

دليل جائزة التميز الحكومي للدورة الخامسة عشرة

الصفحة

3
4
5

6
7
8
10
10
10
10
11

14
15
15
16
19
19
19

21

محتويات الدليل

1. تمهيد
2. أهداف جائزة التميز الحكومي
3. فئات جائزة التميز الحكومي للدورة الخامسة عشرة

أولاً: التميز المؤسسي:

1. أسعد بيئة عمل
2. المبادرة الخدمية المبتكرة
3. استمرارية الأعمال و إدارة الأزمات
4. أفضل مركز سعادة متعاملين
5. أفضل موقع إلكتروني
6. أفضل تطبيق ذكي
7. أفضل مركز اتصال
8. أفضل جهات في نتائج المتسوق السري

ثانياً : أوسمة التميز

1. الموظف المبتكر
2. الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين: مراكز سعادة المتعاملين
3. الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين: مراكز الاتصال
4. الموظف الميداني المتميز
5. المدير/ المشرف المتميز
6. الأخصائي المتميز
7. التنفيذي المساند المتميز

4. إرشادات عامة

تمهيد

جاءت فئات جائزة التميز الحكومي في الدورة الخامسة عشرة متوائمة مع جهود برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي والجهات الحكومية المعنية في تحسين الخدمات وإسعاد المتعاملين، حيث يتم التركيز على نتائج تقييم نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات في فئة أفضل مركز سعادة المتعاملين بفئاتها الفرعية، بالإضافة إلى فئة المبادرة الخدمية المبتكرة، وفئة أفضل جهات في نتائج المتسوق السري بتصنيفاته الثلاثة، واقتصر تركيز معايير التميز الحكومي GEM على فئة أسعد بيئة عمل نظرا لأهمية بيئة العمل ورأس المال البشري في إسعاد المتعاملين وتحقيق رؤية رأس الخيمة 2020 - 2030.

... برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي ...

أهداف جائزة التميز الحكومي

1. المساهمة في تطوير القطاع الحكومي في إمارة رأس الخيمة والارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي ليضاهي المواصفات العالمية.
2. نشر مفاهيم التميز والابتكار، وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنية وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً في القطاع الحكومي
3. صنع بيئة تنافسية تدفع بالأداء الفردي والجماعي والمؤسسي إلى مستويات عالية من التميز والابتكار
4. توفير مرجعية إرشادية من خلال اعتماد أسس ومعايير تُحدّد اتجاهات التميز وتساعد على قياس مدى التقدم والتطور في أداء المؤسسات الحكومية في الإمارة
5. تكريم الأفراد والمؤسسات الحكومية لإنجازاتهم المتميزة في مختلف مجالات العمل المؤسسي
6. تحفيز وتشجيع موظفي الحكومة على مختلف مستوياتهم الوظيفية على الابتكار، والتميز، والالتزام الوظيفي، وتطوير الذات، وخدمة المتعاملين، والأداء الوظيفي الكفء
7. تعزيز التعاون والشراكة بين المؤسسات

فئات جائزة التميز الحكومي
للدورة الخامسة عشرة

أولاً: التميز المؤسسي

1. أسعد بيئة عمل

تمنح للجهة التي تحقق أفضل نتيجة في معيار رأس المال البشري في منظومة التميز الحكومي التي تنطبق على الجهة

2. المبادرة الخدمية المبتكرة

درجة التقييم العامة | 1000

تنطبق هذه الفئة على كل الدوائر والهيئات والمؤسسات الحكومية المحلية، ويتم تقييم الجهات المرشحة لهذه الفئة وفقا للمعايير التالية :

المعيار الأول	التصميم والتطوير	قيمة المعيار	350
معايير الفرعية	1.1	بناء المبادرة ودراسة جدواها	
	2.1	درجة إبداعية تصميم المبادرة، وما تتضمنه من مكونات فريدة حول الخدمات والعمليات	
	3.1	ملاءمة المبادرة لاستراتيجية المؤسسة	
	4.1	تحديد الجهات المعنية بالمبادرة وإشراكها في وضع المبادرة	
	5.1	خطة إدارة المخاطر	
	6.1	إعداد ميزانية المبادرة (التخطيط المالي)	
	7.1	إعداد ميثاق للمبادرة	
المعيار الثاني	تنفيذ المبادرة ومتابعتها	قيمة المعيار	300
معايير الفرعية	1.2	تأهيل المعنيين بالمبادرة	
	2.2	متابعة القيادة للمبادرة	
	3.2	إدارة موارد المبادرة (المالية والبشرية)	
	4.2	التحكم في التحديات والمخاطر التي واجهت عملية التنفيذ، والاستجابة لها	
المعيار الثالث	النتائج والتأثيرات الإيجابية للمبادرة	قيمة المعيار	350
معايير الفرعية	1.3	نتائج مقاييس رأي المتعاملين التي تم تحسينها	180
	2.3	نتائج مقاييس رأي بقية المعنيين- بما فيهم الموظفين والشركاء- التي تم تحسينها	50
	3.3	نتائج مؤشرات الأداء التي تم تحسينها	120

