

جوائز التميز في الإمارات أدوات القيادة لتطوير العمل الحكومي







إعداد: محمد ياسين

التميز والابتكار في الخدمات الحكومية ركيزتان أساسيتان للجوائز التي تمنحها الإمارات إلى كل من يسعى للتطور في عمله، ويعمل على الارتقاء بأدائه، ويجتهد في تنمية معارفه، ويتميز في كل ما يقدمه. وتعدّ جوائز التميز الحكومي، الاتحادية والمحلية، بما تمثله من نقل وتبادل للمعارف بين المؤسسات الاتحادية والمحلية، الشاهد على قيادة الدولة في العمل الحكومي، ومنها «جائزة محمد بن راشد للأداء الحكومي المتميز»، التي تأتي ضمن برنامج خليفة للتميز

الحكومي، و«جائزة دبي للأداء الحكومي المتميز»، و«جائزة الشارقة للاتصال الحكومي»، وجميعها من الجوائز التي تعدّ روافد لتطوير العمل الحكومي.

من بين أدوات دولة الإمارات في تطوير العمل الحكومي الاتحادي، برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، الذي يهدف إلى تطوير ممارسات التميز لدى الجهات الحكومية الاتحادية، بتبني مبادئ التميز الحديثة ومفاهيمها، ونشر الوعي بالتميز في العمل الحكومي، وتوجيه وتطوير قدرات الجهات الحكومية، عبر تبادل المعرفة وأفضل الممارسات التي تشجع على ترسيخ مفاهيم جودة العمل والتميز الريادي.

ويسعى برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، إلى تحقيق الرؤية الثاقبة التي أسسها المغفور له الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رحمه الله، وتتمثل في تمكين القطاع الحكومي بالدولة من التفوق في أدائه ونتائجه وأنظمته وخدماته. ويحقق البرنامج رؤية القيادة الرشيدة بتطبيق الرسالة التي أطلق من أجلها والتي تتلخص في تحقيق التفوق في نتائج أداء القطاع الحكومي ورأس ماله البشري بالدولة، بتطبيق منظومة التميز الحكومي الإماراتية.

مبادرات تطويرية

وتطلق عبر البرنامج مجموعة متنوعة ومستمرة من المبادرات التطويرية بما يعزز ثقافة الفكر التغيير في العمل الحكومي والتناغم الوظيفي، والتميز لدى موظفي القطاع الحكومي. بما يؤكد أن يكون هذا القطاع عنواناً للتميز والابتكار والتطور، ويحقق رسالة «حكومة المستقبل» في توفير البيئة المحفزة، وبما يساهم في تحقيق سعادة المجتمع، وجودة الحياة والتنمية المستدامة، ويعزز دور الدولة في أن تصبح من أفضل دول العالم، ومركزاً إقليمياً للاقتصاد العالمي.

تحفيز الفكر

يسعى برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي إلى تحفيز الفكر الريادي وتعزيز دور الجهات الحكومية الاتحادية في تحقيق الأداء المتفوق، وصولاً لرؤية دولة الإمارات، وتنفيذ المبادرات الابتكارية في توثيق ونشر المعرفة وأفضل الممارسات الحكومية الاتحادية عالمياً.

منصات معرفية

كما يهدف إلى إعداد منصات معرفية عن منظومة التميز الحكومي وأهميتها في تحقيق التميز لحكومات المستقبل، وتوفير نهج وأسلوب مبتكر لمتابعة تطور التميز الحكومي، لإبراز مسار الحكومة الاتحادية في السعي نحو تحقيق الريادة وتمكين وتطوير القدرات والمهارات المتخصصة في التميز لتحقيق التطور في الأداء الحكومي، انطلاقاً من مفاهيم منظومة التميز الحكومي. كما يعمل البرنامج على قيادة الشراكات الناجحة في مواكبة الفكر الريادي وإلهام الحكومات من خلال تطبيقات ابتكارية مبنية على مبادئ التميز الحديثة لتطوير حكومات المستقبل، توفير الدعم والإرشاد الفني التخصصي لمساندة الجهات الاتحادية في تطبيق منظومة التميز الحكومي، وتقييم ومتابعة تطور التميز الحكومي، عبر منهجية دقيقة، منظمة ومستقلة بهدف إثراء تجربة التميز في الحكومة الاتحادية.

جائزة محمد بن راشد

في عام 2009 أطلق صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، جائزة محمد بن راشد للأداء الحكومي المتميز، ضمن برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، لتكون أرفع جائزة للتميز الحكومي في الدولة، وتهدف إلى تعزيز دور الموظفين والجهات الحكومية الاتحادية، في تحقيق السعادة وجودة الحياة للجميع.

وتتمثل ميزات المشاركة في الجائزة، في استخدام معاييرها التي تستند إلى معايير منظومة التميز الحكومي دليلاً للأداء المتميز، وموجهاً لتطوير الأداء. كما يمثل الفوز بأي فئة من فئاتها إنجازاً رفيعاً للموظفين والجهة الاتحادية الفائزة، واعترافاً واضحاً بأدائهم الكفؤ والمتميز والفعال.

