

برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي

دليل معايير الفئات

جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز

ملخص فئات جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز

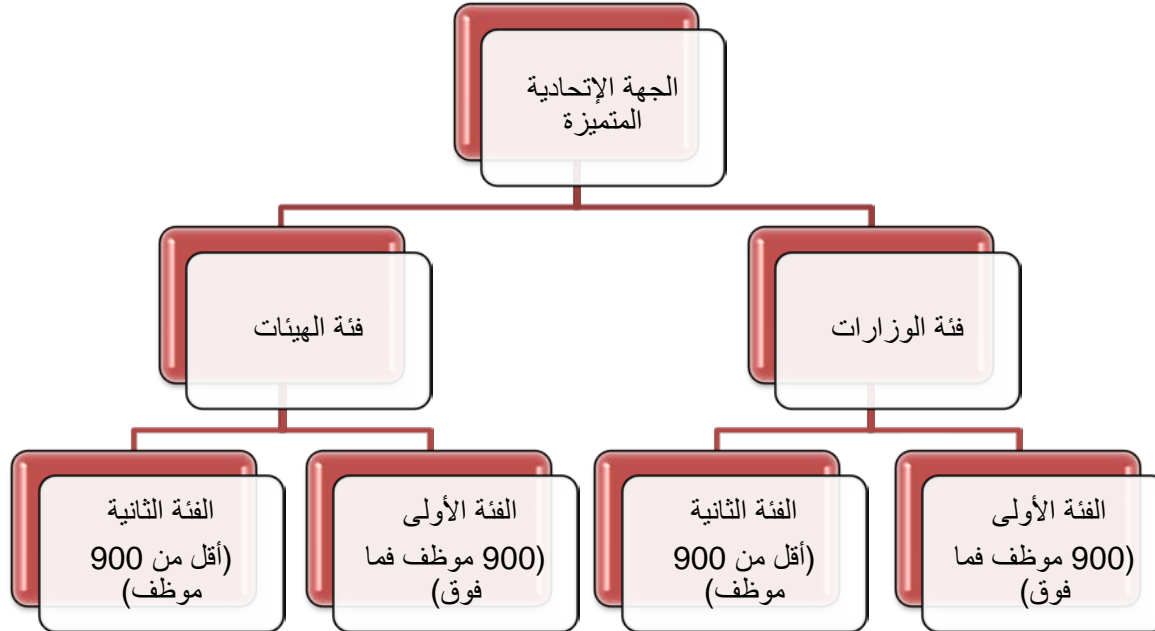
التقديم	تفاصيل الفئات	فئات الجائزة
إجباري	الجهة الاتحادية المتميزة	<u>الفئات الرئيسية</u>
إجباري	الإدارة الاتحادية المتميزة	
إجباري	المنطقة الحكومية أو المكتب الحكومي المتميز	
بدون تقديم	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال خدمات المتعاملين	<u>الفئات الفرعية</u>
بدون تقييم	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الموارد البشرية	
بدون تقييم	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال القيادة المؤسسية	
بدون تقييم	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال التخطيط الإستراتيجي	
بدون تقييم	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال إدارة العمليات	<u>فئات أفضل الممارسات</u>
اختياري	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال إدارة الأداء	
اختياري	الجهة الاتحادية المتميزة إلكترونياً	
اختياري	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإبداع	
اختياري	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإدارة المعرفة	
اختياري	الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإنصاف الحكومي	<u>فئات التجارب المتميزة</u>
اختياري	التجربة الإدارية المتميزة	
اختياري	التجربة التقنية / الفنية المتميزة	
اختياري	فريق العمل المتميز في الجهة الاتحادية	<u>فئات فرق العمل</u>
اختياري	فريق العمل المشترك المتميز	

جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز

أولا: فئات الجائزة الرئيسية

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة

تشمل هذه الفئة جميع الجهات الاتحادية ، وأية جهات يصدر مرسوم بإنشائها مستقبلا وهناك جائزة منفصلة للوزارات وأخرى للهيئات . وهذه الفئة مقسمة إلى فئتين فرعيتين حسب حجم كل فئة اتحادية وذلك حسب الرسم التوضيحي التالي\



