

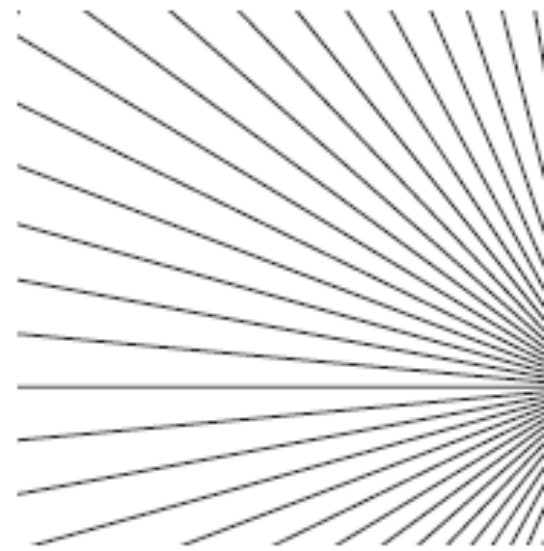
جائزة أبوظبي للأداء  
الحكومي المتميز

Abu Dhabi Award for Excellence  
in Government Performance

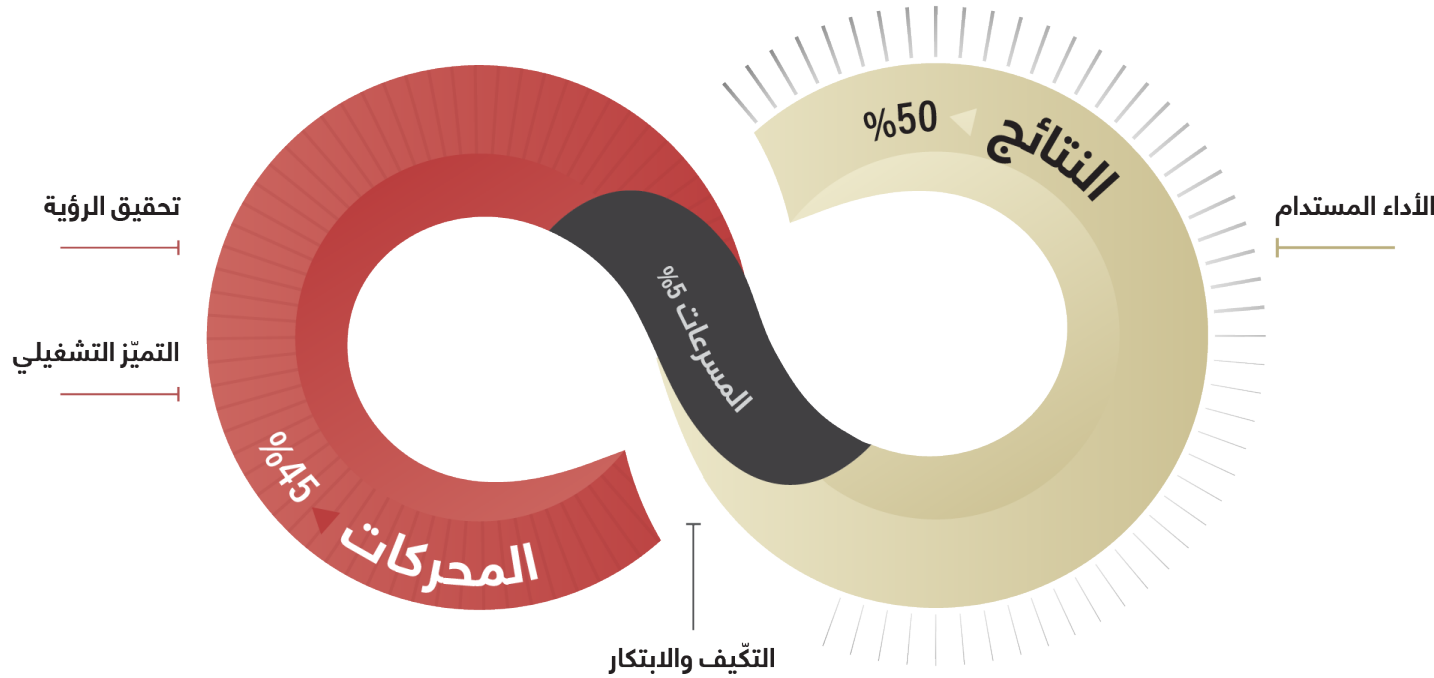
منظومة أبوظبي للأداء والتميز الحكومي

# المحتويات

3	منظومة أوظيفي للأداء والتميز الحكومي
	1. المحركات
	تحقيق الرؤية
5	1.1 استراتيجية تتمحور حول الإنسان
6	1.2 الجاهزية للمستقبل والمواءمة الاستراتيجية
7	1.3 القدرات والموارد البشرية
9	1.4 القدرات الرقمية والتكنولوجيا
11	1.5 تقديم الخدمات
	التميز التشغيلي
12	1.6 الحوكمة
13	1.7 التعاون
14	1.8 التعلم المؤسسي
15	1.9 الاتصال المؤسسي
16	1.10 إدارة المخاطر
17	1.11 الإدارة المالية والأصول
	2. المسرعات
18	2.1 التكيف والابتكار
	3. النتائج
20	3.1 استدامة الأداء
21	بطاقة التقييم
23	المصطلحات



# منظومة أوظيفي للأداء والتميز الحكومي



تم تطوير منظومة أوظيفي للأداء والتميز الحكومي استنادًا إلى الخبرات السابقة، والأبحاث، والتجارب العملية المتراكمة، بهدف تمكين القادة على مختلف المستويات في الجهات الحكومية من إدارة جهاتهم بشكل شامل، وتحقيق أقصى قيمة عامة ممكنة خلال سعيهم لتحقيق نتائج متميزة لجميع أصحاب المصلحة.

تتطلب هذه المنظومة من جميع العاملين في الجهات الحكومية النظر إلى أنفسهم وإلى الجهة التي يعملون بها كجزء من منظومة عمل مترابطة تعمل من أجل تحقيق رؤية إمارة أوظيفي، والتي تركز على أهمية الحوكمة الرشيدة، ومحورية الإنسان، والتعاون، والابتكار، والقدرة على التكيف، بوصفها عوامل رئيسية لتحقيق أداء استثنائي.

ويرتكز النموذج على ثلاثة محاور رئيسية:

- المحركات
- المُسرعات
- النتائج

# 1. المحركات

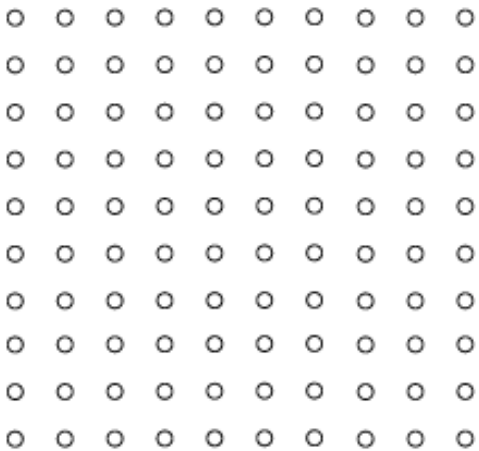
تتألف منظومة أبوظبي للأداء والتميز الحكومي من 11 محركاً رئيسياً لتحقيق القيمة العامة، وتتوزع هذه المحركات ضمن محورين رئيسيين هما تحقيق الرؤية والتميز التشغيلي. ويركز تحقيق الرؤية على استراتيجية الجهة الحكومية ومواءمتها للرؤية الاستراتيجية، وعلى مدى جاهزيتها للمستقبل، بالإضافة إلى تنمية القدرات البشرية والرقمية التي تمكنها من تقديم خدمات تُرضي المتعاملين داخلياً وخارجياً، وبما يحقق النفع للإمارة وسكانها. أما التميز التشغيلي فهو يركز على تحقيق التميز في الحوكمة، والتعاون، والتواصل، والتعلم المؤسسي، إلى جانب إدارة المعرفة والمخاطر والموارد المالية والأصول، باعتبارها ركائز أساسية لتحقيق أداء حكومي مستدام وفعال.

