

التعاريف والمصطلحات

الأداء

مجموعة الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل أو الوحدات التنظيمية أو الجهات الحكومية.

أنظمة العمل

مجموعة اللوائح والقوانين والقرارات والأوامر والتعليمات والسياسات الموثقة التي تسير وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق هدف محدد.

الابتكار

سعي الأفراد والمؤسسات والحكومات الحثيث للنقدّم عبر توليد أفكار إبداعية والابتكارات الجذرية واستحداث منتجات وخدمات وعمليات جديدة ترتقي بجودة الحياة.

استشراف المستقبل

توقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية وغيرها) وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة لبناء الجاهزية للمستقبل.

الإنتاجية

معدل/نسبة الإنجاز الذي تحققه الوحدة الواحدة من الموارد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.

الانعكاسات المالية للمشاريع

دراسة وتحليل التأثيرات المالية المترتبة على تأسيس أو إطلاق مبادرات/مشاريع جديدة، وعادة ما توازن هذه الدراسة بين أكثر من بديل أو عرض مقدم.

الإنفاق المتعلق

تحديد أولويات الإنفاق في تحقيق الأهداف بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

البيانات

المادة الأولية من الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تصف موضوعاً أو فكرة أو حالة.

التحليل

فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة، وهي تشمل دراسة العلاقات ومعرفة الأسباب.

التخطيط الاستراتيجي

عملية تضمن تصور مستقبل منشود في الجهة الحكومية من خلال تحديد رؤية ورسالة واستراتيجيات وأهداف محددة وسبل تحقيقها انطلاقاً من الوضع الراهن.

التطوير المستمر

أسلوب إداري لتحقيق الريادة من خلال مواصلة إدخال تعديلات جزئية أو صغيرة أو جذرية لتطوير العمليات والخدمات وأنظمة العمل ومعايير الأداء للارتقاء بها إلى مستويات أفضل.

التعلم الوظيفي

شكاوى/ملاحظات يتقدم بها الموظف وتكون عادة بشأن الإجراءات المتخذة بحقه أو من جراء عدم إنصافه أو وقوع غبن عليه بسبب عدم تطبيق القوانين واللوائح المتبعة أو الممارسات المطبقة.

التعاملات الرقمية

ما يعرف بسلسلة الكُتل والتي يتم فيها التكامل الفعال للتعاملات الإلكترونية مثل العملات الرقمية لضمان تسهيل وتسريع التعاملات الآمنة بدقة عالية بين الأطراف المعنية داخل أو خارج الجهات الحكومية.

التعلم المؤسسي

تحصيل المعلومات واكتساب المعرفة وتطبيق الممارسات المتعلقة بهذه المعلومات والمعارف التي تؤدي إلى التحسين أو التغيير نحو الأفضل. ويشمل ذلك التعلم المستمر والمقارنات المعيارية والمراجعة والتقييم الداخلي والخارجي ودراسات أفضل الممارسات والاطلاع على أفضل التجارب.

إدارة التغيير

التفكير التحويلي

التقنيات

التمكين

تنمية الإيرادات

الجهة الحكومية

الجودة

الحكومة الإلكترونية/الذكية

الحوكمة

الخدمة

خطط العمل

الدوران الوظيفي

الذكاء الاصطناعي

رأس المال البشري

عملية تنسيق وتنفيذ ومراقبة التغيير في الأنظمة والممارسات في الجهة الحكومية.

استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم. التطبيقات العملية الناتجة عن البحوث في المجالات المختلفة وتتضمن الطرق والوسائل والأدوات والآليات والمعدات والتجهيزات المتطورة التي تساعد الجهة الحكومية على تحقيق الأهداف المطلوبة منها إنجاز مهامها وخدماتها بأسلوب فعال وكفؤ.

إعطاء الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات لاتخاذ القرارات المتعلقة بمهام عملهم وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة للقيام بعمل جيد.

