم وتنفيذ والتحكم في العمليات المرتبطة بإنجاز مهام وأنشطة وخدمات الجهة الحكومية.

إدارة المعرفة

تنظيم ومتابعـة توليـد وتعزيـز وتبـادل البيانـات والمعلومـات واسـتغلالها الأمثـل داخليـاً وخارجيـاً لخلـق قيمـة مضافـة للجهـة الحكوميـة على كافـة المسـتويات. تتضمـن إدارة المعرفـة تحديـد المعارف المتوفرة فـي الجهـة الحكوميـة بأنواعهـا ومصادرهـا وتسـهيل الوصـول إليهـا وإتاحتهـا للمعنييـن فـي الوقـت المحـدد، وخلـق المعرفـة المؤسسـية، وتعزيـز قـدرات التبـادل المعرفـي، وترسيخ ثقافـة التعلّـم المسـتمر للارتقاء بالأداء المؤسسـي بشـكل خاص والأداء الحكومـي بشـكل عام.

إدارة الموارد

الأسـلوب المتبـع فـي تخطيـط وتنظيـم ورقابـة وتوجيـه وتأميـن جميـع المـوارد المتاحـة (الماليـة والبشـرية والممتلـكات والمعلومـات والتقنيـة) بهـدف بلـوغ غايـات الجهـة الحكوميـة وتحقيـق أهدافهـا.

الإنتاجية

- معدل/نسبة الإنجاز الذي تحققه الوحدة الواحدة من المورد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.
- الانعكاسات المالية للمشروعات
- دراسـة وتحليـل التأثيـرات الماليـة المترتبـة علـى تأسـيس أو إطـلاق مشـروعات جديـدة، وعـادة مـا تـوازن هـذه الدراسـة بيـن أكثـر مـن بديـل أو عـرض مقـدم.
- الإنفاق المتعقّل
- تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

الأداء

مجموعـة الإنجـازات والمخرجـات والنتائـج النهائيـة التـي يحققهـا الأفـراد أو مجموعـات العمـل أو الوحـدات التنظيميـة أو الجهـات الحكوميـة.



أنظمة العمل

مجموعة اللوائح والقوانين والقرارات والأوامر والتعليمات والسياسات الموثقة التي تسيِّر وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق هـدف محـدد.

البيانات

المادة الأولية من الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تصف موضوعاً أو فكرة أو حالة.

- البيانات الضخمة
- البيانـات المتوفـرة على شـبكة الانترنـت أو مـن أي مـن المصـادر أو المنصـات الرقميـة المتعـددة المتاحـة وتتميّـز هـذه البيانـات بحجمهـا الكبير وسـرعة توفّرهـا وعشـوائية ترتيبهـا وتنظيمهـا. وتعمـل الجهـات الحكومية الرائـدة على إيجـاد الطـرق الملائمـة لدراسـة وتحليـل هـذه البيانـات والربـط فيمـا بينهـا لتحقيـق العديـد مـن الفوائـد مثـل التعـرف علـى سـلوكيّات واحتياجـات وتفضيـلات المتعاملين وتحسـين تجربتهـم مـن خـلال تصميـم خدمـات تضيـف قيمـة لهـم أو تحسـين الخدمـات الحاليـة أو تطويـر السياسـات أو تحسـين العمليـات أو نشـاطات استشـراف المسـتقبل.
- البيانات المفتوحة
- البيانات (غير السرية) التي يتم توفيرها من قبل الجهـة الحكوميـة حسـب القوانيـن والأنظمـة السـارية للجمهـور أو بقيـة الفئـات المعنيـة تعزيـزاً للشـفافية والمسـؤولية المجتمعيـة الحكوميـة وتحقيقـاً للعديـد مـن الأهــداف التطويريـة. مثـل الابتـكار المشــترك وتحســين الخدمـات والعمليـات.

التحليل

- فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها داخل الجهة الحكومية من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعّالة، وهي تشمل دراسة العلاقات فيما بين هذه الحقائق والبيانات وأسباب تحقق هذه العلاقات.
- التخطيط الاستراتيجي
- عملية تضمن تصور مستقبل منشود في الجهة الحكومية من خلال تحديد رؤية ورسالة واستراتيجيات وآهداف محددة وسبل تحقيقها انطلاقاً من الوضع الراهن.