عدد النقاط للمعايير الرئيسية في فئة الجهة الإتحادية المتميزة

النقاط	المعايير الرئيسية والفرعية	م
100	<p>القيادة</p> <p>1/1- تطوير الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية 1/2- المشاركة الشخصية في تطوير أنظمة العمل 1/3- التعامل مع جميع الفئات المعنية 1/4- بناء ثقافة التميز لدى الموارد البشرية 1/5- توفير بيئة مشجعة في الإبداع 1/6- تبني سياسة التغيير</p>	1
80	<p>السياسة والإستراتيجية</p> <p>2/1- بناء السياسة والاستراتيجية على احتياجات جميع المعنيين 2/2- اعتماد السياسة والاستراتيجية على معلومات دقيقة 2/3- اعداد ومراجعة وتحديث السياسة والاستراتيجية 4/2- شرح وإبصال السياسة والاستراتيجية</p>	2
90	<p>الموارد البشرية</p> <p>3/1- تخطيط وإدارة الموارد البشرية 3/2- تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية 3/3- تمكين ومشاركة الموارد البشرية والتعامل معها بشفاافية 3/4- الاتصال والحوار مع الموارد البشرية 3/5- الاهتمام بـ مكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية 3/6- الالتزام بعملية التوظيف</p>	3
90	<p>الشراكة والموارد</p> <p>4/1- ادارة الشراكة 4/2- ادارة الموارد المالية 4/4- ادارة الموارد التقنية 4/5- ادارة المعلومات والمعرفة</p>	4
140	<p>العمليات</p> <p>5/1- منهجية تصميم وإدارة العمليات 5/2- تحسين العمليات بطرق ابداعية 5/3- تصميم وتطوير وتقديم الخدمات 5/4- ادارة وتقوية علاقات المتعاملين</p>	5
200	<p>نتائج المتعاملين</p> <p>6/1- مقاييس رأي المتعاملين 6/2- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين</p>	6
90	<p>نتائج الموارد البشرية</p> <p>7/1- مقاييس رأي الموارد البشرية 7/2- مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية</p>	7
60	<p>نتائج المجتمع</p> <p>8/1- مقاييس رأي المجتمع 8/2- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع</p>	8
150	<p>نتائج الأداء الرئيسية</p> <p>9/1- مخرجات الأداء الرئيسية 9/2- مؤشرات الأداء الرئيسية</p>	9
1000	المجموع	



❖ معايير فئة الادارة الاتحادية المتميزة

تشمل هذه الفئة الادارات العامة في الجهات الاتحادية المكونة من عدد من الاقسام

❖ معايير فئة المنطقة الحكومية المتميزة أو المكتب الحكومي المتميز

تشمل هذه الفئة الوحدات التنظيمية بمسميات مثل المناطق التعليمية والمناطق الطبية ومكاتب العمل ... الخ التي تقدم جميع أو معظم خدمات الجهة الاتحادية في منطقة جغرافية محددة.

ملاحظة: على الرغم من تشابه المعايير الرئيسية لتقييم الإدارة الحكومية المتميزة والمنطقة الحكومية المتميزة مع المعايير الرئيسية لتقييم الجهات الاتحادية إلا أن المعايير الفرعية لا تتشابه بينها (من حيث العدد وطبيعة المتطلبات) كما أن القيمة النسبية والعلامات القصوى لنقاط التقييم كانت مختلفة نظرا للطبيعة التنفيذية لعمل الإدارة التي تركز على تطبيق وتنفيذ ما يتعلق بعملها من سياسة واستراتيجية الجهة الاتحادية والالتزام بنظم وأساليب العمل التي تعتمدها الجهة الاتحادية.