## خمسة معايير لمحور تحقيق الرؤية وهي:

- استراتيجية تتمحور حول الإنسان
- الجاهزية للمستقبل والمواءمة الاستراتيجية
- القدرات والموارد البشرية
- القدرات الرقمية والتكنولوجيا
- تقديم الخدمات

## ستة معايير لمحور التميز التشغيلي وهي:

- الحوكمة
- التعاون
- التعلم المؤسسي
- الاتصال المؤسسي
- إدارة المخاطر
- إدارة الموارد المالية والأصول



# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.1 استراتيجية تتمحور حول الإنسان

الجهات الحكومية الرائدة تتبنى نهجًا يتمحور حول الإنسان؛ فهي تمتلك فهمًا عميقًا لاحتياجات وتطلعات الأفراد، وتتبنى استراتيجية واضحة تهدف إلى إشراكهم وتمكينهم ليكونوا شركاء فاعلين في صنع السياسات وتقديم الخدمات.

وهي تسعى إلى :

- صياغة استراتيجيات تتمحور حول الإنسان، تضع في جوهرها احتياجات وجودة الحياة في أبوظبي في الحاضر وللأجيال القادمة.
- الموازنة بين المصالح المتعددة، وحسن التعامل مع تحديات المشاركة المجتمعية، والتكيف مع التحولات الثقافية في الإدارة الحكومية.
- مراعاة الأثر البيئي، وتبني ممارسات مستدامة تُعزز من مسؤوليتها البيئية.
- تعزيز المرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات على نطاق منظومة العمل، من خلال التعلّم الاستراتيجي والاستجابة المستمرة للمتغيرات بما يحفظ تركيزها على الصالح العام.
- الالتزام بالاستخدام الأخلاقي للبيانات وعدم إساءة استخدامها، وتولي بالغ الأهمية لبناء ثقة المجتمع والمحافظة عليها.

ويتطلب ذلك:

- التعلّم المستمر لاحتياجات جميع أصحاب المصلحة، ومراقبة منظومة العمل بجميع مكوناتها، وجمع المعلومات بما في ذلك المؤشرات الضعيفة التي قد تُشير إلى نقطة تحول مُحتملة.
- متابعة الأداء التشغيلي والتعلّم منه، ومراقبة التقدم المحقق مقارنة بالأهداف الاستراتيجية الموضوعية.
- التعاون الفعّال والتواصل البنّاء مع أفراد المجتمع في الإمارة، والمجموعات المجتمعية، وقطاع الأعمال، والجهات الحكومية الأخرى، لفهم وجهات النظر المتنوعة، وبناء الثقة، والإشراك في تصميم الحلول.
- التواصل الشفاف، وتطبيق أطر حوكمة صلبة للبيانات، والالتزام بالممارسات الأخلاقية في إدارتها واستخدامها.

# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.2 الجاهزية للمستقبل والمواءمة الاستراتيجية

تتميّز الجهات الحكومية الرائدة بجاهزيتها للمستقبل. فهي تمتلك رؤية واضحة تنطلق من مهامها الأساسية والدور الاستراتيجي الموكل إليها، بما يساهم في تحقيق نتائج ملموسة تخدم أبوظبي وجميع أصحاب المصلحة. ويستلزم ذلك دمج استشراف المستقبل في عملية صياغة الاستراتيجية، من خلال دراسة السيناريوهات المحتملة وتحديد المستقبل المنشود، والعمل على تحقيقه. كما يتطلب الأمر ضمان المواءمة الاستراتيجية في جميع الأنشطة لضمان تحقيق هذا المستقبل، وتحقيق المنفعة لأبوظبي وسكانها.

وهي تسعى إلى :

و يتطلب ذلك:

- تكوين فهم واضح لمهامها والإسهامات المنتظرة منها في خدمة أصحاب المصلحة والقطاعات التي تنتمي إليها، وفي دعم توجهات أبوظبي.
- متابعة التوجهات المستقبلية ومحركات التغيير ذات الصلة، وتوظيفها لرصد الفرص والتحديات المستقبلية.
- نوضع استراتيجيات مؤثرة تُساهم في تشكيل مستقبل الإمارة وتحقيق النتائج المطلوبة، والتعريف بها.
- مواءمة الثقافة المؤسسية والعمليات والأنشطة والموارد مع توجهاتها الاستراتيجية.
- تطوير خطط استراتيجية منسجمة مع التوجهات الحكومية العامة، ومواءمتها - عند الحاجة - مع خطط الجهات الأخرى ضمن منظومة العمل الحكومي.
- مراجعة دورية للخطط والاستراتيجيات وتعديلها بما يتيح التعلّم الاستراتيجي وضمان استمرار ملاءمتها وارتباطها بالتوجه العام للحكومة.
- تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة ومنسجمة داخل الجهة، ومع الأطراف ذات العلاقة في منظومة العمل.
- التزام جميع الأطراف بتنفيذ مسؤولياتهم لضمان تحقيق النتائج المرجوة من الخطط.
- مشاركة أصحاب المصلحة المعنيين في مختلف مراحل التخطيط والتنفيذ الاستراتيجي.
- توفير آليات فعّالة لمتابعة التنفيذ واستشعار التغيرات الناشئة واحتياجات التعديل.

# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.3 القدرات والموارد البشرية

تتميّز الجهات الحكومية الرائدة بإدارتها للموارد البشرية وتطوير قدراتها بشكل استراتيجي، من خلال حلول متكاملة تُعزز مهارات القيادة، وتُنمّي المواهب، وترتقي بالتميّز المؤسسي، بما يُمكن من استثمار الطاقات الكاملة للموارد البشرية وتعزيز الأداء وتحقيق النجاح المستدام. وتُسهم هذه الجهات في مواءمة إدارة القدرات والموارد البشرية لديها مع الاستراتيجية العامة، وتطوير حلول متكاملة تُلبي احتياجات القوى العاملة المتغيرة.

وهي تسعى إلى :

- إدارة المواهب بشكل استراتيجي لتنمية المعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لتنفيذ المهام بما يتلاءم مع التوجهات الاستراتيجية.
- تعزيز تجربة الموظف الإيجابية، وتشجيع التنوع والعدالة والشمول، ومراعاة جودة الحياة للموظفين.
- قياس وتطوير القدرات القيادية على جميع المستويات لإلهام فرق العمل وتوجيهها نحو الأهداف المنشودة.
- رفع جاهزية الجهة لتنفيذ الاستراتيجية والتكيف مع التغيرات وتقديم قيمة مضافة من خلال ثقافتها المؤسسية والأنظمة والإجراءات الفعالة.
- التعاون في صياغة الاستراتيجيات العامة، وتعزيز المسؤولية المجتمعية، ونشر الابتكار وتحفيز الكفاءة وضمان المساءلة، مع الحفاظ على التركيز على المتعامل.
- مواءمة قدرات إدارة الموارد البشرية مع أهداف الجهة والتركيز على تحقيق الأثر، مُمبينة كيف تُسهم إدارة الموارد البشرية في تطوير القدرات البشرية وتحقيق الاستراتيجية.
- تطوير هيكل تنظيمي للموارد البشرية للمؤسسة، وتبسيط إجراءاتها، وتنفيذ سياسات إدارية واضحة لها.
- تحديد المهارات المطلوبة، وتوفير فرص تعليمية متنوعة، وتعزيز ثقافة التعلّم المستمر والتحسين الذاتي.
- فهم احتياجات العملاء الداخليين وتقديم خدمات متميزة لهم، وقياس مستوى رضاهم باستمرار.
- استخدام بيانات موثوقة لقياس فعالية مبادرات الموارد البشرية، واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة لإثراء استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وسياساتها وممارساتها.
- التواصل والتعاون بفعالية مع أصحاب المصلحة، لبناء الاحترام والثقة وتعزيز الأداء المؤسسي.
- التعلّم باستمرار من آراء أصحاب المصلحة وأفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية.

# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.3 القدرات والموارد البشرية

تتميّز الجهات الحكومية الرائدة بإدارتها للموارد البشرية وتطوير قدراتها بشكل استراتيجي، من خلال حلول متكاملة تُعزز مهارات القيادة، وتُنمّي المواهب، وترتقي بالتميّز المؤسسي، بما يُمكن من استثمار الطاقات الكاملة للموارد البشرية وتعزيز الأداء وتحقيق النجاح المستدام. وتُسهم هذه الجهات في مواءمة إدارة القدرات والموارد البشرية لديها مع الاستراتيجية العامة، وتطوير حلول متكاملة تلبّي احتياجات القوى العاملة المتغيرة.

#### ويطلب ذلك:

- صياغة استراتيجية متكاملة للموارد البشرية تنسجم مع الاستراتيجية العامة للجهة وتدعم تنفيذها.
- تحديد واضح للاحتياجات الحالية والمستقبلية من المواهب والقيادات، بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية والمهارات والمعارف المطلوبة لتحقيقها.
- اعتماد واختيار أساليب تقييم دقيقة.
- تطبيق إدارة أداء فعّالة مدعومة ببرامج تطوير ومكافآت قائمة على الجدارة.
- تخطيط مهني وتخطيط للتعاقب الوظيفي لتأمين استدامة القدرات.
- تعزيز بيئة عمل إيجابية وشمولية تقوم على النزاهة والشفافية والمساءلة.
- مراجعة وتحسين العمليات الرئيسية بصفة مستمرة لتعزيز الكفاءة وتقليل الهدر وتحسين جودة الخدمة المقدمة.
- إدارة التغيير بفعالية، وتشجيع الابتكار ودعمه في بيئة العمل.
- تعزيز التعاون بين الفرق والوحدات لتفكيك الحواجز التنظيمية وتحقيق أقصى استفادة من المعرفة والخبرات المؤسسية.
- الامتثال للتشريعات والأنظمة، مع ضمان الشفافية والمساءلة.
- التعاون مع الشركاء الاستراتيجيين لتحديث السياسات وضمان مواءمتها وفعاليتها.
- تقديم خدمات موارد بشرية عالية الفعالية عبر توظيف التكنولوجيا لأتمتة المهام، وتحسين إدارة البيانات، وتعزيز التواصل والتعاون.
- استخلاص رؤى استراتيجية من تحليل البيانات الموثوقة لمقاييس الأداء.

# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.4 القدرات الرقمية والتكنولوجيا

تدرك الجهات الحكومية الرائدة أن القدرات الرقمية تتجاوز مجرد امتلاك أحدث التقنيات، وأنها ليست مسؤولية حصرية لإدارة تقنية المعلومات، بل هي نهج مؤسسي متكامل. فهي تُعزز ثقافة الابتكار والتعلّم المستمر، وتمكّن الموظفين من اكتساب المهارات اللازمة لاستخدام الأدوات الرقمية بفعالية، وتدمج هذه الأدوات في العمليات التشغيلية لرفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة. كما تعتمد نهجًا شموليًا في تنمية القدرات الرقمية لا يقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل يشمل التخطيط الاستراتيجي، ومواءمة الاستثمارات مع الأهداف، واتخاذ القرارات بناءً على بيانات موثوقة، وضمان خصوصية البيانات وأمنها، مع التركيز على تصميم خدمات تتمحور حول المتعامل.

#### وهي تسعى إلى :

- إدراك أن التقنية لا تُحقّق أثرًا إلا بقدرات من يستخدمها، والاستثمار في تنمية مهارات موظفيها الرقمية ورفع مستوى الوعي الرقمي لديهم.
- ضمان إيصال صوت التمكين الرقمي إلى صُنّاع القرار الذين يملكون القدرة على التأثير والتغيير.
- دمج التقنيات الرقمية في العمليات التشغيلية لتسهيل التعاون وتبسيط الإجراءات وتعزيز صنع القرار، وليس فقط كمجرد أدوات إضافية.
- تشجيع موظفيها على استكشاف واعتماد التقنيات الجديدة، ومشاركة المعرفة، وتحدي أساليب العمل التقليدية.
- تبني سياسات ومعايير واضحة تضمن الاستخدام الأخلاقي والمسؤول للتقنيات والبيانات الرقمية.
- مراعاة أولوية خصوصية البيانات وأمنها، والتعامل مع مخاطر التحيز الخوارزمي، والحرص على الشمول الرقمي في جميع المبادرات التكنولوجية.
- قياس أثر استثماراتها التقنية على جودة الخدمات المقدمة ورضا المتعاملين والنتائج المجتمعية.
- استخدام تحليلات البيانات لتقييم فعالية الحلول الرقمية وتوجيه قراراتها المستقبلية.

# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.4 القدرات الرقمية والتكنولوجيا

تدرك الجهات الحكومية الرائدة أن القدرات الرقمية تتجاوز مجرد امتلاك أحدث التقنيات، وأنها ليست مسؤولية حصرية لإدارة تقنية المعلومات، بل هي نهج مؤسسي متكامل. فهي تُعزز ثقافة الابتكار والتعلّم المستمر، وتمكّن الموظفين من اكتساب المهارات اللازمة لاستخدام الأدوات الرقمية بفعالية، وتدمج هذه الأدوات في العمليات التشغيلية لرفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة. كما تعتمد نهجًا شموليًا في تنمية القدرات الرقمية، لا يقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل يشمل التخطيط الاستراتيجي، ومواءمة الاستثمارات مع الأهداف، واتخاذ القرارات بناءً على بيانات موثوقة، وضمان خصوصية البيانات وأمنها، مع التركيز على تصميم خدمات تتمحور حول المتعامل.

ويطلب ذلك:

- رؤية استراتيجية وإطار حوكمة يُمكن من تحديد أولويات الاستثمار.
- استراتيجية رقمية واضحة متوائمة مع الأهداف الاستراتيجية العامة، تُحدّد أولويات تبني التكنولوجيا.
- نظام حوكمة قوي للتكنولوجيا، يشمل سياسات الخصوصية والأمن، والاعتبارات الأخلاقية، وضمان الشمول الرقمي، والشفافية، والمساءلة.
- برامج تدريب شاملة لتعزيز الثقافة الرقمية وتوفير الخبرات التقنية المتخصصة على جميع المستويات.
- ثقافة مؤسسية داعمة للابتكار الرقمي والتعلّم المستمر.
- آليات فعالة للتعاون مع مزوّدي التكنولوجيا، والمؤسسات البحثية، والشركاء في منظومة العمل التقنية.
- نهج استباقي لرصد الاتجاهات التقنية الناشئة وتحليل أثرها المحتمل على العمليات الحكومية وجودة الخدمات.
- أمن سيبراني مُحكم لحماية البيانات الحساسة والأنظمة.
- العدالة الخوارزمية.
- تحليلات بيانات متقدمة تقدم رؤى حول أداء الجهة، واحتياجات المتعاملين، وديناميكيات منظومة العمل المؤسسية.

# 1. المحرّكات

## تحقيق الرؤية

### 1.5 تقديم الخدمات

تلتزم الجهات الحكومية بتقديم خدمات استثنائية تُلبّي احتياجات المتعاملين المتغيرة، وتُضيف قيمة حقيقية وتُعزز من جودة حياتهم. وهي تُدرك أن تميّز الخدمات لا يقتصر فقط على الكفاءة وسرعة الاستجابة، بل يشمل أيضًا توفير تجربة سلسلة وبدون جهد تُركز على المتعامل، وتُلبّي احتياجاته بفعالية، وتُعزز الثقة. تركز هذه الجهات على فهم توقعات المتعاملين، وتوظيف التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات والاستمرار في تطويرها استنادًا إلى بيانات موثوقة وتغذية راجعة مدروسة.