- التطوير استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم.
- التطوير المستمر أسلوب إداري لتحقيق الريادة من خلال مواصلة إدخال تعديلات جزئية أو صغيرة على العمليات وأنظمة العمل ومعايير الأداء للارتقاء بها إلى مستويات أفضل.
- التظلّم الوظيفي شكاوى/ملاحظات يتقدم بها الموظف وتكون عادة بشأن الإجراءات المتخذة بحقه أو عدم إنصافه أو وقوع غبن عليه بسبب عدم تطبيق القوانين واللوائح المتّبعه أو الممارسات المطبقة.
- التعلّم المؤسسي تحصيـل المعلومـات واكتسـاب المعرفـة وتطبيـق الممارسـات المتعلقـة بهـذه المعلومـات والمعـارف التـي تـؤدي إلـى تحسـين أو التغييـر نحـو الأفضـل، ويشـمل ذلـك إجـراء البحـوث والدراسـات والمقارنـات المعياريـة مـع افضـل الممارسـات

العالميـة والمراجعـة والتقييـم الداخلـي والخارجـي والإطّـلاع علـي أفضـل التجـارب والتحديثـات فـي مجـال العمـل.

- التقنيات التطبيقـات العمليـة الناتجـة عـن البحـوث فـي المجـالات المختلفـة وتتضمـن الوسـائل والأدوات والآليـات والمعـدات والمعـدات والتجهيـزات المتطـورة التـى تسـاعد الجهـة الحكوميـة علـى إنجـاز مهامهـا بأسـلوب فعـال وكفـؤ.
- التمكين إعطاء الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات لاتخاذ القرارات المتعلقة بمهام عملهم وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة للقيام بعمل حيد.



- التمكين الرقمي
- تبنَّي التكنولوجيـا والبنيـة التحتيـة الرقميـة الملائمـة واسـتخدامها الأمثـل لتعزيـز تجربـة المتعامليـن وإضافـة قيمـة لهـم وزيـادة كفاءة وفعاليـة ومرونـة العمليـات والخدمـات وسـرعة تنفيذهـا فـي كافـة مجـالات العمـل الحكومـي، بمـا يتضمـن رفـع قـدرات وإعـادة تأهيـل رأس المـال البشـري (أو المتعامليـن وبقيـة الفئـات المعنيـة عنـد اللـزوم) لحسـن اسـتخدام هـذه التكنولوجيـا الرقميـة.

التميّز

- التفرّد والتفوّق في الأداء والنتائج وتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية بما يلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين والفئات المعنية الأخرى وذلك من خلال منهجيات وآليات عمل مطبقة تضمن التحسين المستمر في كافة جوانب الأداء.
- الجاهزية المستقبلية
- توقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية وغيرها) وتحليل مدى تأثير هـذه التطـورات المسـتقبلية علـى المجـالات المرتبطـة بعمـل الجهـة وبنـاء نمـاذج مسـتقبلية واقتنـاص الفـرص مـع ضمـان المرونـة الاسـتراتيجية والعمليـة التـي سـتأثر علـى عملياتهـا وخدماتهـا وسياسـاتها فـي تحقيـق السـعادة للمجتمـع وبقيـة الفئـات المعنيـة.

- الجهة الحكومية
- جهـة ذات شـخصية قانونيـة واعتباريـة تنحصـر بهـا بعـض الاختصاصـات أو النشـاطات ذات الطابـع الخـدمـي أو الرقابـي مثـل دائـرة أوهيئـة أو مؤسسـة أو إدارة أو مجلـس أو مكتـب وتتبـع حكومـة دبـي.
- الحكومة الرقمية
- تعبير مجازي يرمز إلى التزام الجهات الحكومية بإنجاز أعمالها وإجراء اتصالاتها وتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنية الحديثة (أجهـزة لوحيـة، أجهـزة الهاتف الذكيـة، الانترنت، الكيوسـك، الروبـوت، طائـرات بـدون طيار) بما يكفـل تعزيـز كفاءة العمليات داخلياً وتوفير الخدمـات بشـكل متواصـل ودون الحاجـة لزيارة المتعامـل لمراكـز الخدمـة.