3. استمرارية الأعمال و إدارة الأزمات

تنطبق هذه الفئة على كل الدوائر والهيئات والمؤسسات الحكومية المحلية، ويتم تقييم الجهات المرشحة لهذه الفئة وفقاً للمعايير التالية:

المعيار الأول	الإطار العام لاستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات	قيمة المعيار 10
محددات المعايير	وجود نظام متكامل لاستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات	1.1
	تشكيل فريق لاستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات	2.1
	تهيئة البيئة المؤسسية لإدارة الأزمات	3.1
المعيار الثاني	التخطيط المرن	قيمة المعيار 25
محددات المعايير	تحليل التأثير على الأعمال وتقييم المخاطر	1.2
	تحديد وبناء الشراكات الحيوية لإدارة الأزمات	2.2
	إعداد خطة مرنة للطوارئ	3.2
	إعداد خطة مرنة للتعافي من الكوارث والأزمات	4.2
	إعداد خطة مرنة للاستجابة الإعلامية	5.2
	إعداد خطة مرنة لاستمرارية العمليات والخدمات	6.2
المعيار الثالث	التطبيق التجريبي	قيمة المعيار 20
محددات المعايير	توعية الموظفين و شرح خطط استمرارية الأعمال لإدارة الأزمات	1.3
	تنفيذ الاختبارات والتمارين التجريبية	2.3
	التدقيق على الخطط وتحديد مدى كفاءتها وفعاليتها من خلال التمارين والتجارب	3.3
	تقييم مدى جاهزية الموظفين لمواجهة الأزمات	4.3
	تقييم مدى الجاهزية التقنية لإدارة الأزمات	5.3

المعيار الرابع | نتائج إدارة الأزمات | قيمة المعيار 30

رضا الموظفين	1.4	المعايير الفرعية
رضا المتعاملين	2.4	
مدة توقف الأعمال	3.4	
نسبة الخدمات التي لم تتوقف	4.4	
نسبة تراجع الإيرادات / نسبة ترشيد النفقات	5.4	
نسبة تراجع عدد المعاملات لكل خدمة ذات أولوية	6.4	
الابتكارات المرتبطة بإدارة الأزمات	7.4	

المعيار الخامس | التعلم | قيمة المعيار 15

الدروس المستفادة من إدارة الأزمات	1.5	المعايير الفرعية
تحديث خطط استمرارية الأعمال	2.5	

4. أفضل مركز سعادة متعاملين

تعتمد هذه الفئة على شروط ومعايير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، و تمنح للجهة التي تحقق أفضل نتيجة في التقييم الذي ستقوم به جهة خارجية مستقلة

5. أفضل موقع إلكتروني

تعتمد هذه الفئة على الشروط والمعايير الخاصة بالمواقع الإلكترونية ضمن نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، و تمنح للجهة التي تحقق أفضل نتيجة في التقييم الذي ستقوم به جهة خارجية مستقلة

6. أفضل تطبيق ذكي

تعتمد هذه الفئة على الشروط والمعايير الخاصة بالتطبيقات الذكية ضمن نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، و تمنح للجهة التي تحقق أفضل نتيجة في التقييم الذي ستقوم به جهة خارجية مستقلة

7. أفضل مركز اتصال

تعتمد هذه الفئة على الشروط والمعايير الخاصة بمراكز الاتصال ضمن نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، و تمنح للجهة التي تحقق أفضل نتيجة في التقييم الذي ستقوم به جهة خارجية مستقلة

8. أفضل جهات في نتائج المتسوق السري

تمنح للجهات التي تحقق أفضل نتيجة في التصنيفات الثلاثة من مشروع المتسوق السري وهي الزيارات الميدانية، المكالمات الهاتفية، والمواقع الإلكترونية