#### ويتطلب ذلك:

- استراتيجية شاملة للخدمات منسجمة مع مهام الجهة واستراتيجيتها وأهدافها.
- إشراك المتعاملين في تصميم الخدمات، والاستناد إلى بيانات ورؤى موثوقة لتوجيه قرارات التصميم.
- تبسيط الإجراءات، والاستثمار في البنية التحتية الرقمية والتقنيات لتقليل البيروقراطية وتقليل أوقات الانتظار.
- التعاون مع جهات حكومية أخرى لتقديم خدمات بلا جهد متكاملة وسلسلة.
- مرونة نموذج تقديم الخدمات للاستجابة بفعالية للاحتياجات المتغيرة والتحديات الناشئة.
- وضع معايير واضحة للخدمات ومؤشرات أداء دقيقة، مع المراقبة المنتظمة للأداء، واستخدام البيانات الموثوقة لتتبع التقدّم وتحديد مجالات التحسين.

#### وهي تسعى إلى :

- تقديم خدمات تتمحور حول المتعامل ويمكن الوصول إليها بصورة ميسرة، مُصمّمة لتلبية الاحتياجات الفردية والمجتمعية المتغيرة، وهي تشرك المتعاملين في التصميم والتطوير عند الحاجة.
- توفير خدمات استباقية (متكاملة مع خدمات أخرى إن لزم)، سهلة الاستخدام ومتاحة عبر قنوات متعددة، تُلبّي احتياجات الأفراد بطريقة شخصية.
- ضمان شمولية الخدمات للفئات من أصحاب الهمم، ومن خلفيات ثقافية متنوعة، وممن لديهم مستويات متفاوتة من المهارات الرقمية.
- مراقبة أداء الخدمات بشكل مستمر، وجمع آراء المتعاملين، واستخدام بيانات موثوقة لتحديد فرص التحسين.
- الالتزام بأعلى معايير الشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي في كافة مراحل تقديم الخدمات.

# 1. المحرّكات

## التميز التشغيلي

### 1.6 الحوكمة

تعتمد الجهات الحكومية الرائدة على حوكمة مؤسسية متينة تضمن العدالة والشفافية والسلوك الأخلاقي والمساءلة، فهي تُحدد القواعد والعمليات اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة تتماشى مع اختصاصها، وتلتزم بأعلى معايير النزاهة والامتثال، بما يعزّز مصداقيتها ويمنحها ثقة جميع أصحاب المصلحة.

#### وهي تسعى إلى :

- تبني قيم مؤسسية واضحة تقوم على السلوك الأخلاقي والثقة والنزاهة، وتجسدها في ممارساتها اليومية.
- مراجعة اختصاصاتها واستراتيجياتها بشكل دوري لتحديد أي فجوات أو تداخلات ضمن منظومة العمل، بما يُسهّل توزيع المسؤوليات بشكل أمثل، ويُعزز كفاءة تحقيق القيمة العامة والمساءلة.
- تحديد وإدارة حالات تعارض المصالح الفعلية والمحتملة والمُتصوِّرة بأسلوب شفاف ومتسق وعادل.
- إنشاء حوار منفتح وشفاف ومستمر مع جميع أصحاب المصلحة لبناء الثقة المتبادلة وتعزيز ثقة الجمهور.
- تطوير آليات فعالة لرصد وإدارة والتخفيف من المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية الجوهرية.
- تحميل القيادات مسؤولية قراراتهم وأداء مؤسساتهم أمام جميع أصحاب المصلحة.

#### ويتطلب ذلك:

- قيم مؤسسية واضحة تُعزّز السلوك الأخلاقي، وتدعم ثقافة الثقة والشفافية والمساءلة، وتمنع السلوكيات غير الصادقة مثل التمويه البيئي (Greenwashing) أو التلويح بالفضيلة (Virtue signaling).
- حوار منفتح ومستمر مع ممثلي جميع أصحاب المصلحة.
- تحديد واضح للأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بها.
- تحميل الأفراد على جميع المستويات في الجهة المسؤولية عن قراراتهم وتصرفاتهم أمام أصحاب المصلحة.
- سياسات وإجراءات مؤسسية واضحة ومُحدّثة، بالإضافة إلى الضوابط الرقابية المناسبة.
- إسهامات مستقلة من جهات استشارية خارجية أو أعضاء لجان، وممثلي أصحاب المصلحة، والمدققين والمُقيمين عند الحاجة.
- قنوات آمنة وسرية لتقديم الشكاوى والتظلمات والملاحظات والتبليغ عن المخالفات، مع ضمان المتابعة الفعالة لعمليات التواصل والامتثال التام للقوانين واللوائح.

# 1. المحرّكات

## التميز التشغيلي

### 1.7 التعاون

تُعزّز الجهات الحكومية الرائدة قدرتها على تحقيق القيمة العامة من خلال التعاون والعمل الجماعي، سواء داخل الجهة أو خارجها مع شركاء من مختلف القطاعات والمناطق، بما يخدم كافة أصحاب المصلحة. وهي تستند إلى فكر ريادي في كيفية تمكين التعاون الفعّال، والاستفادة من مختلف الشركاء ضمن منظومة عملها.

#### وهي تسعى إلى :

- التعاون كنهج أساسي، والاستفادة من تنوّع الأفكار وتوزيع المهام ومشاركة عبء العمل لتحقيق أهداف مُشتركة مُحددة بوضوح.
- تلبية احتياجات أصحاب المصلحة من خلال شراكات فعّالة وتعاون بنّاء مع الجهات الأخرى ضمن منظومة عملها المؤسسية.
- إقامة علاقات تكاملية مفيدة لكافة الأطراف سواء مع الجهات الحكومية الأخرى ضمن منظومة عملها المؤسسية، أو مع الجهات ذات القدرات المكّملة من قطاعات ومناطق مختلفة.
- الاستثمار في تعزيز القدرة المؤسسية على التكيف بسرعة، واستكشاف نماذج وخيارات جديدة ومحدثة للتعاون مع الشركاء.

#### ويتطلب ذلك:

- أهدافاً مشتركة وثقة متبادلة وفهماً موحدًا بأن النجاح يُقاس بالأداء الجماعي، وليس الفردي.
- تحديد القدرات والمعارف التكميلية المطلوبة لتنفيذ الاستراتيجية، ورسم خريطة منظومة عمل الشركاء لفهم سُبُل دعمهم لتحقيقها.
- تبادل المعلومات عبر الوحدات التنظيمية، وإزالة الحواجز بينها، والعمل ضمن فرق متعدّدة التخصصات بفعالية.
- بناء علاقات قائمة على الثقة والمنفعة المتبادلة مع الأطراف الخارجية.
- التفاعل المُستمر مع الآخرين في منظومة العمل للتعلّم منهم، وتقييم الحاجة إلى توسيع شبكة الشركاء.

# 1. المحرّكات

## التميز التشغيلي

### 1.8 التعلّم المؤسّسي

تسعى الجهات الحكومية الرائدة بشكلٍ مستمر لأن تكون منظمات تتعلّم، حيث تمتلك آليات تعلّم متينة وذاكرة مؤسسية مرنة، وهي تتبع منهجًا لالتقاط المعرفة الضمنية وتحويل المعرفة الفردية إلى معرفة مؤسسية مستدامة.