الحوكمة

- نظـام يدعـم العدالـة والشـفافية والمسـائلة ويعـزز الثقـة والمصداقيـة فـي بيئـة العمـل ويحـدد المسـؤولية والحقـوق والعلاقـات مـع جميـع فئـات المعنين بالجهـة الحكوميـة ويوضـح القواعد والإجراءات اللازمـة لصنـع القرارات الرشيدة التي تصـب فـي مصلحـة الجهـة الحكوميـة وتحقيـق أهدافهـا مـن خـلال مجموعـة مـن السياسـات والقوانيـن وأنظمـة العمـل وتصميـم الهيـاكل التنظيميـة الملائمـة.
- الخدمات الحكومية المتكاملة
- تصميـم وتقديـم الخدمـات الحكوميـة مـن وجهـة نظـر المتعامـل بطريقـة تحقَّـق التكامـل والترابـط بيـن قنـوات الخدمـة والجهـات التي تقدّمهـا (فـي حالـة الخدمـات المشـتركة) بمـا يعزِّز مـن تجـارب المتعاملين الحياتيـة ويوفّر لهـم المرونـة لتلقّي الخدمـة بنـاء علـى تفضيلاتهـم.

خطط العمل

- تحديد الأعمال والنشاطات المحددة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية بعيدة وقصيرة المدى وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ المشاريع والمبادرات وإعداد السياسات وأعمال الجهة الحكومية الأخرى.
- الدوران الوظيفي
- مـدى تغييـر الموظفيـن فـي الجهـة الحكوميـة، ويمكـن تحديـده مـن خـلال قسـمة عـدد الموظفيـن الذيـن يتركـون الجهـة الحكوميـة إلـى عـدد الموظفيـن الكلـي خـلال فتـرة زمنيـة محـددة.
- رأس المال البشري
- جميـع الأفـراد العامليـن فـي الجهـة الحكوميـة الذيـن يمكـن الانتفـاع بأعمالهـم وجهودهـم فـي العمليـات التشـغيلية أو تقديم الخدمـات وتشـمل الأفـراد المعينين وفقاً لنظـام الخدمـة المدنيـة أو وفقاً لنظـام العقـود أو نظـام الأجـور اليوميـة، سـواء كانـوا بـدوام كامـل أو جزئـي أو بعقـد عمـل مؤقـت ويشـغلون موقعـاً فـي الهيـكل التنظيمـي للجهـة.



بيان تتم صياغته بحيث يشمل الغرض الأساسي الذي أنشأت الجهة الحكومية من أجل تحقيقه وما تتوقعه منها جميع رسالة الجهة الفئات المعنية، وتصف الرسالة مجمل عمل الجهة الحكومية، ومن الملائم أن تكون قصيرة وواضحة وسهلة الحفظ. الحكومية وثيقة/ محتوى اتصال رسمي يهدف إلى تزويد المتحدثين الرسميين بالحقائق والأرقام المطلوبة والمعتمدة لتمكينهم الرسائل الإعلامية من التحدث إلى وسائل الإعلام حول موضوع معيّن بشكل يعكس توحيـد صـوت وموقـف جميـع الجهـات الحكوميـة آمام الحمهور. استشعار وتنبؤ الجهبة الحكوميية للتغيّرات الداخليية والخارجيية واتخاذ القرارات الملائمية للتعاميل مبع هنذه التغيّرات الرشاقة المؤسسية بطريقة استباقية أو استيعابها أو التكيّف معها بسرعة وكفاءة من خلال نماذج عمل وأنظمة داخلية مرنة مما يحقق للجهـة المنعـة واسـتمرارية وتطـوّر أعمالهـا واسـتدامة نتائجهـا بعـد حـدوث التغيّرات أو المخاطر. عبارة تمثل تصوراً للمستقبل يبين طمـوح الجهـة الحكوميـة ومـا تسـعي أن تكـون عليـه مسـتقبلاً وتوفـر حافـزاً وإلهامـاً رؤية الجهة الحكومية لجميع العاملين بالجهة الحكومية. تحقيق مستويات متفوقة عالمياً من الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة من خلال تطبيق واستدامة منظومة التميّز الريادة والتعلم المؤسسي والتطوير ضمن بيئة عمل وثقافة متأصلة بالتفكير الابتكاري الجذري، والفكر الريادي المستقبلي.

سهولة الوصول إلى مكان الجهة الحكومية ومعلوماتها ذات العلاقة وموظفيها ومسئوليها المعنيين.