فئات جائزة التميز الحكومي
للدورة الخامسة عشرة

ثانياً: أوسمة التميز

درجة التقييم العامة

100
100
100
100
100
100
100

9. أوسمة التميز:

- 9.1 الموظف المبتكر
- 9.2 الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين- مراكز سعادة المتعاملين
- 9.3 الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين- مراكز الاتصال
- 9.4 الموظف الميداني المتميز
- 9.5 المدير/ المشرف المتميز
- 9.6 الأخصائي المتميز
- 9.7 التنفيذي المساند المتميز

9.1 الموظف المبتكر

وتشمل هذه الفئة موظفي المؤسسات الحكوميّة، باستثناء مدراء الأقسام والإدارات والمكاتب. ويُشترط أن يكون المرشح قد عمل في هذه المؤسسة الحكوميّة لمدة سنة كحدّ أدنى. ويتم تقييم المرشحين لهذه الفئة وفقا للمعايير التالية

30	قيمة المعيار	التفكير الإبداعي	المعيار الأول	
		حجم ونوعية الأفكار الإبداعية القابلة للتطبيق التي قدمها الموظف	1.1	مقياس الفئويّة المعايير
		مدى أصالة وريادة أفكار الموظف الإبداعية	2.1	
		ارتباط الأفكار والمبادرات الإبداعية التي قدّمها الموظف بمشاكل وتحديات العمل	3.1	
		استناد الأفكار الإبداعية إلى مقارنات مرجعية وبحث معلوماتي	4.1	
30	قيمة المعيار	التطبيق الابتكاري	المعيار الثاني	
		وضع خطة تنفيذ مشروع الابتكار	1.2	مقياس الفئويّة المعايير
		تصميم النموذج الأولي للتطبيق الابتكاري وتجربته على نطاق ضيق	2.2	
		تقديم وشرح الخطة لجميع المعنيين	3.2	
		الجهود المبذولة لتنفيذ خطة التطبيق الابتكاري في العمل	4.2	
40	قيمة المعيار	التأثيرات والتحسين	المعيار الثالث	
		أثر الابتكار على رضا العاملين والمتعاملين	1.3	مقياس الفئويّة المعايير
		أثر الابتكار على كفاءة وفاعلية العمل	2.3	
		مدى تعميم الاستفادة من الابتكار أو بعض عناصره	3.3	
		استخدام نتائج قياس الأثر لتطوير الابتكار	4.3	

9.2 الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين

مراكز سعادة المتعاملين

وتشمل هذه الفئة موظفي المؤسسات الحكومية العاملين في مجال خدمة المتعاملين، وتعتمد هذه الفئة على نتائج الزيارات الميدانية لتقرير المتسوق السري وبحيث لا تقل نتيجة المركز عن معدل 70% وأن يكون ضمن المراكز الخمسة الأولى في سنة التقييم. وتتولى المؤسسات ترشيح مرشح واحد من بين موظفي سعادة المتعاملين الذين عملوا في هذه المؤسسة الحكومية لمدة سنة كحد أدنى، ويشترط أن يكون المرشح حاصلًا على معدل متميز أو فائق التميز في آخر دورة تقييم أداء

9.3 الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين

مراكز الاتصال

وتشمل هذه الفئة موظفي المؤسسات الحكومية العاملين في مراكز الاتصال، وتعتمد هذه الفئة على نتائج المكالمات الهاتفية لتقرير المتسوق السري وبحيث لا تقل نتيجة المركز عن معدل 70% وأن يكون ضمن المراكز الخمسة الأولى في سنة التقييم. وتتولى المؤسسات ترشيح مرشح واحد من بين موظفي مراكز الاتصال الذين عملوا في هذه المؤسسة الحكومية لمدة سنة كحد أدنى، ويشترط أن يكون المرشح حاصلًا على معدل متميز أو فائق التميز في آخر دورة تقييم أداء

9.4 الموظف الميداني المتميز

درجة التقييم العامة | 100

وتشمل هذه الفئة موظفي المؤسسات الحكومية العاملين فعلياً في الميدان ، ومن الأمثلة على الوظائف والمسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة: المفتشون والمراقبون. ويُشترط أن يكون المرشح قد عمل في هذه المؤسسة الحكومية لمدة سنة كحد أدنى. ولا يحق لمُدراء الإدارات والأقسام المكاتب المشاركة في هذه الفئة. ويتم تقييم المرشحين لهذه الفئة وفقاً للمعايير التالية:

المعيار الأول	الأداء والإنجاز	قيمة المعيار
1.1	إنجازات الموظف من حيث حجم العمل المنجز مقارنة بالمستوى المطلوب	40
2.1	جودة أداء الموظف متضمنة مدى الدقة والسُرعة في الإنجاز مقارنة بالمواعيد المحددة ومدى توافق العمل المنجز مع المواصفات الفنية المطلوبة	
3.1	الجهود المتفوّقة التي بذلها الموظف لتحقيق هدف معيّن/إنجاز متفرد	
4.1	كيفية تحقيق الموظف للإنجازات وطبيعة المعوّقات والصُّعوبات التي تخطّأها لتحقيق إنجازاته	
5.1	مدى استخدام الموظف لمهارات وأساليب حديثة أو متطورة في تحقيق إنجازاته	
6.1	مدى حرص الموظف واستعداده لبذل جهود أوقات إضافية لتحقيق الأهداف المؤسسية، وإنجاز الأعمال المكلف بها	
المعيار الثاني	المبادرة والإبداع	قيمة المعيار
1.2	درجة التحفيز الذاتي لدى الموظف للمبادرة والإبداع	25
2.2	حجم ما قدّمه الموظف من مبادرات إبداعية من مثل أفكار ، دراسات، أساليب عمل، مشاريع وما شابه	
3.2	درجة الإبداع والريادة فيما قدّمه الموظف من أفكار ومبادرات وأساليب عمل ومشاريع ، وما تضمّنته هذه المبادرات من جديد	
4.2	المنهجية/الأسلوب المتبع في تقديم الأفكار والمبادرات وما بذله الموظف من جهود لتطبيق مبادراته وإبداعاته وتخطّي الصُّعوبات والمعوّقات	
5.2	مدى تطبيق ما قدّمه الموظف من أفكار/مبادرات إبداعية	
6.2	النتائج والتأثيرات المترتبة على المبادرات الإبداعية للموظف والدُّروس المستفادة منها ومدى حرص الموظف على نشرها وتعميمها ومشاركة الآخرين بها	

المعيار الثالث

المشاركة وتحمل المسؤولية

قيمة المعيار

25

المعايير الفرعية

الأعمال التطوعية التي قام بها الموظف، ومدى علاقتها بمتطلبات عمله الوظيفي	1.3
طبيعة مشاركة الموظف في النشاطات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية التي تنظمها المؤسسة	2.3
درجة تحمل الموظف لمسؤولية ما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية	3.3
درجة تحمل الموظف لضغوط العمل ومتطلباته	4.3
مدى قدرة الموظف وحرصه على العمل من خلال الفريق وتفانيه في العمل الجماعي	3.5
درجة تعاون وأسلوب تعامل الموظف مع المتعاملين وقدرته على بناء علاقات إيجابية معهم	3.6
مدى احترام الموظف لأنظمة وقوانين العمل، ومدى تفيده والتزامه بتطبيق ما تضمنته من مبادئ وقواعد أخلاقية ومهنية	3.7

المعيار الرابع

التعلم المستمر

قيمة المعيار

10

المعايير الفرعية

الجهود التي يبذلها الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي، وفي مجال التنمية الذاتية للمعارف والمهارات والقدرات	5.1
درجة حرص الموظف على الحصول على معلومات تقييمية عن أدائه وطريقة عمله من مصادر متعددة	5.2
درجة تطبيق الموظف للمعرفة والمهارات المكتسبة	5.3
مدى تبادل المعرفة مع الزملاء داخل وحدته التنظيمية وخارجها	5.4

درجة التقييم العامّة | 100

9.5 المدير/ المشرف المتميز

وتشمل مديري الإدارات والأقسام والمكاتب، على أن ترشح كل جهة مرشحا واحدا أو 5% أيهما أكبر من مجموع موظفي هذه الفئة، ويتم اختيار الفائز من ضمن الموظفين فائقي التميز

درجة التقييم العامّة | 100

9.6 الأخصائي المتميز

وتشمل الأخصائيين الإداريين والفنيين، على أن ترشح كل جهة مرشحا واحدا أو 5% أيهما أكبر من مجموع موظفي هذه الفئة، ويتم اختيار الفائز من ضمن الموظفين فائقي التميز

