



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

شاركت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بجائزة الملك عبدالله منذ تأسيسها



- صدرت الإرادة الملكية السامية بإنشاء جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية بتاريخ ٢٠٠٢/٩/٤ بهدف تحسين وتطوير أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين والمقيمين والسياح والمستثمرين عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الأداء المتميز والشفافية وإبراز الجهود المتميزة لمؤسسات القطاع العام وعرض إنجازاتها في تطوير أنظمتها وخدماتها وبحيث تكون أرفع جائزة للتميز في القطاع العام على المستوى الوطني. تهدف الجائزة إلى تجذير ثقافة التميز في القطاع العام.

- تسعى الجائزة لضمان قيام القطاع العام بالواجبات والمهام الموكلة إليه على أكمل وجه وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف، كما تهدف إلى توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية، وتعزيز تبادل الخبرات بين الوزارات ومؤسسات القطاع العام ومشاركة قصص النجاح فيما بينها حول الممارسات الإدارية الناجحة.

جائزة الأمين/ المدير العام المتميز



- أطلق مركز الملك عبدالله الثاني للتميز جائزة الأمين/المدير العام المتميز ضمن جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها الثامنة، بهدف تكريم هذه الفئة القيادية وتقدير جهودها على الدور الذي تقوم فيه لتجذير ثقافة التميز في المؤسسات الحكومية وتحفيزها نحو تحقيق أداء ريادي وإنجازات متميزة على المستوى المؤسسي والفردى في الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية ومواصلة دورها الفاعل الذي تقوم به في تطبيق مفاهيم ومعايير التميز المؤسسي

- وتعظيم عطائها القيادي والإداري والفني من جهة وتعزيز تنافسية الأردن على المستويين الإقليمي والعالمي من جهة أخرى.
- تنقسم عملية التقييم الخاصة بجائزة الأمين العام/المدير العام المتميز إلى قسمين: التقييم المكتبي لنموذج الاشتراك المقدم من الأمين العام/المدير العام المرشح ومن ثم اختيار أعلى ٢٥% كحد أدنى من المرشحين للانتقال إلى القسم الثاني والذي يشمل على

الزيارة الميدانية ومقابلات المرشحين في أماكن عملهم والتعرف على انطباعات الرؤساء والمؤوسين والموظفين ومتلقي الخدمة.

- يستند التقييم المكتبي على معيارين يركز المعيار الأول فيها على المهارات والممارسات القيادية والإدارية والفنية، بينما يعتمد المعيار الثاني على تحقيق النتائج والإنجازات للأمين/المدير العام. بعد ذلك يتم البدء بتقييم المعيار الثالث والمتعلق بقياس الانطباعات ومقاييس الرأي عن الأمين/المدير العام الذي اجتاز التقييم المكتبي. وتختتم العملية باحتساب علامة المعيار الرابع والمتضمن نتائج الجهة الحكومية من خلال مشاركتها في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

جائزة الخدمة الحكومية المتميزة



- جائزة الخدمة الحكومية المتميزة والتي تم استحداثها تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية بهدف بناء اطار عمل لتحسين مستوى الخدمات وعملية تقديمها لمتلقي الخدمة، وبناء ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة، وذلك بتقديم الخدمات الى كافة فئات متلقي الخدمة بكل فاعلية وتميز، كما تهدف الى تطوير آليات وأنظمة التعامل مع "صوت متلقي الخدمة" مثل التعامل مع الشكاوي والاقتراحات وقياس درجة متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم، اضافة الى تفعيل وسائل الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والعمل على تحسينها بما يمكن الجهات الحكومية من رفع مستوى التفاعل مع المواطنين.
- تهدف جائزة الخدمة الحكومية المتميزة إلى بناء إطار عمل لتحسين مستوى الخدمات وعملية تقديمها لمتلقي الخدمة، وبناء ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة، وذلك بتقديم الخدمات إلى كافة فئات متلقي الخدمة بكل فاعلية وتميز، كما تهدف إلى تطوير آليات وأنظمة التعامل مع "صوت متلقي الخدمة" مثل التعامل مع الشكاوي والاقتراحات وقياس درجة رضى متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم، إضافة إلى تفعيل وسائل الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والعمل على تحسينها بما يمكن الجهات الحكومية من رفع مستوى التفاعل مع المواطنين.
- تم تطوير هذه الجائزة بعد الاطلاع على جوائز وتجارب دول مختلفة مثل المملكة المتحدة، سنغافورة، أستراليا، أميركا والإمارات العربية المتحدة، وبالتالي فإن الممارسات الواردة في كتيب الجائزة تعتبر من أفضل الممارسات في مجال تقديم الخدمة الحكومية المتميزة لذا فإن المؤسسة المتميزة تقوم بتطبيق معظم أو كافة الممارسات الواردة في الكتيب. يعتبر تطبيق بعض البنود الواردة في هذا الكتيب ضرورياً، فيما قد لا ينطبق بعضها على الوزارة/ المؤسسة وذلك حسبما تقتضيه طبيعة عملها وخدماتها وفئات متلقي الخدمة لديها، الأمر الذي يتم أخذه بعين الاعتبار من قبل المقيمين أثناء عملية التقييم.