عدد النقاط للمعايير الرئيسية لفئتي الإدارة الحكومية المتميزة والمنطقة / المكتب الحكومي المتميز

عدد النقاط	المعايير الفرعية	م
130	القيادة 1/1- تبني رؤية ورسالة الجهة الاتحادية 1/2- المشاركة الشخصية في تطوير أنظمة العمل 1/3- التعامل مع جميع الفئات المعنية 1/4- بناء ثقافة التميز لدى الموارد البشرية 1/5- توفير بيئة مشجعة للإبداع 1/6- تبني سياسة التغيير	1
50	السياسة و الاستراتيجية 2/1- المساهمة في اعداد السياسة والاستراتيجية 2/2- شرح و اصال السياسة والاستراتيجية	2
100	الموارد البشرية 3/1- تخطيط الموارد البشرية 3/2- تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية 3/3- تقييم ادارة الموارد البشرية 3/4- تمكين ومشاركة الموارد البشرية 3/5- مكافأة وتقدير الموارد البشرية والعناية بها	3



60	الشراكة والموارد 4-1- ادارة الشراكة 4-2- ادارة الموارد المالية 4-3- ادارة الممتلكات 4-4- ادارة الموارد التقنية 4-5- ادارة المعلومات والمعرفة	4
160	العمليات 5-1- منهجية تصميم وادارة العمليات 5-2- تحسين العمليات بطرق ابداعية 5-3- تصميم وتطوير وتقديم الخدمات 5-4- ادارة وتقوية علاقات المتعاملين	5
200	نتائج المتعاملين 6-1- مقاييس رأي المتعاملين 6-2- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين	6
100	نتائج الموارد البشرية 7-1- مقاييس رأي الموارد البشرية 7-2- مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية	7
40	نتائج المجتمع 8-1- مقاييس رأي المجتمع 8-2- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع	8
160	نتائج الأداء الرئيسية 9-1- مخرجات الأداء الرئيسية 9-2- مؤشرات الأداء الرئيسية	9
1000	المجموع	

ثانيا: فئات الجوائز الفرعية

لا يطلب من الجهات تقديم طلب مشاركة خاص بفئات الجوائز الفرعية حيث سيتم التقييم من خلال نتائج تقييم طلبات المشاركة الخاصة بفئة الجهة الاتحادية المتميزة ونتائج استبيان رضا المتعاملين ورضا الموظفين ونتائج المتسوق السري التي يجريها برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال خدمات المتعاملين

تشمل هذه الفئة تقييم مدى تحقيق افضل النتائج في معيار نتائج المتعاملين حسب نتائج تقييم طلب المشاركة في فئة الجهة الاتحادية المتميزة ونتائج استبيان رضا المتعاملين و المتسوق السري التي يجريها برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي . وسيتم توزيع علامات التقييم كالتالي:

- 70% بناءا على نتائج تقييم معيار نتائج المتعاملين
- 30% بناءا على نتائج استبيان رضا المتعاملين والمتسوق السري التي يجريها برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.



❖ معايير الفئة الإتحادية المتميزة في مجال الموارد البشرية

تشمل هذه الفئة تقييم مدى تطبيق أفضل الممارسات والمنهجيات في مجال إدارة الموارد البشرية وتقييم مدى تحقيق أفضل النتائج في مجال رضى الموارد البشرية وسيتم توزيع علامات التقييم كالتالي:

- 35% بناءً على نتائج تقييم معيار الموارد البشرية في طلب المشاركة في فئة الجهة الإتحادية المتميزة
- 35% بناءً على نتائج تقييم معيار نتائج الموارد البشرية في طلب المشاركة في فئة الجهة الاتحادية المتميزة
- 30% بناءً على نتائج استبيان رضا الموارد البشرية التي يجريها برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي

❖ معيار فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال القيادة المؤسسية

تشمل معيار تقييم هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الاتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بقيادة المؤسسة وسيتم التقييم بناءً على نتائج تقييم معيار القيادة في طلب المشاركة في فئة الجهة الاتحادية المتميزة

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال إدارة العمليات

تشمل معايير تقييم هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الإتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بإدارة العمليات وسيتم التقييم بناءً على نتائج تقييم معيار العمليات في طلب المشاركة في فئة الجهة الاتحادية المتميزة.