سهولة الوصول



السياسات

- تمثل القواعد الرئيسية والتوجه العام في الجهة الحكومية وتحدد السياسات المسار العام الذي يوجه تفكير المسؤولين أثناء عملية اتخاذ القرارات في مختلف جوانب العمل في الجهة الحكومية.
- الشراكات الداخلية
- وتتضمـن تطويـر شـبكة مـن العلاقـات الداخليـة فـي الجهـة الحكوميـة بيـن الأقسـام المختلفـة لضمـان المرونـة وسـرعة الاسـتجابة وتبـادل المعلومـات والخبـرات والتحسـين المسـتمر.
- الشراكات الخارجية
- وتشمل الشراكات مع المتعاملين والموردين والجهات الحكومية الأخرى والسلطات التشريعية وفئات المجتمع المحلي ومراكز الأبحاث والجامعات ممن لهم علاقة مباشرة في عمل الجهة الحكومية.

الشراكة

علاقة بين طرفين يشتركان في تحقيق هـدف استراتيجي أو مؤشر خطـة دبـي، تقديـم خدمـة، تنفيـذ برنامـج او مشـروع مـن خـلال الاسـتفادة مـن القـدرات والمهـارات المتنوعـة للشـركاء وتكاملهـا.

الشفافيّة

منـح المعنييـن الفـرص الكافيـة للاطـلاع والتعـرف علـى المعلومـات والقـرارات ذات العلاقـة متضمنـة مبـررات اتخاذهـا والجهـات المســؤولة عنهـا والنتائـج المترتبـة عليهـا.

الشكاوي

أي اتصال من المتعامل (ورقي أو إلكتروني أو شفهي) يعبر فيه عن عدم رضاه/سعادته عن المنتج أو الخدمة المقدمة له، أو عدم رضاه عن نوعيتها أو طريقة تقديمها أو كل ما يتعلق بها.

علم السلوكيات

استخدام المعرفة والأبحاث في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع والاقتصاد لفهم والتأثير الإيجابي على السلوكيات الفردية والجماعية للمتعاملين والفئات المعنية الأخرى. مما يشمل الاستفادة من مبادئ علم السلوك في تصميم الاستراتيجيات والسياسـات والمبـادرات والإجـراءات التـي تهـدف إلـى تحسـين تجربـة المتعامليـن، وآليـات اتخـاذ القـرار ومشـاركة الموظفيـن وتحقيـق أثـر السياسـات وزيـادة كفـاءة وفعاليـة الجهـة بشـكل عـام.

العمليات

سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية، بشرية، معلوماتية) تضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين.



•	العمليات الرئيسية	العمليات التي من خلالها يتم إنجاز المهام والأنشطة والخدمات الأكثر أهمية وتأثيراً على نتائج وأعمال الجهة الحكومية.
•	الفعّالية	توافق المخرجات مع الأهداف المؤسسية المحددة والمتوافقة مع رؤية ورسالة الجهة الحكومية.
•	القدرات	جميـع الوسـائل والطـرق التـي تسـتخدمها الجهـة لتحقيـق أهدافهـا الاسـتراتيجية ويمكـن أن تشـمل (عمليـات، خدمـات، سياســات، برامــج، مشــاريع).
•	القيم	تمثل المبدأ العام وتصرفات وسلوكيات موظفي الجهـة الحكوميـة والعـادات والمعتقـدات السـائدة بينهـم التـي ترتكـز عليهـا علاقـات العمـل والتـي تعكـس وتعـزز ثقافـة مؤسسـية معينـة.
•	القيمة	الفائدة التي يجنيها المتعامل (أو المستفيد) من الخدمة أو العملية والتي يمكن مقارنتها بما يتم بذله من جهـد و/أو دفعـه مـن رسـوم و/أو تخصيصـه مـن مـوارد للحصـول أو الاسـتفادة مـن هـذه الخدمـة أو العمليـة.
	الكفاءة	إنجاز المخرجات من خلال الاستخدام الأمثل للمدخلات من الموارد (البشرية، والمادية، والمعلوماتية).
	متعاملون	جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الجهة الحكومية لتلقي خدمة أو منتج أو معلومة.