جائزة الابداع الحكومي



- تهدف جائزة الابداع الحكومي إلى تشجيع الوزارات والمؤسسات الحكومية على تبني الابداع في ادارتها وعملياتها ونشاطاتها وخدماتها، وإيجاد بيئة عمل محفزة وتشجع الموظفين على الابداع من خلال أفكارهم واقتراحاتهم ومبادراتهم التحسينية والريادية تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باستحداث جائزتين جديدتين تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية هما جائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الابداع الحكومي.
- كما تهدف الجائزة إلى تجنير الابتكار والابداع كثقافة سائدة في وزارات ومؤسسات القطاع العام، بحيث تتعدى كونها مبادرات ريادية فردية لا تركز على نظام معين داعم للابداع، مما يساعد الوزارة/ المؤسسة على النهوض بأدائها من خلال توفير خدمات ذات طابع ابداعي لمتلقي الخدمة.
- تسعى الجائزة إلى استخراج الطاقات الكامنة لدى موظفي القطاع العام والتي إذا ما تم توجيهها وتوفير البيئة الداعمة لها ستؤدي إلى تحقيق أعلى مستويات الابداع والابتكار اللازمين لتحسين الخدمات الحكومية.
- تعتبر جائزة الابداع الحكومي ومتطلباتها مكملة لجهود الوزارات والمؤسسات في سعيها نحو التميز من خلال تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية والتي تتقاطع بشكل كبير مع معايير جائزة الابداع مع التركيز وبشكل مفصل على متطلبات الابداع والتي يمكن إدراجها ضمن خطط وأنظمة الوزارة/ المؤسسة الرئيسية دون الحاجة إلى إيجاد أنظمة جديدة أو موازية لذلك.

جائزة الموظف الحكومي المتميز



- الفئة الأولى: جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز
 - الفئة الثانية: جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز
 - الفئة الثالثة: جائزة الموظف المساند المتميز
- مميزات الحصول على جائزة الموظف الحكومي المتميز**
- يعتبر الموظف الحائز على جائزة الموظف الحكومي المتميز مثلاً أعلى بين موظفي القطاع العام ويعتبر حصوله على الجائزة اعترافاً بتميز أدائه وكفاءته.
 - يستلم الموظف الحائز على جائزة الموظف الحكومي المتميز شهادة شكر وتقدير وتذكراً للجائزة ومكافأة مالية.
 - بعد إعلان النتائج، يحصل كل موظف تمت زيارته في موقع عمله على تقرير تقييمي يتضمن أهم نقاط القوة وفرص التحسين لديه، مما يساعد على الارتقاء بأدائه.

- تطبيقاً للبند (ب) من أحكام المادة (٣٤) من نظام الخدمة المدنية رقم (٨٢) لسنة ٢٠١٣، يمنح الموظف الذي يحصل على جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية خمس زيادات سنوية.
- تمنح الزيادة المنصوص عليها في الفقرتين (أ) و (ب) من هذه المادة بقرار من الوزير بناءً على تنسيب اللجنة المركزية اعتباراً من اليوم الأخير من شهر كانون الأول من كل سنة.
- يحصل الموظف الحائز على ختم التميز شهادة شكر وتقدير بالإضافة الى تقرير تقييمي يتضمن أهم نقاط القوة وفرص التحسين لديه، مما يساعد على الارتقاء بأدائه مستقبلاً.

جائزة التحول الى الحكومة الالكترونية



- تهدف "جائزة التحول إلى الحكومة الالكترونية" إلى تكريم جهود الجهات الحكومية السباقة إلى انجاز التحول الالكتروني وإلى تحفيزها للعمل بتشاركية في تقديم الخدمات الالكترونية للوصول الى الحكومة المترابطة بهدف تقديم خدماتها بشكل متكامل وتبادل البيانات والمعلومات بانسيابية بين أنظمة تلك الجهات وبما يخدم حاجة متلقي الخدمات في الحصول على خدمات حكومية بمستوى عالٍ من الجودة والتميز. تعمل الجائزة كمحفز للوصول إلى حكومة بلا ورق (Paperless Government)

من جهة وكمسرع لتحقيق التوجيهات الملكية والمتمثلة بإنجاز برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل كامل بحلول عام ٢٠٢٠، بشكل يعزز التطور الإداري ويحسن الأداء ونوعية الخدمة المقدمة للمواطن والزائر والمستثمر من جهة أخرى، وصولاً الى حكومة ذكية. إن الوصول إلى الحكومة الإلكترونية (e-Government) أصبح ضرورة، بحيث يتوجب على كل جهة تنفيذ برنامج تحويل الإجراءات والخدمات في الجهات الحكومية الى البعد الإلكتروني، كون تقديم خدمة فعالة وشفافة وميسرة للمواطن واجب أساسي في عمل الحكومة.