درجة التقييم العامّة | 100

9.7 التنفيذي المساند المتميز

ويشمل التنفيذيين أصحاب المهام التنفيذية المساندة، ولا يدخل في هذه الفئة الأخصائيون وأصحاب المناصب الإشرافية، على أن ترشح كل جهة مرشحا واحدا أو 5% أيهما أكبر من مجموع موظفي هذه الفئة من غير العمال والمستخدمين، ويتم اختيار الفائز من ضمن الموظفين فائقي التميز

:

يخضع المرشحون في فئة المدير/ المشرف المتميز، فئة الاخصائي المتميز، وفئة التنفيذي المساند المتميز، لمقابلات شخصية من قبل لجنة محايدة للتأكد من جدارتهم بصفة فائقي التميز، ثم ستتم زيارة الأوائل منهم في جهات عملهم لتحديد الموظف الفائز اعتمادا على المعايير التالية :

المعيار الأول	نتيجة تقييم الأداء الوظيفي حسب نظام الموارد البشرية	قيمة المعيار	80
---------------	---	--------------	----

المعيار الثاني	الابتكار والإنجازات الاستثنائية	قيمة المعيار	10
----------------	---------------------------------	--------------	----

معايير التميز	1.2	حجم وطبيعة ما قدّمه الموظف من مبادرات إبداعية وتشمل أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع وما شابه
	2.2	درجة الإبداع والريادة فيما قدّمه الموظف من أفكار ومبادرات وأساليب عمل ومشاريع، وما تضمّنته هذه المبادرات من جديد
	3.2	مدى تطبيق ما قدّمه الموظف من أفكار/مبادرات إبداعية
	4.2	الإنجازات الاستثنائية التي حققها الموظف وأثرها على المعنيين

المعيار الثالث	التطوير	قيمة المعيار	10
----------------	---------	--------------	----

معايير التميز	1.3	القياس المستمر للأداء الشخصي والاستفادة من نتائجه
	2.3	المشاركة في برامج تطويرية وتدريبية لتحسين الأداء
	3.3	المشاركة في مشاريع وأنشطة التطوير المؤسسي
	4.3	تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك والالتزام الوظيفي

إرشادات عامّة

حول تعبئة واستلام استثمارات المشاركة في
فئات جائزة التميز الحكومي
الدورة الخامسة عشرة

م	الفئة	نوع الاستمارة	عدد الصفحات	موعد الاستلام
.1	أسعد بيئة عمل	ملف إكسل Excel		10 يناير 2021
.2	أفضل مركز سعادة متعاملين	حسب نظام التقييم		سيتم التحديد لاحقا
.3	أفضل موقع إلكتروني			
.4	أفضل تطبيق ذكي			
.5	أفضل مركز اتصال			
.6	أفضل جهات في نتائج المتسوق السري			
.7	وسام الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين (مراكز سعادة المتعاملين)	لا توجد استمارة		
.8	وسام الموظف المتميز في إسعاد المتعاملين (مراكز الاتصال)			
.9	المبادرة الحكومية المبتكرة	نموذج عادي	30	10 يناير 2021
.10	استمرارية الأعمال و إدارة الأزمات	Word Doc	30	10 يناير 2021
.11	وسام الموظف المبتكر	يُعبأ حسب	25	10 يناير 2021
.12	وسام الموظف الميداني المتميز	ترتيب المعايير	25	10 يناير 2021
.13	وسام المدير/ المشرف المتميز		10	سيتم التحديد لاحقا
.14	وسام الأخصائي المتميز		10	
.15	وسام التنفيذي المساند المتميز		10	

إرشادات أخرى

- يرجى الالتزام باستخدام الخطوط العربية الواضحة عند تعبئة الاستمارة على أن يكون حجم الخط ما بين 12-14، بالإضافة إلى الالتزام بعدد الصفحات لكل فئة بما فيها الأدلة وروابطها
- ترفع الاستثمارات مع مرفقاتها على RAK Drive ويرسل الرابط إلى البريد الإلكتروني farida@sspge.rak.ae مع التأكد من وصول البريد عن طريق التواصل مع المعنيين في البرنامج، **ولن تعتبر الاستثمارات مسلمة إلا بعد تأكيد المعنيين.**
- يجب الالتزام بالمواعيد النهائية لتسليم استثمارات المشاركة، **ولن يتم الموافقة على استلام أي استمارة بعد المواعيد المحددة.**



برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي
Sheikh Saqr Program for Government Excellence