توفير مصادر دخل أو موارد مالية إضافية.

جهة ذات شخصية قانونية واعتبارية تنحصر بها بعض الاختصاصات أو الأنشطة ذات الطابع الخدمي أو الرقابي، مثل وزارة أو هيئة أو مؤسسة أو مجلس أو معهد، وتتبع حكومة الدولة.

مدى تحقيق متطلبات وتوقعات المتعاملين من الخدمات/المنتجات التي تؤثر على سعادتهم/رضاهم، ومدى المطابقة مع مواصفات الخدمة/المنتج.

تعبير مجازي يرمز إلى التزام الجهات الحكومية بإنجاز أعمالها وإجراء اتصالاتها وتقديم خدماتها من خلال وسائل التقنيات المتقدمة (أجهزة لوحية، أجهزة الهاتف الذكية، الإنترنت، الكيوسك، الروبوت، طائرات بدون طيار وغيرها) بما يكفل توفير الخدمات بشكل متواصل ودون الحاجة لزيارة المتعامل لمراكز تقديم الخدمة.

نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصادقية في بيئة العمل ويحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين بالجهة الحكومية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الجهة الحكومية من خلال مجموعة من السياسات والقوانين وأنظمة العمل وتصميم الهياكل التنظيمية.

سلسلة من العمليات أو الأنشطة أو الإجراءات التي توفرها جهة حكومية أو من ينوب عنها في تقديم الخدمة وتهدف إلى تلبية متطلبات المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعاملين ومقدم الخدمة.

تحديد الأعمال/المشاريع/المبادرات/البرامج والأنشطة المحددة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية قصيرة وبعيدة المدى، وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ المشاريع/المبادرات/البرامج.

مدى تغير الموظفين في الجهة الحكومية، ويمكن تحديده من خلال قسمة عدد الموظفين الذين يتركون الجهة الحكومية إلى عدد الموظفين الكلي خلال فترة زمنية محددة.

التطوير النظري والتطبيقي للأنظمة الإلكترونية والحاسوبية وذلك لمحاكاة القدرات الذهنية البشرية وأنماط العمل، بهدف تحويل تنفيذ الأنشطة والمهام الذهنية أو البدنية باستخدام الأجهزة والآلات والتي عادة ما يقوم الإنسان بها.

جميع الأفراد العاملين في الجهة الحكومية الذين يمكن الانتفاع بأعمالهم وجهودهم في مشاريع الإنتاج والخدمات، ويشمل ذلك الأفراد المعينين وفقاً لنظام الخدمة المدنية أو وفقاً لنظام العقود أو نظام الأجور اليومية، سواء كانوا بدوام كامل أو جزئي أو بعقد عمل مؤقت ويشغلون موقعاً في الهيكل التنظيمي للجهة.

رسالة الجهة الحكومية

بيان تتم صياغته بحيث يشمل الغرض الأساسي الذي أنشأت الجهة الحكومية من أجل تحقيقه، وما تتوقعه منها جميع الفئات المعنية، وتصف الرسالة مجمل عمل الجهة الحكومية، ومن الملائم أن تكون قصيرة وواضحة وسهلة الحفظ.

رؤية الجهة الحكومية

الريادة

السياسات

الشراكة/الشراكات

الشفافية

الشكاوى/الملاحظات

العمليات

إدارة العمليات

العمليات الرئيسية

الفعالية

القدرات

قنوات تقديم الخدمة

القيمة

الكفاءة

المتأثرون

المتعاملون

المستهدفات

عبارة تمثل تصوراً للمستقبل يبين طموح الجهة الحكومية وما تسعى أن تكون عليه مستقبلاً. التفرد والتفوق في الأداء وتنفيذ الأعمال والخدمات المقدمة.