ثالثاً: فئات جوائز أفضل الممارسات

❖ معايير فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال إدارة الأداء

تشمل هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الإتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بإدارة الأداء.



قيمة المعيار	معايير و عناصر تقييم الجهة الإتحادية المتميزة في مجال إدارة الأداء
25	<p>المعيار الأول: بناء ثقافة مؤسسية داعمة لنظام إدارة الأداء المؤسسي</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى التزام ودعم القيادة لنظام إدارة الأداء المؤسسي • مدى توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتطبيق نظام إدارة الأداء المؤسسي • مدى وجود نظام لتحديد المسؤوليات عن: <ul style="list-style-type: none"> ○ نظام إدارة الأداء المؤسسي (مثلا: وجود ادارة/ قسم لإدارة الأداء المؤسسي) ○ نتائج مؤشرات الأداء ○ آليات جمع وتحليل البيانات ورفع التقارير • مدى توفير التدريب اللازم للقاتمين على ادارة نظام ادارة الأداء المؤسسي والمستخدمين لنتائج وتقارير الأداء على جميع المستويات • مدى وجود منهجية لبناء وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة لنظام ادارة الأداء المؤسسي • مدى مشاركة المعنيين من جميع المستويات في عمليات تصميم وتطوير نظام ادارة الأداء المؤسسي وتصميم ومراجعة مؤشرات الأداء والمستهدفات الرقمية • مدى وجود آليات وقنوات اتصال للتوعية ومناقشة تقارير ونتائج الأداء مع جميع المعنيين • مدى الوعي على جميع المستويات بأهمية نظام إدارة الأداء المؤسسي وفوائد تطبيقه
35	<p>المعيار الثاني: تصميم نظام ادارة الأداء المؤسسي ومؤشرات الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود منهجية وإطار عمل نظام إدارة الأداء المؤسسي ومدى إرتباط منهجية إدارة الأداء بمنهجية التخطيط الإستراتيجي • مدى ربط مؤشرات الأداء الرئيسية بجميع المستويات داخل الجهة الحكومية (Cascading) • مدى وجود منهجية ومعايير معتمدة لتصميم مؤشرات الأداء • مدى ربط نظام ادارة الأداء المؤسسي بالعمليات وبالأنظمة الإدارية الأخرى (مثل: نظام الموارد البشرية ، التخطيط المالي، ...)(Alignment) • مدى وجود اليات وانظمة لجمع وتحليل اليات الاداء ورفع التقارير للمعنيين ومدى استخدام الانظمة الالكترونية في هذا المجال • مدى ربط نظام إدارة الأداء المؤسسي بنظام تقييم الأداء للموارد البشرية وربط الحوافز والمكافآت بنتائج الأداء المؤسسي
20	<p>المعيار الثالث: تطبيق نظام ادارة الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى تطبيق نظام ادارة الأداء المؤسسي على جميع المؤسسات في الجهة الحكومية • مدى استخدام والاعتماد على نتائج و تقارير الأداء في العمليات الإدارية واتخاذ القرارات من قبل جميع المستويات الإدارية • مدى استخدام المقارنات المرجعية للنتائج (المقارنات داخليا وخارجيا) في تحليل نتائج الأداء • مدى تناسب دورية القياس ودورية رفع التقارير مع احتياجات المعنيين
10	<p>المعيار الرابع: مراجعة وتطوير نظام ادارة الأداء ومؤشرات الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود منهجية لمراجعة وتطوير آليات نظام الأداء المؤسسي (آليات جمع وتحليل البيانات ورفع التقارير) • مدى وجود منهجية لمراجعة مدى ملائمة مؤشرات الأداء ومراجعة الحاجة لإضافة/ حذف/ تعديل/ مؤشرات الأداء والمستهدفات الرقمية • مدى وجود منهجية للتدقيق على صحة ومصداقية نتائج الأداء واليات جمع بيانات الأداء ومصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات
10	<p>المعيار الخامس: التعلم والتطوير</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى ربط نظام ادارة الأداء المؤسسي ونتائج الأداء باليات ومنهجيات التميز والجودة والتطوير • مدى استخدام نظام ادارة الأداء المؤسسي ونتائج الأداء كوسيلة للتعلم المؤسسي والتطوير المستمر • 8 مدى استخدام نتائج الأداء في تحديث الخطط الإستراتيجية والتشغيلية