وهي تسعى إلى :

ويتطلب ذلك:

- جمع المعلومات ذات الصلة لفهم منظومة العمل التي تتواجد ضمنها، وتحفيز نفسها باستمرار على التقاط البيانات من جميع المصادر، بما في ذلك المؤشرات الضعيفة.
- استخدام بيانات موثوقة وفي الوقت المناسب لفهم مستويات الأداء الحالية، ومتابعة التقدّم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ودعم اتخاذ القرار على جميع المستويات.
- تحويل البيانات الموثوقة إلى معرفة، ومشاركتها مع أصحاب العلاقة بما يُولّد قيمة إضافية، ودمج البيانات والمعلومات والمعرفة ذات الصلة لتطوير سيناريوهات مستقبلية، واكتساب رؤى، وابتكار خيارات جديدة، وتقليل المخاطر.
- تحسين تحليل البيانات واستخدامها من خلال الاستفادة من التقنيات والأساليب الناشئة.
- توفير بيانات ومعلومات موثوقة وفي الوقت المناسب عند الحاجة.
- حوكمة بيانات قوية تتضمن قواعد واضحة لإدارة البيانات الموثوقة وتأمينها ومشاركتها داخليًا وخارجيًا بما يخدم متطلبات التعلّم المؤسسي وبناء الذاكرة المؤسسية.
- مجموعة مؤشرات مصممة بعناية تشمل المدخلات والمخرجات لقياس الأداء التشغيلي وفهم أسبابه ("ماذا ولماذا").
- مراقبة وتحليل مؤشرات الأداء الاستراتيجية الرئيسية لدعم التعلّم الاستراتيجي.
- أنظمة لالتقاط الدروس المستفادة ونشرها عبر الجهة، أو في منظومة عمل أوسع عند الحاجة.
- مقارنات معيارية (Benchmarking) ومشاركة أفضل الممارسات.
- قدرات تحليل البيانات وإدارة المعرفة.

# 1. المحرّكات

## التميز التشغيلي

### 1.9 الاتصال المؤسسي

تلعب الجهات الحكومية الرائدة دورًا فاعلاً في تشكيل مشهد الاتصال المؤسسي، حيث توظّف الاتصال الاستراتيجي لتحقيق أهداف محددة، مثل التأثير على السلوك، وبناء الدعم للسياسات العامة. كما تتواصل بفعالية لحماية سمعة الإمارة، وتعزيز الانطباعات الإيجابية، وزيادة الوعي بالقضايا ذات الأهمية.

وهي تسعى إلى :

- تطبيق سياسات وخطط للاتصال الداخلي والخارجي.
- التواصل بوضوح مع جميع أصحاب المصلحة.
- التواصل بفاعلية مع الجمهور ووسائل الإعلام، والتفاعل القائم على الاستماع المتبادل.
- إدارة الاتصال في الأزمات بشكل استباقي، من خلال تحديد المخاطر المحتملة ووضع استراتيجيات للتخفيف منها.
- تعزيز ثقافة اتصال داخلية إيجابية، والتعامل مع التحديات والفرص المرتبطة بعمليات الاتصال الحكومي.
- تشجيع ممارسات الاتصال الأخلاقية، والالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية في جميع أنشطتها الاتصالية.

ويتطلب ذلك:

- استراتيجية اتصال شاملة، متوافقة مع إرشادات حكومة أبوظبي.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما في ذلك الجمهور ووسائل الإعلام.
- صياغة رسائل جذابة وفعّالة، تنقل المعلومات المعقدة بطريقة مبسّطة ومؤثرة لدى الجمهور المستهدف.
- تنفيذ خطط اتصال في الأزمات عند الحاجة، تضمن استجابات سريعة ومناسبة.
- قياس وتحليل الاتصال لفهم تفضيلات الجمهور، وصياغة الرسائل بفعالية، وقياس الأثر الناتج.
- مكافحة المعلومات المضللة، وتعزيز الثقافة الإعلامية، وضمان شمولية عمليات الاتصال وسهولة الوصول إليها.

# 1. المحرّكات

## التميز التشغيلي

### 1.10 إدارة المخاطر

تضمن الجهات الحكومية تحقيق استراتيجياتها وتنفيذ مهامها في ظل الظروف غير المؤكدة، من خلال إدارة المخاطر بشكل استباقي وتعزيز المرونة المؤسسية، بما يمكّنها من التكيف والاستجابة للأحداث بأقل أثر سلبي ممكن.

وهي تسعى إلى :

ويتطلب ذلك:

- تحميل القيادات مسؤولية أداء الجهة ونتائجها أمام أصحاب المصلحة.
- إدارة المخاطر بفعالية لتقليل احتمالية الخسائر أو المساس بالقيمة العامة، وضمان سلامة وجودة حياة الأفراد واستمرار الجهة في أداء مهامها.
- تضمن استمرارية العمليات حتى في حال تحقّق المخاطر.
- حوكمة قوية واستراتيجية شاملة لإدارة المخاطر، تسهم في تقليل المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية دون تحجيم الابتكار.
- قدرة مؤسسية عالية على التكيف لامتناس الاضطرابات والصدمات.
- منهجية لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها، تقود إلى إجراءات تخفيف فعالة للمخاطر (بما في ذلك تدابير استمرارية الأعمال).
- سياسات وإجراءات مناسبة وواضحة ومحدثة باستمرار.
- وعي مؤسسي بالمخاطر، ومعرفة بإجراءات التصرف عند الطوارئ، وتدريب دوري (بما في ذلك تدريبات الإخلاء عند الحرائق وغيرها من التدريبات).
- أنظمة أمن سيراني وأمن معلومات مُحكمة.
- صيانة دورية للمرافق والمعدات.
- توقّر أنظمة وأجهزة احتياطية، بما يشمل أماكن بديلة عند الحاجة.

# 1. المحرّكات

## التميز التشغيلي

### 1.11 إدارة الموارد والأصول

تُدير الجهات الحكومية الرائدة مواردها المالية وأصولها الملموسة بفعالية وكفاءة، دعمًا لاستراتيجيتها وتحسينًا لأثرها، بما يُسهم في تحقيق قيمة عامة مستدامة وطويلة الأمد.

وهي تسعى إلى :

- تحسين استخدام الموارد المتاحة، بما في ذلك تخصيص التمويل والموارد الأخرى للمشاريع والمبادرات الاستراتيجية، لتحقيق الأهداف وضمان عائد مناسب على الاستثمار.
  - الأخذ في الاعتبار الأثر البيئي والاجتماعي للقرارات المالية، بما يتماشى مع استراتيجيتها.
  - تطبيق أفضل الممارسات في إعداد الميزانيات والتخطيط المالي لضمان تنفيذ المهام بفعالية وتحقيق الصحة المالية على المدى الطويل.
  - ترسيخ مبدأ المساءلة في إدارة الموارد، من خلال تحميل الأفراد المسؤولية عن قراراتهم المالية.
- ويتطلب ذلك:
- تركيزًا واضحًا على الأثر وتحقيق القيمة العامة.
  - سياسات وخطط مالية منسجمة مع الاستراتيجية، تُراعي الأثر بعيد المدى على جميع أصحاب المصلحة وتُنقذ بشكل منهجي.
  - عمليات مالية مناسبة مدعومة بمقاييس واضحة تُسهم في تنفيذ الخطط وتحسين الإجراءات بشكل مستمر.
  - إدارة متكاملة لدورة حياة الأصول مثل المباني، والمرافق، والمعدات.
  - سياسات وخطط وإجراءات لتحصيل الإيرادات عند الحاجة.
  - ضوابط مالية واضحة وتقارير وتحليلات دورية، مدعومة بمراجعة منهجية لنتائج الأداء المالي وتبعاتها.
  - أساليب فعّالة لإدارة التكاليف وتحسين الكفاءة في استخدام الموارد.
  - الحفاظ على الموارد ذات التأثير البيئي مثل المياه والكهرباء والوقود والموارد الطبيعية الأخرى.
  - التعاون مع الموردين والشركاء الخارجيين لتحقيق الكفاءة بما يدعم الاستراتيجية المؤسسية ويعزز الاستدامة البيئية.
  - تحديد المخاطر المالية وأولوياتها، وإدارة إجراءات تخفيفها.