- مستوى الجودة
- مـدى تحقيـق متطلبـات وتوقعـات المتعامليـن مـن الخدمـات / المنتجـات التـي تؤثـر علـى رضاهـم ومـدى المطابقـة مـع مواصفـات الخدمـة/ المنتـج.
- المعايير ذات الأوزان المتغيرة
- معاييـر منظومـة التميّـز الحكومـي التـي يتـم تحديـد أهميتهـا (وزنهـا) بنـاء علـى طبيعـة عمـل الجهـة الحكوميـة وأهميـة العمـل الـذي تؤديـه فـي مجـال المعيـار ومـدى مسـاهمته فـي تحقيـق مهامهـا الرئيسـية، سـواء أكانـت هـذه المهـام خدميـة أو تشـريعية وتنظيميـة. المعاييـر ذات الـوزن المتغيّـر فـي المنظومـة حاليـاً هـي خطـة دبـي، التوجّـه الاسـتراتيجي والمكانـة العالميـة، إدارة العمليـات، وإدارة المشـاريع والمبـادرات والسياسـات، والخدمـات الحكوميـة المتكاملـة.

معرفة

إدراك وتفهّم المعلومات والتي تمكّن من تحقيق هدف أو تنفيذ عمل أو إجراء معين.

معلومات

- البيانـات التـي تـم تنظيمهـا ومعالجتهـا وتحليلهـا لتحقيق هـدف معيـن أو اسـتخدام محـدد أو تفسـيرها فـي إطـار هيكلـي معيـن لأداء عمـل أو إجـراء معيـن
- معنيون / الفئات المعنية
- كل من يستفيد من خدمات الجهة الحكومية أو يتأثر بمخرجات ونواتج أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج منها أو لتقديم خدمة أو منتج لها، وتشمل فئات المعنيين على سبيل المثال (المتعاملون، الموظفون، الموردون، الشركاء، المجتمع، أعضاء مجلس الإدارة، الجهات الرقابية، الحكومة، الجهات الحكومية، القطاع الخاص ومجتمع الأعمال).

مقارنة مرجعية

المقارنة مع مؤسسات متميزة في مجالات محددة للتعرف على أفضل الممارسات على المستوى المحلى أو الإقليمي أو الدولي في نفس نطاق العمل أو خارجة بهدف الاستفادة والتعلم.



- **مقاييس الأداء** معلومات كمية أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجهة الحكومية.
- المكانة العالمية تحقيق مراتب متقدمة في مؤشرات التنافسية العالمية المعتمدة على مستوى الدولة أو حكومة دبي وذات العلاقة بعمل الحمة الحكومية.
- ممتلكات الجهة جميـع مـا تمتلكـه الجهـة الحكوميـة مـن أمـوال منقولـة وغيـر منقولـة قـد تشـمل الأراضـي والعقـار والتقنيـات والأجهـزة الحكومية وغيرهـا.
- تناسق الخطـط والعمليات والمعلومات والقرارات والمـوارد تحقيقاً لأهـداف الجهـة الحكوميـة، وتتطلب الموائمـة فهماً عاماً ومشـتركاً لأهـداف الجهـة الحكوميـة، واسـتخدام المقاييس الخاصـة والمعلومـات المتوفـرة فـي التخطيـط والمتابعـة والتحليـل ثـم التطوير علـى مسـتوى الجهـة الحكوميـة ووحداتهـا التنظيميـة وعملياتهـا.
 - تشير إلى الإدارات أو القسام أو الشعب ضمن الهيكل التنظيمي للجهة الحكومية.
- التنبّـؤ بالمهـارات والمؤهـلات الوظيفيـة المطلوبـة فـي المسـتقبل بنـاء على الاتجاهـات والسـيناريوهات المسـتقبلية المتوقعة. وتعمـل الجهـات الحكوميـة الرائـدة على رفـع قـدرات ومؤهـلات رأس مالهـا البشـري وإعـادة تأهيلهـم لتحضيرهـم للاضطـلاع بمهامهـم المســتقبلية

- مواءمة
- الوحدات التنظيمية
- وظائف المستقبل

دليل الحورة التقييمية 2024

للاتصال بنا

+971 4 3302111 🕟

dgep@tec.gov.ae ص.ب 72233 دبي، الإمارات العربية المتحدة www.dgep.gov.ae

@DubaiExcellence

f @DubaiExcellence

© @DubaiExcellence