❖ معايير فئة الجهة المتميزة الكترونياً

تشمل هذه الجهة مدى جاهزية الجهة الاتحادية إلكترونيا وقد يشمل ذلك ما يلي:

- مدى أتمتة الخدمات والعمليات في الجهة الاتحادية
- مدى مراعاة المعايير المتعارف عليها عالمياً عند تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني والشبكة الداخلية للجهة الاتحادية.
- مدى التزام الجهة الاتحادية وتطبيقها للمعايير الفنية الصادرة من "هيئة الإمارات للحكومة الإلكترونية"

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم الجهة الاتحادية المتميزة إلكترونيا
20	<p>المعيار الأول: تخطيط وتطوير الخدمات الإلكترونية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود خطة/ إستراتيجية لتصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية • موائمة الخطة / الاستراتيجية للخدمات الإلكترونية مع الخطة الإستراتيجية للجهة الاتحادية من أجل تحقيق أهدافها • مدى توافق الخطة/ الإستراتيجية للخدمات الإلكترونية مع الخطة الإستراتيجية الاتحادية لهيئة الإمارات للحكومة الإلكترونية • درجة التعاون والتنسيق مع الجهات المعنية في تطوير الخدمات الإلكترونية • مدى الأخذ بعين الاعتبار لإحتياجات جميع المعنيين عند وضع الخطة الإستراتيجية للخدمات الإلكترونية • مدى وجود سياسات ومنهجيات بشأن تصميم وتعميم استخدام الخدمات الإلكترونية في مختلف أعمال الجهة الاتحادية • مدى وجود سياسة أمن معلومات موثقة ومطبقة ومدى شموليتها وتحديثها
30	<p>المعيار الثاني: تطبيق خطط ومنهجيات وسياسات الخدمات الإلكترونية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى مراعاة المعايير المتعارف عليها عالمياً عند تطوير وإدارة صفحات الإنترنت ومدى مراعاة احتياجات المستخدمين في تصميم الموقع الإلكتروني ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي : <ul style="list-style-type: none"> ○ افتراضات التصميم بما في ذلك سهولة الوصول للموقع بغض النظر عن البيئة المستخدمة بالإضافة الى مراعاة متطلبات ذوي الإحتياجات الخاصة ○ تصميم الموقع متضمناً تصميم الصفحة الرئيسية وبنية الموقع ومدى فاعلية وسهولة البحث بالموقع ○ تصميم الصفحات بما في ذلك مدى وضوح الصفحات ومدى استغراق ظهور الصفحات وكذلك مدى ترابط الصفحات ببعضها • مدى مراعاة معايير الخدمات الإلكترونية الخاصة بهيئة الإمارات للحكومة الإلكترونية • المنهجية المطبقة لمراقبة جودة محتويات الموقع ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ الأسلوب المتبع للتدقيق على الإملاء والقواعد والترجمة ○ الأسلوب المتبع لتقييم نوعية المحتويات ○ الأسلوب المتبع لتقييم عملية إستعراض المحتويات • مدى توفر الخدمات الإلكترونية وإمكانية إستخدامها في أي وقت بما يشمل سهولة التحصيل والإشتراك في الخدمات الإلكترونية • مدى توفر قنوات الكترونية متعددة لتقديم الخدمات الإلكترونية • مدى شمولية الخدمات الإلكترونية المقدمة وإرتباطها بالجهات الاتحادية الأخرى • دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل الإجراءات الخاصة بالمتعاملين • دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل قنوات الإتصال مع المتعاملين • دور الخدمات الإلكترونية في ضمان دقة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين • منهجية تطوير وصيانة وتوثيق الخدمات • الأساليب المتبعة للإعلان عن الخدمات والتدريب على كيفية استخدامها • تشجيع ثقافة الإنترنت واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لدى جميع المعنيين • الأساليب المتبعة لضمان استمرار تقديم الخدمة دون انقطاع • المنهجية المتبعة في تطبيق سياسة أمن المعلومات ومدى مراعاة المقاييس العالمية عند تطويرها • الأسلوب المتبع لنشر الوعي بين الموظفين لمخاطر حوادث أمن المعلومات • مدى تصنيف المعلومات والخدمات الإلكترونية حسب أهميتها وحساسيتها • المنهجية المتبعة لتصنيف المعلومات والخدمات الإلكترونية