## 2. المسرّعات

### 2.1 التكيّف والابتكار

تعتمد الجهات الحكومية الرائدة على الابتكار والقدرة على التكيّف لضمان النجاح المستدام في بيئات تتسم بعدم اليقين والتعقيد والتغير السريع. وهي تدفع الابتكار في جميع جوانب العمل الحكومي، مستفيدة من مدخلات أصحاب المصلحة، واستشراف المستقبل، والأداء التشغيلي، ومن الآخرين ضمن منظومة العمل. ويُستخدم الابتكار كوسيلة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحويل الأفكار إلى حلول تحقق قيمة عامة.

وهي تسعى إلى :

- تعزيز القدرة المؤسسية على التكيّف بما يضمن الاستمرارية والازدهار في بيئات تشغيل غير مستقرة.
- استشراف التغيرات في بيئة العمل واتخاذ إجراءات مناسبة لتقليل المخاطر والاستفادة من الفرص الجديدة.
- توفير بيئة آمنة محفزة على التجريب، تشجّع الأفراد على خوض المخاطر اللازمة للتحويل المؤسسي وتعلّم الدروس من التجارب.
- تحويل الافتراضات إلى معرفة بشكل منهجي.
- توظيف المعرفة والتعلّم والإبداع لتوليد الأفكار، وتقبّل مختلف مصادر الابتكار.
- إجراء التجارب والابتكار والمشاركة في تطوير الحلول لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحقيق قيمة عامة تعود بالنفع على أصحاب المصلحة.
- إدارة الابتكار على مستوى المنظومة من خلال التعاون مع الشركاء في مبادرات ابتكارية مشتركة، والتفاعل مع مختلف القطاعات للاستفادة من تجاربهم.

### 2.1 التكيّف والابتكار

تعتمد الجهات الحكومية الرائدة على الابتكار والقدرة على التكيّف لضمان النجاح المستدام في بيئات تتسم بعدم اليقين والتعقيد والتغير السريع. وهي تدفع الابتكار في جميع جوانب العمل الحكومي، مستفيدة من مدخلات أصحاب المصلحة، واستشراف المستقبل، والأداء التشغيلي، ومن الآخرين ضمن منظومة العمل. ويُستخدم الابتكار كوسيلة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحويل الأفكار إلى حلول تحقق قيمة عامة.

ويتطلب ذلك:

- استراتيجية لإدارة الابتكار منسجمة مع استراتيجية الجهة، تعزز ثقافة الابتكار وتدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتنفيذ المهام المؤسسية.
  - هياكل تنظيمية ونظم حوكمة مرنة (تشمل السياسات والإجراءات) تُسهّل التكيّف وتمكّن من موازنة الحاجة لتشغيل الجهة مع الحاجة لتطويرها.
  - تمكين الفرق ذاتية التنظيم المكونة من أفراد يتمتعون بالمرونة ويتقبلون التغيير، في ظل قيادة تشاركية موزعة تعزز التعاون والمسؤولية الجماعية.
  - تعلّم مستمر من منظومة العمل المحيطة، ويشمل النقاط المؤشرات الضعيفة ومدخلات أصحاب المصلحة.
  - اتباع نهج لإدارة الابتكار (نظام إدارة الابتكار) يتميّز بالتكيف والمرونة لدعم أساليب متنوعة للابتكار تشمل الابتكار التدريجي والابتكار الجذري (Groundbreaking)، بما يتيح إدارة محفظة متكاملة من المبادرات الابتكارية المتوائمة عبر مختلف آفاق الابتكار.
- ميزانية مخصصة للابتكار (مركزية أو غير ذلك) لدعم المبادرات الابتكارية، مع توفير الاستثمارات اللازمة لضمان استمرار التفكير الابتكاري، ومنح الأفراد الوقت والموارد والشعور بالأمان النفسي للإبداع والابتكار.
  - استخدام مؤشرات قياس استباقية (للمدخلات) إلى جانب مؤشرات لاحقة (للمخرجات والأثر)، بما يتيح فهم أداء نظام إدارة الابتكار وإدارته بفعالية.
  - توزيع مسؤولية الابتكار على جميع أفراد الجهة، و فقط عند الحاجة لذلك إنشاء وحدة متخصصة بإدارة الابتكار.

## 3.1 الأداء المستدام

تُحقّق الجهات الحكومية مهامها من خلال تحقيق قيمة عامة وأثر إيجابي ملموس لجميع أصحاب المصلحة بشكل مستمر، بما يعكس التزامها بالتميز والاستدامة في الأداء.

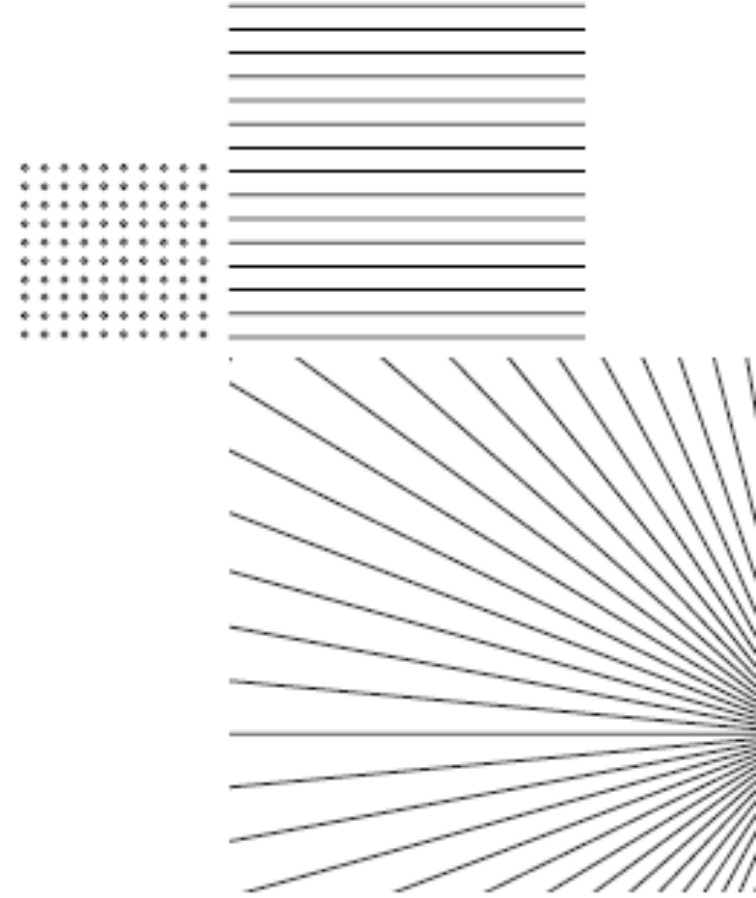
وهي تسعى إلى :

- تحقيق نتائج متميزة باستمرار في جميع المجالات، بما يعود بالنفع على كافة أصحاب المصلحة ويتمشى مع استراتيجيتها العامة. ويتجلى ذلك في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ونتائج الأداء التي تلبي المستهدفات الطموحة والتي تُقيّم بإيجابية مقارنةً بالمعايير المرجعية.
- إدراك واقع استخدامها للموارد عامة، والالتزام بتحقيق أقصى قيمة وأثر ممكن كعائد على هذا الاستثمار العام، لذا فهي مُلزّمة بتحسين فعالية وكفاءة جميع أنشطتها.

ويتطلب ذلك:

- استراتيجية وأهداف تُراعي احتياجات جميع أصحاب المصلحة، وتوازن بين المديين القصير والطويل.
- إدارة فعالة للمفاضلات وتضارب المصالح.
- تعاون فعّال مع الأطراف الأخرى ضمن منظومة العمل.
- القدرة على التكيف والابتكار.
- نتائج متميزة على جميع المستويات وفي مختلف مجالات عمل الجهة.