فئة 26

وتتكون الجائزة من 26 فئة، منها الجوائز المؤسسية والفردية، لتراعي التنوع في طبيعة عمل الجهات الاتحادية وموظفيها، وتلبي أهداف برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي في دعم تحقيق الريادة والتنافسية العالمية في كل المجالات.

فلسفة ملهمة للجهات الحكومية التي تؤمن بأهمية التميز كقوة دافعة (GEM 2.0) وتعكس منظومة التميز الحكومي ومحرك رئيسي لتحقيق قفزات نوعية في الأداء ومراكز ريادية متقدمة. كما تجسد المنظومة فكراً إدارياً متجدداً ونموذجاً متطوراً للحكومات المؤثرة القادرة على فهم واستشراف وصناعة المستقبل.

أسلوب التقييم

إلى 3 أقسام رئيسية، أحدها (GEM 2.0) ينقسم أسلوب تقييم الجهات الاتحادية، بناء على منظومة التميز الحكومي خاص بتقييم القدرات والآخر خاص بتقييم النتائج، فضلاً عن تقييم المحفزات، لتقييم كل معيار من معايير المنظومة بناء على ذلك.

وتقيّم القدرات، عبر أربعة عناصر تشمل: التصميم، والتطبيق، والتعلم والتحسين، والتحول والتغيير الجذري. وتقيّم النتائج، عبر أربعة عناصر: الملاءمة، والتميز في الأداء، والأثر في التنافسية، والأثر في جودة الحياة. أما بالنسبة لتقييم المحفزات (الاستباقية، والمرونة، والابتكار) فيقيّم كل منها عبر أربعة عناصر: المفهوم، والتطوير، والتطبيق، والريادة والأثر.

سعادة المتعاملين % 86

قال سموّ الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، في وقت سابق عبر «تويتر»: «نعمل وفق رؤية محمد بن راشد لإسعاد الناس وطاقات حكومة دبي مسخرة لتقديم أرقى الخدمات.. اليوم، اعتمدنا نتائج سعادة المتعاملين والموظفين 2022 بمعدلات سعادة 86% و88% على التوالي.. نبارك لمؤسسة محمد بن راشد للإسكان حصولها على المركز الأول في مؤشر سعادة المتعاملين والموظفين خلال 2022».

وأضاف سموه «رسالتي لكل الجهات الحكومية في دبي، ما تحقق حتى الآن من إنجازات ليس إلا البداية... فغابتنا دوماً الوصول لقمم جديدة وطموحاتنا بلا حدود، ولن نرضى سوى بالريادة العالمية. جميع فرقنا الحكومية مطالبة بمواصلة

«العمل للارتقاء بمعايير التميز والريادة في تقديم الأفضل

جائزة الشارقة

في عام 2012 أطلقت حكومة الشارقة جائزة الشارقة للاتصال الحكومي، وفق توجيهات صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، في مبادرة فريدة أولى في المنطقة. وتحت متابعة سمو الشيخ سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي، ولي عهد ونائب حاكم الشارقة، رئيس المجلس التنفيذي تكرم الجائزة سنوياً المتميزين ضمن عدة فئات تستهدف جهات الاتصال الحكومي في دولة الإمارات والمنطقة العربية، لعرض أفضل الإنجازات في الاتصال الحكومي وتشكل الجائزة منصة لتعزيز التنافس وترسيخ أفضل الممارسات المهنية في قطاع الاتصال الحكومي في المنطقة، وتحرص على بناء الوعي بأهمية الاتصال الحكومي وتشجيع الشباب على الانخراط في هذا القطاع المهم، وتضع ضمن أولوياتها دعم أعمالهم المتميزة في هذا المجال.

دبي للأداء الحكومي

أسهم برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز الذي أمر بتأسيسه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد عام 1997، في إحداث تغيير جذري في الأداء والمفاهيم والممارسات والأساليب الإدارية المطبقة في القطاع الحكومي، بفضل تعاون الجهات الحكومية مع إدارة البرنامج، في تطبيق معايير نماذج التميز المؤسسي والوظيفي، والاستفادة منها في عمليات التحسين المستمر لأدائها وخدماتها.

كما يحظى البرنامج، برعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد، حيث كلف سموه البرنامج، الإشراف على تطبيق منظومة التميز الحكومي بدبي من عام 2016. كما يحرص البرنامج على تطوير أنظمتهم ومراجعة فئاتهم ومعاييرهم ومنهجياتهم، وأساليب عمله بانتظام، لمواكبة التغيرات المتجددة في عالم الإدارة والجودة، ولتستجيب بكفاءة لظروف ومتطلبات القطاع الحكومي بدبي.

وفي سبتمبر/ أيلول عام 2019 طوّر البرنامج مستويات التقييم والتكريم وآلياتهما، وأدخل حزمة من التعديلات على أنظمة العمل والمبادرات التي تهدف لزيادة القيمة المضافة المقدمة للجهات الحكومية.

ويهدف البرنامج إلى تحقيق الريادة لحكومية بالتحديث المستمر لنماذج جوائزهم وفئاتهم ومعاييرها التي تحدث وفقاً أفضل الممارسات العالمية، وتقيم بمهنية وموضوعية للجهات الحكومية من فرق تقييم تضم خبراء عالميين متخصصين في العمل الحكومي.