50	المعيار الثالث: النتائج المترتبة على الخدمات الإلكترونية ومدى مراجعتها وكيفية تقديمها
	<ul style="list-style-type: none"> • نسبة المعاملات الداخلية والخارجية المنجزة إلكترونياً • نسبة تحويل الخدمات إلى الإلكترونية • نسبة اكتمال الخدمات الإلكترونية • نسبة جاهزية الخدمات الإلكترونية • نسبة الإقبال على الخدمات الإلكترونية • نسبة الخدمات الإلكترونية المستحدثة أو الجديدة • نسبة الرضا عن المعاملات الإلكترونية عند جميع المعنيين • التكاليف المترتبة على تطوير الخدمات الإلكترونية • عدد الإخفاقات الأمنية • معدل توفر الموقع الرئيسي والمواقع المتصلة بصفة مستمرة • مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الداخلية • مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تفعيل الاتصالات داخل الجهة الاتحادية • مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في الحد من المعاملات والنماذج الورقية • مدى شمولية تحليل الخدمات ودراسة الأولوية في تحسينها • قياس أداء وفعالية الخدمات الإلكترونية

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإبداع

سيتم توفير معايير هذه الفئة لاحقاً

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال إدارة المعرفة

سيتم توفير معايير هذه الفئة لاحقاً

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإتصال الحكومي

سيتم توفير معايير هذه الفئة لاحقاً



رابعًا: فئات التجارب المتميزة

❖ معايير فئة التجربة الإدارية المتميزة

تشمل هذه الفئة أي مشروع أو نظام أو برنامج إداري ويكون له تأثيرات إيجابية على أداء الجهة الاتحادية وعلى مدى جودة الخدمات المقدمة داخليا وخارجيا

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم التجربة الإدارية المتميزة
20	<p>المعيار الأول : الدراسة والتخطيط للتجربة</p> <p>وضوح المشكلة والفرصة التي تتعاطى معها التجربة والمخرجات المتوقعة الخطوط والعناصر الرئيسية لفكرة التجربة الإستفادة من مستجدات المعرفة والممارسة الحديثة في بناء التجربة عناصر التميز وإبتكار في فكرة التجربة كيفية بلورة الفكرة والوصول اليها التخطيط المالي للتجربة وتحليل الفوائد والتكاليف توضيح الكيفية التي تساهم بها التجربة في دعم أهداف الجهة افتحادية تعريف الأطراف المتأثرة بالتجربة وتحليل كيفية تأثرهم تطوير خطة العمل لتنفيذ التجربة القيام بتحليل للمخاطر المرتبطة بتطبيق هذه التجربة</p>
30	<p>المعيار الثاني: تطبيق التجربة</p> <p>خطوات مراجعة/ اعتماد / تطبيق التجربة درجة السهولة/ الصعوبة في تطبيق التجربة ، وكيفية التغلب على الصعوبات مدى الإستفادة من الأساليب الإدارية أو التقنيات الحديثة في تطبيق التجربة دعم الإدارة العليا للتجربة وتهيئة الظروف التنظيمية الداخلية لضمان استمرارية نجاحها نشر الوعي بفكرة التجربة وأهدافها إلى جميع المعنيين توفير التأهيل اللازم لمنفذي التجربة</p>
50	<p>المعيار الثالث: تأثيرات ونتائج التجربة</p> <p>مدى وجود منهجية لتقييم نتائج التجربة مدى وجود مقاييس/ مؤشرات لقياس أداء التجربة ومدى تحقيق أهدافها فوائد التجربة وتأثيراتها الإيجابية على جميع المعنيين وعلى مستوى الأداء في الإتحادية</p>