• فريق التغيير المتميز

أطلق المركز فئة جديدة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية للموظفين تخصص فريق التغيير بمسمى فريق التغيير المتميز لتحفيز الجهات على نشر وتبني ثقافة فرق التغيير والعمل على دعمها وتوفير الموارد اللازمة لتمكينها من القيام بعملها وتحقيق النتائج والأهداف التي كانت سبباً لتشكيلها لتكون لديها القدرة على إحداث التغيير. وبين الدكتور الروابدة ان فكرة الجائزة جاءت لتعزيز التنافس الايجابي بينها ولضمان قيام فرق العمل فيها بالواجبات والمهام الموكلة إليها على أكمل وجه وبمستويات عالية من التميز لتلبية احتياجات الخطط الوطنية المعنية بالشأن الاقتصادي والسياسي والإداري من خلال توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء الجهات الحكومية وتضمين المستجندات بغية إحداث نقلة نوعية في أداء ونتائج الجهات الحكومية بصورة تكون فيها المعايير أقرب للتطبيق العملي وفق متطلبات الخطط الوطنية المختلفة.

جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية



جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية أحد أهم أدوات التحفيز وترسيخ ثقافة التميز في القطاع الحكومي، وهي تعنى بقطاع الخدمة المدنية فقط، حيث أنشأت في عام ٢٠٠٧ تنفيذاً لرؤى جلالة الملك في أن الخدمة المدنية هي ميدان للتميز، وتطلق الجائزة بدورتها الرابعة عشر في هذا العام، حيث تهدف إلى تحفيز الموظفين ذوي الأداء المتميز بما يسهم في خلق قيادات كفوة وخلق حالة من التنافسية وتشجيع الموظفين على المبادرة والإبداع وتشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم ومعارفهم واتجاهاتهم الإيجابية واستخدامها كأدوات لرفع كفاءة العمل والإنتاجية وتقديم خدمة متميز تليق بالمواطن الأردني.

الشروط الواجب توافرها في الموظف المرشح لفئة الوظائف القيادية، الاشرافية، التخصصية، المساندة، الابداع والابتكار:

- أن يكون الموظف خاضعاً لأحكام نظام الخدمة المدنية.
- أن لا يكون الموظف معيناً بموجب عقد على حساب المشاريع، أو معيناً على حساب رواتب الموظفين المنفكين عن العمل بسبب الإعارة أو الإجازة بدون راتب وعلاوات.
- أن يكون الموظف قد أمضى مدة لا تقل عن خمس سنوات فعلية متصلة أو متفرقة في الخدمة المدنية، إذ لا تحتسب مدة الإعارة، أو الإبتعاث بتفرغ، أو الإجازة بدون راتب ضمن مدة الخمس سنوات الفعلية.
- يشترط أن لا تقل مدة خدمة الموظف في الوظائف الاشرافية والقيادية عن سنتين، كما وتحتسب لغايات استكمال المدة الاشرافية أو القيادية مدة التكليف أو العمل بالوكالة في الوظيفة الاشرافية أو القيادية. (وفي حال عدم استكمال المدة لا يجوز له الترشح على الفئة الأقل مباشرة وفقاً لفئات الجائزة (قيادية، اشرافية، تخصصية) باستثناء من تم ترقيته في نفس سنة الترشح.
- يحق للموظف الذي يمارس العمل الاشرافي أو القيادي الفعلي ضمن مفهوم التكليف أو الوكالة الترشح على الفئة الاشرافية أو القيادية، وفقاً لممارسته الفعلية الحالية أو على فئة الترشح التي تخص وظيفته الأصلية وبما لا يتنافى مع الشرط (د).
- أن لا يقل تقديره السنوي عن (ممتاز) لآخر تقريرين سنويين.
- لا يجوز ترشيح الموظف الذي سبق وأن فاز بهذه الجائزة.

لعرض وتحميل [جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية ٢٠٢٣-٢٠٢٤.pdf](#) / [تعليمات جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية.pdf](#)