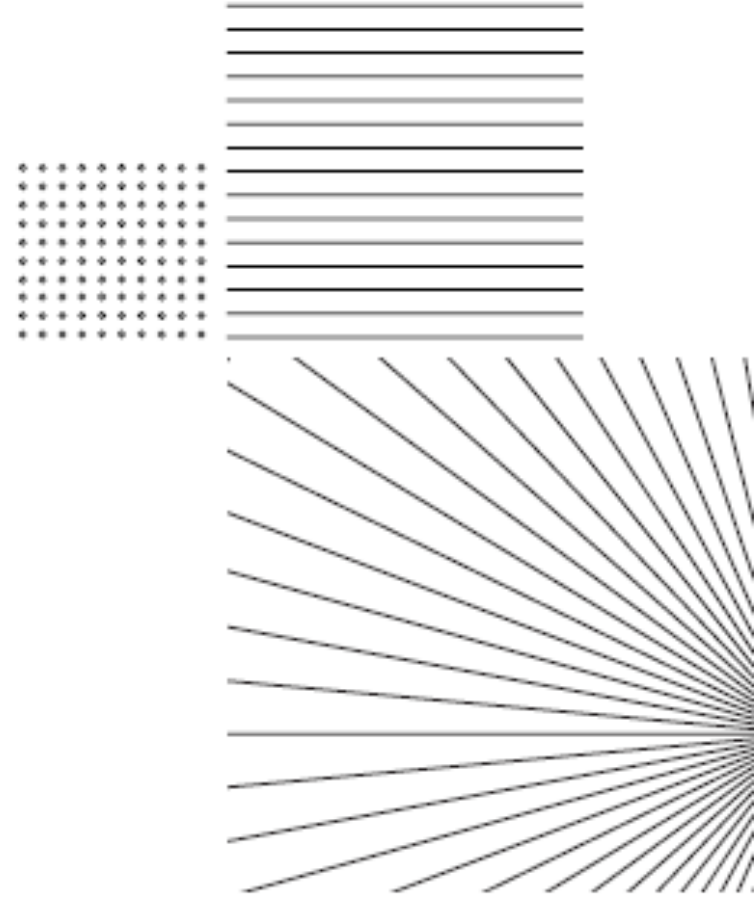
# بطاقة التقييم



الأبعاد	التعريف	السمات	لا يوجد	بعض	كثير	معظم	الكل
			(-10)	من (1) إلى (24)	من (25) إلى (49)	من (50) إلى (84)	من (84) إلى (100)
التخطيط	A	الخطة تتشكل من خلال معلومات مناسبة حول متطلبات أصحاب المصلحة، وأفضل الممارسات، واستشراف المستقبل، ومنظومة العمل.					
	B	الخطة منسجمة مع المهام الاستراتيجية واختصاص الجهة					
التنفيذ	C	يتم تنفيذ الخطة بشكل منهجي في جميع المجالات المهمة.					
	D	وجود مقاييس مناسبة (ملائمة وشاملة وقابلة للاستخدام)					
التحقق	E	توفر المقاييس بيانات موثوقة ذات صلة وفي الوقت المناسب.					
	F	تستخدم بيانات المقاييس لدفع التعلم والتحسين					
النتائج	G	تُحدّد الأهداف وهي طموحة ويتم تحقيقها، والأداء ناتج عن تنفيذ الخطط					
	H	الأداء مُستدام وعالٍ أو يُظهر تحسُّنًا مُستمرًا بمرور الوقت.					
	I	يقيم الأداء بشكل إيجابي بالمعايير المرجعية					

- درجة التقييم للمحور (A) تُشكّل الحد الأعلى للدرجات التي يمكن منحها للمحورين (B) و(C).
- وبالمثل، فإن درجة التقييم للمحور (D) تُقيّد الحد الأقصى للدرجات الممنوحة للمحاور (E)، (F)، (G)، (H)، و(I).

# المصطلحات



### المقارنة المعيارية:

المقارنة مع مؤسسات أخرى حققت مستوى من التميز في مجالات محددة، بهدف تحديد أفضل الممارسات. ويمكن أن تتم المقارنة المعيارية على المستويات المحلية أو الإقليمية أو الدولية، سواء ضمن نطاق أنشطة الجهة أو خارجها، بما يسهم في تعزيز التعلّم والابتكار.

### التحسين المُستمر:

أسلوب إداري يُمكن الجهة من الوصول إلى مواقع ريادية من خلال إدخال تغييرات جزئية أو طفيفة أو جوهرية بشكل مستمر على العمليات، ونُظم العمل، ومعايير الأداء بهدف تحسينها.

### المتعامل:

أي شخص يتلقى منتجًا أو خدمة من الجهة، سواء كان ذلك بمقابل مادي أو ليس بمقابل مادي.

### القدرات الرقمية:

قدرة الجهة على توظيف التقنيات الرقمية بفعالية ومسؤولية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتحسين الخدمات العامة، وتعزيز التفاعل. وتشمل نهجًا استراتيجيًا شاملاً يغطي تبني التكنولوجيا، ومهارات الثقافة الرقمية، وإدارة البيانات، والتركيز على الانسان، وضمان الاستخدام الأخلاقي والمسؤول للتكنولوجيا.

### الشمول الرقمي:

عملية فعّالة ومتعمدة لضمان حصول جميع الأفراد والمُجتمعات على فرص مُتكافئة للوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي، أو موقعهم الجغرافي، أو أعمارهم، أو قدراتهم، أو أي عوامل أخرى.

### التمكين الرقمي:

العملية الاستراتيجية لتزويد الأفراد والمُجتمعات بالمهارات والأدوات والبنية التحتية للوصول الرقمي اللازم للازدهار.

### منظومة العمل:

منظومة العمل هي نظام يربط البيئات مع الأفراد والمؤسسات الموجودة داخلها، وتتراوح أحجام المنظومات من الصغيرة إلى الكبيرة، ولكن بغض النظر عن حجمها، تكون مكوناتها مُترابطة، بحيث أن ما يحدث على المستوى الجزئي يؤثر على المستوى الكلي والعكس، وتشمل منظومة الجهة الحكومية أصحاب المصلحة، والمؤسسات في القطاعين العام والخاص ضمن نطاق عملها أو خارجه.

### المساءلة:

مبدأ يلزم الفرد أو الجهة بتقديم كشف عن سلوكهم وأدائهم لمهامهم أمام جهة مخوّلة او لديها السلطة بمنح المكافآت أو فرض العقوبات.

### القدرة على التكيف:

القدرة التي تمتلكها الجهة على تعديل استراتيجيتها، وهيكليتها، وعملياتها، وأنظمتها، وثقافتها بما يتناسب مع التغيرات الداخلية أو الخارجية بطريقة فعّالة، تُمكنها من تقليل الآثار السلبية وتعظيم الآثار الإيجابية للتغيير. وتُعد القدرة على التكيف ممكنًا استراتيجيًا للمرونة، ومتطلبًا أساسيًا لتمكين الجهة من تحقيق القيمة العامة بفعالية في ظل ظروف عدم اليقين والغموض والتعقيد.

### العدالة الخوارزمية:

الصفة أو الدرجة التي تُظهر مدى خلو الخوارزمية من التحيز. تضمن العدالة الخوارزمية ألا تُعيد الخوارزميات إنتاج التحيز أو تُفاقمه، وتتطلب عناية دقيقة لتحديد جميع مصادر التحيز المحتملة ومعالجتها بشفافية، إلى جانب تحميل الأفراد المسؤولية عن أوجه القصور ونتائج القرارات القائمة على الخوارزميات.

### المواءمة:

تناسق وتنسيق القرارات، والاستراتيجية، والأهداف، والخطط، والعمليات، والمعلومات، والموارد، بحيث تُسهم جميعها في تنفيذ استراتيجية الجهة وتحقيق اختصاصها بأقل قدر ممكن من التعارض. وتتطلب المواءمة فهماً مشتركاً لمهام الجهة وأهدافها الاستراتيجية، وأهداف الشركاء حيثما كان ذلك مناسباً.