❖ معايير فئة التجربة التقنية / الفنية المتميزة

تشمل هذه الفئة أي مشروع أو نظام أو برنامج تقني أو فني مبدع ويكون له تأثيرات إيجابية على أداء الجهة الإتحادية وعلى مدى جودة الخدمات المقدمة داخليا وخارجيا

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة التجربة التقنية/ الفنية المتميزة
20	المعيار الأول: مقدمات ودوافع التجربة طبيعة ونوعية التحدي والمعطيات الأولية التي واجهت الجهة افتحادية وأدت إلى تطوير التجربة مظاهر ذلك التحدي في العمل اليومي للجهة الإتحادية القيام بتحليل للمخاطر المرتبطة بتطبيق هذه التجربة الحلول أو البدائل الغير تقنية/ فنية التي تمت دراستها ومقارنتها بالتجربة وأسباب استبعادها
30	المعيار الثاني: تطبيق التجربة خطوات مراجعة/ اعتماد / تطبيق التجربة درجة السهولة/ الصعوبة في تطبيق التجربة ، وكيفية التغلب على الصعوبات مدى الإستفادة من الأساليب الإدارية أو التقنيات الحديثة في تطبيق التجربة دعم الإدارة العليا للتجربة وتهيئة الظروف التنظيمية الداخلية لضمان استمرارية نجاحها نشر الوعي بفكرة التجربة وأهدافها إلى جميع المعنيين توفير التأهيل اللازم لمنفذي التجربة مستوى التطوير التقني / الفني للتجربة
50	المعيار الثالث: تأثيرات ونتائج التجربة مدى وجود منهجية لتقييم نتائج التجربة مدى وجود مقاييس/ مؤشرات لقياس أداء التجربة ومدى تحقيق أهدافها فوائد التجربة وتأثيراتها الإيجابية على جميع المعنيين وعلى مستوى الأداء في الجهة الإتحادية



خامساً: فئات جوائز فرق العمل

❖ معايير فئة فرق العمل المتميز في الجهة الإتحادية

تشمل هذه الفئة أي مجموعة عمل رسمية (فريق أو لجنة إلخ) تعمل بشكل دائم أو مؤقت على إنجاز عمل أو مشروع أو مبادرة... إلخ ويشترط التالي:

- أن يكون جميع أعضاء الفريق من نفس الجهة الإتحادية
- أن لا يقل عدد أعضاء الفريق عن أربعة
- أن لا يكون مدرجا في الهيكل التنظيمي للجهة الإتحادية

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة فريق العمل المتميز في الجهة الإتحادية
10	المعيار الأول: منهجية تشكيل الفريق <ul style="list-style-type: none"> • مدى ارتباط فريق العمل بالخطة الإستراتيجية للجهة الإتحادية • المعايير المتبعة لإختيار أعضاء الفريق • درجة وضوح أهداف ومجال عمل الفريق والمخرجات المتوقعة • كيفية تحديد مهام ومسؤوليات وصلاحيات أعضاء الفريق
20	المعيار الثاني: منهجية فريق العمل <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود خطة عمل واضحة للفريق ومدى إرتباطها بأهداف تكوين الفريق • أسلوب/ منهجية العمل التي طبقها الفريق لتنفيذ خطة / تحقيق أهدافه • مدى توثيق أساليب / مناهج العمل المطبقة • أسلوب والنمط القيادي المتبع في إدارة الفريق وإتخاذ القرارات والتوصيات • الإنتظام في اجتماعات الفريق
10	المعيار الثالث: درجة التعاون وروح الفريق <ul style="list-style-type: none"> • درجة التعاون بين أعضاء الفريق • مدى نواصل الفريق داخليا وخارجيا لتحقيق أهدافه • كيفية معالجة الإختلافات في الرأي بين أعضاء الفريق ومدى الإستفادة من هذه الإختلافات في تطوير الأداء وتقديم حلول فعالة لمعوقات العمل • مدى الإستفادة من خبرات ومهارات أعضاء الفريق لتحقيق أهدافه
50	المعيار الرابع: الإنجازات والنائج <ul style="list-style-type: none"> • المهام والأهداف التي عمل الفريق على إنجازها / تحقيقها • الإنجازات والنائج الملموسة التي حققها الفريق وإنعكاساتها المادية والمعنوية ودرجة تحقيقها للأهداف المخططة لها ويمكن أن يشمل ذلك: السرعة، الدقة ، الكفاءة والفعالية، الإقتصادية • درجة التميز والإبداع في إنجازات الفريق • مدى مساهمة نتائج وإنجازات الفريق في تحقيق الأهداف والإستراتيجية للجهة الإتحادية
10	المعيار الخامس: تقييم النتائج <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود منهجية يطبقها الفريق لتقييم أساليب عمله/ نتائج أعماله • مدى وجود مقاييس/ مؤشرات لقياس أداء الفريق ونتائج أعماله



❖ معايير فئة فريق العمل المشترك المتميز

تشمل هذه الفئة أي مجموعة عمل رسمية بين الجهات الإتحادية (فريق أو لجنه ..إلخ) تعمل بشكل دائم أو مؤقت على إنجاز عمل أو مشروع أو مبادره .. إلخ ويشترط التالي:

- أن لا يقل عدد الجهات الإتحادية المشاركة عن إثنين
- أن لا يقل عدد أعضاء الفريق عن أربعة

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة فريق العمل المشترك المتميز
10	<p>المعيار الأول : منهجية تشكيل الفريق</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى ارتباط فريق العمل بالخطه الإستراتيجية للجهات الإتحادية • المعايير المتبعة لإختيار أعضاء الفريق • درجة وضوح أهداف ومجال عمل الفريق والمخرجات المتوقعة • كيفية تحديد مهام ومسؤوليات وصلاحيات أعضاء الفريق
20	<p>المعيار الثاني: منهجية فريق العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود خطة عمل واضحة للفريق ومدى اارتباطها باهداف تكوين الفريق • أسلوب/ منهجية العمل التي طبقها الفريق لتنفيذ خطته/ تحقيق أهدافه • مدى توثيق أساليب / مناهج العمل المطبقة • أسلوب والنمط القيادي المتبع في إدارة الفريق واتخاذ القرارات والتوصيات • الإنتظام في إجتماعات الفريق
10	<p>المعيار الثالث: درجة التعاون وروح الفريق</p> <ul style="list-style-type: none"> • درجة التعاون بين أعضاء الفريق • مدى تواصل الفريق داخليا وخارجيا لتحقيق أهدافه • كيفية معالجة الإختلافات في الرأي بين أعضاء الفريق ومدى الإستفادة من هذه الإختلافات في تطوير الأداء وتقديم حلول فعالة لمعوقات العمل • مدى الإستفادة من خبرات ومهارات اعضاء الفريق لتحقيق أهدافه
50	<p>المعيار الرابع: الإنجازات والنتائج</p> <ul style="list-style-type: none"> • المهام والأهداف التي عمل الفريق على إنجازها / تحقيقها • الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققها الفريق وانعكاساتها المادية والمعنوية ودرجة تحقيقها للأهداف المخططة لها ويمكن أن يشمل ذلك: السرعة، الدقة ، الكفاءة والفعالية، الإقتصادية • درجة التميز والإبداع في إنجازات الفريق • مدى مساهمة نتائج وإنجازات الفريق في تحقيق الأهداف والإستراتيجية للجهات الإتحادية
10	<p>المعيار الخامس: تقييم النتائج</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود منهجية يطبقها الفريق لتقييم أساليب عمله/ نتائج أعماله • مدى وجود مقاييس/ مؤشرات لقياس أداء الفريق ونتائج أعماله