### التحليل:

تفصيل ودراسة البيانات والمعلومات بهدف اكتساب المعرفة والاستفادة منها. وتُعد الفهم الناتج عن التحليل نوعاً من التعلّم الذي يمكن استخدامه في أغراض متعددة، من بينها دعم اتخاذ القرارات.

### الأصول:

جميع الممتلكات الملموسة وغير الملموسة (المادية وغير المادية) التي تملكها الجهة أو الحكومة، بما في ذلك المباني والمقار، والعقارات، والتقنيات، والمعدات، والآلات، والمرافق العامة، والمخازن، وكافة الأصول الأخرى.

**الفعالية:**

مدى تحقيق النتائج المرجوة.

**الكفاءة:**

مدى تحقيق النتائج المرجوة باستخدام الحد الأدنى من الموارد.

**خدمات بلا جهد:**

الخدمات التي تُركز على المتعامل والمُصممة لتكون سهلة الاستخدام وخالية من التعقيد، بحيث يتمكن المتعاملون من الحصول عليها بأقل جهد ممكن.

**التمكين**

تنمية القدرة على أداء المهام وكفاءة اتخاذ القرار ضمن نطاق محدد للمسؤوليات.

**استشراف المستقبل:**

منهجية تهدف إلى استكشاف السيناريوهات المستقبلية المحتملة للجهة من خلال تحليل الإشارات والمؤشرات المحفزة للتغيير، بما يساعد على اتخاذ قرارات أفضل في الحاضر.

**الجاهزية للمستقبل:**

مدى استعداد الجهة للمستقبل، بما يشمل القدرة على التنبؤ بالتغيرات والتكيف معها، وتحقيق النجاح في ظروف عدم اليقين وعند ظهور اتجاهات جديدة أو وقوع اضطرابات محتملة.

**الحوكمة:**

نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة داخل الجهة ويُعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

**الابتكار الجذري: (Ground-breaking)**

انظر تعريف الابتكار.

**القدرات البشرية:**

القدرة الجماعية للقوى العاملة في الجهة على تحقيق النجاح، وتشمل أبعادًا مترابطة في إدارة المواهب والقيادة والمؤسسة وإدارة الموارد البشرية.

**التمحور حول الإنسان:**

نهج يُركز على الإنسان، ويضع احتياجاته وتجربته في قلب جميع السياسات والخدمات والعمليات.

**الأثر:**

النتيجة النهائية التي تعود على أصحاب المصلحة، نتيجة لأعمال الجهة.

**تحقيق الأثر:**

استخدام الموارد في الجهة لإحداث أثر إيجابي لصالح أصحاب المصلحة.

**نقطة تحول:**

مرحلة مفصلية تشهد تغييرات كبيرة في منظومة الجهة، وتتطلب تعديلات في الاستراتيجية، أو الهيكل، أو نماذج الخدمات، أو الأنظمة والعمليات، لضمان بقاء الجهة ذات صلة وقدرتها على الاستمرار في خلق القيمة العامة.

**الابتكار:**

تطبيق ناجح لأفكار جديدة، سواء من داخل الجهة أو خارجها، بهدف توليد أو تجديد طرق تحقيق القيمة العامة. ويتراوح الابتكار بين الابتكار التدريجي (التحسين المستمر) والابتكار الجذري (Ground-breaking).

**التميز التشغيلي:**

نضج السياسات والعمليات التشغيلية، والإدارة الفعالة والكفاءة لمُمكنات خلق الأثر، بدعم من ثقافة مؤسسية يفهم فيها الموظفون كيفية عمل الجهة كنظام متكامل لتحقيق القيمة.

**التعلم والذاكرة المؤسسية:**

المعارف والخبرات والمعايير الثقافية التي تتراكم داخل الجهة بمرور الوقت، وتُسهم في صنع القرار، والحفاظ على المعارف القيّمة، وتعزيز الاستمرارية والتعلم.

**العمليات الرئيسية:**

العمليات المؤسسية التي تخدم العميل مباشرةً، فتحول احتياجات العميل إلى نتائج ملموسة.

**القيادة:**

تحديد التوجه الاستراتيجي، وتمكين وتطوير الآخرين، وتعزيز التعاون، وقيادة التغيير، مع الالتزام بالمبادئ الأخلاقية وخدمة الصالح العام.

**قائم على الجدارة:**

تطبيق مبدأ الجدارة من خلال تقييم موضوعي ومكافأة الأفراد بناءً على استحقاقهم.

**الشراكة/الشراكات:**

العمل والتنظيم التعاوني بين الأطراف لتحقيق أهداف مُشتركة.

**القيمة العامة:**

القيمة (النتائج الإيجابية) التي تُسهم الجهة الحكومية أو انشطتها بتقديمها للمُجتمع.

**العائد:**

مجموعة المنافع النهائية (العائد) التي يحصل عليها أصحاب المصلحة نتيجة استثمار الموارد كالوقت والمال.

**أصحاب المصلحة:**

جميع الأفراد (بما في ذلك الأجيال القادمة) أو المجموعات أو الجهات التي تتأثر -أو يُمكن أن تُؤثر- بسياسات الجهة وقراراتها وإجراءاتها.

**المواءمة الاستراتيجية:**

انظر لتعريف المواءمة.

**التعلم الاستراتيجي:**

عملية مستمرة لاكتساب وتحليل وتطبيق المعرفة والرؤى الجديدة بهدف تطوير الاستراتيجية ودعم اتخاذ القرار.

**الاستدامة:**

قدرة الجهة أو النظام على الاستمرار لفترة غير محددة من الزمن دون حدوث الضرر به أو باحتياجات الأجيال القادمة.

**المعرفة الضمنية:**

معرفة يصعب التعبير عنها بالكلمات أو نقلها للآخرين، وتشمل المهارات المكتسبة من التجربة، والنماذج الذهنية، والقناعات.

**الشفافية:**

الانفتاح والصدق في إتاحة المعلومات لأصحاب المصلحة، بما يتيح لهم فهم كيفية عمل الجهة، وكيف تُتخذ القرارات، ولماذا.

**البيانات الموثوقة:**

بيانات ذات صلة، دقيقة، شاملة، ومتوفرة بالوقت المناسب، ويمكن الاعتماد عليها بأمان في اتخاذ القرار.

**المؤشرات الضعيفة:**

إشارات بالكاد يمكن تمييزها ضمن منظومة الجهة، لا تبرز بوضوح وجود كثير من الزخم حولها، لكنها قد تُشير إلى تغيرات كبيرة قادمة.

**جودة الحياة:**

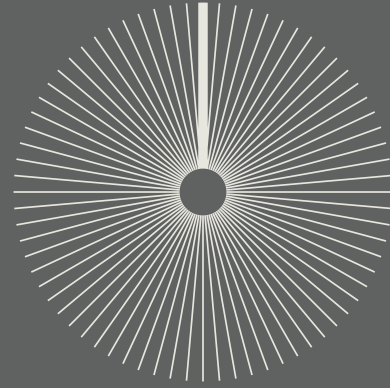
وجود حالة من الصحة والسعادة، تتضمن الصحة الجسدية والعقلية، والترابط الاجتماعي، والإحساس بالهدف والإنجاز والرضا.

**صوت التمكين الرقمي:**

النهج الذي يضمن فهم قدرات الجهة الرقمية وإمكاناتها، والتحقق من كفايتها لتمكين الجهة من الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الرقمية لتنفيذ استراتيجيتها.

**الفرق ذاتية التنظيم**

هي فرق عمل تتكوّن من أفراد يتمتعون بالاستقلالية والمسؤولية في إدارة مهامهم وتوزيع الأدوار بينهم واتخاذ القرارات المتعلقة بكيفية تنفيذ العمل، دون الحاجة إلى إشراف مباشر. وتقوم هذه الفرق بتحديد منهجية العمل داخليًا، والتكيف مع التغيرات، مما يُعزز من المرونة والابتكار والمساءلة



جائزة أبوظبي للأداء  
الحكومي المتميّز

Abu Dhabi Award for Excellence  
in Government Performance