تمثل القواعد الرئيسية والتوجه العام في الجهة الحكومية، وتحدد السياسات المسار العام الذي يوجه تفكير المسؤولين أثناء عملية اتخاذ القرارات في مختلف جوانب العمل في الجهة الحكومية. تتضمن تطوير شبكة من العلاقات الداخلية أو الخارجية في الجهة الحكومية أو علاقة بين طرفين أو أكثر لتحقيق غايات مشتركة منها مؤشر وطني، هدف استراتيجي، تقديم خدمة، تنفيذ برنامج/مشروع، وذلك بالاستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء وتكاملها. ويمكن أن تشمل علاقات الشراكة: المتعاملين والموردين والجهات الحكومية الأخرى والسلطات التشريعية والقطاع الخاص والمؤسسات غير الربحية وفئات المجتمع المحلي ومراكز الأبحاث والجامعات وغيرهم ممن لهم علاقة مباشرة في عمل الجهة الحكومية.

منح جميع المعنيين الفرص الكافية للاطلاع والتعرف على المعلومات والقرارات ذات العلاقة متضمنة مبررات اتخاذها والجهات المسؤولة عنها والنتائج المترتبة عليها.

أي اتصال من المتعامل (كتابي أو شفهي) يعبر فيه عن عدم رضاه عن المنتج أو الخدمة المقدمة له أو عن نوعيتها أو طريقة تقديمها أو كل ما يتعلق بها.

سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية، بشرية، معلوماتية... الخ) تضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين.

الأسلوب المتبع في تصميم وتنفيذ والتحكم في العمليات المرتبطة بإنجاز مهام وأنشطة وخدمات الجهة الحكومية.

العمليات التي يتم من خلالها إنجاز المهام والأنشطة والخدمات الأكثر أهمية وتأثيراً على نتائج وأعمال الجهة الحكومية.

درجة تقابل الإنجاز أو الأداء مع الأهداف الموضوعية خلال فترة زمنية محددة، وتقاس الفعالية بمدى تحقيق هذه الأهداف.

جميع الوسائل والطرق والآليات التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن أن تشمل: سياسات، خطط، أنظمة وبرامج العمل، عمليات، خدمات، مشاريع ومبادرات.

هي وسيلة لتقديم الخدمات للمتعاملين بهدف توفيرها من قنوات مختلفة.

إدراك ما تستحقه الخدمة أو العملية من جهد مبذول أو رسوم مدفوعة.

نسبة الموارد المخطط لاستخدامها إلى الموارد المستخدمة فعلياً في تحقيق الإنجاز أو الأداء خلال فترة زمنية معينة.

جميع الأفراد و/أو المؤسسات التي تستفيد أو تتأثر بشكل غير مباشر من أنشطة وخدمات الجهة.

جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الجهة الحكومية لتلقي خدمة أو منتج.

هو القيمة المرتبطة بمؤشر أداء وتسعى الجهة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة.

المعرفة

المعلومات

المعنيون/الفئات المعنية

المقارنة المعيارية

مقاييس الأداء

ممتلكات الجهة

موائمة

إدارة الموارد

مؤشرات الأداء الاستراتيجية

مؤشرات الأداء التشغيلية

المؤشرات الوطنية

الوحدات التنظيمية

المعلومات التي تقود إلى عمل أو إجراء معين.

البيانات التي تم تنظيمها ومعالجتها وتحليلها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو تفسيرها في إطار هيكلي معين بما يضمن فعالية صنع القرارات.

كل من يستفيد من خدمات الجهة الحكومية أو يتأثر بمخرجات ونواتج أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج منها أو لتقديم خدمة أو منتج لها، وتشمل فئات المعنيين: الجهات الرقابية، القطاع الحكومي، القطاع الخاص، أعضاء مجلس الإدارة، المتعاملون، الموردون، الشركاء، المجتمع، مجتمع الأعمال، والموارد البشرية العاملة في الجهة الحكومية.

المقارنة مع مؤسسات متميزة في مجالات محددة للتعرف على أفضل الممارسات على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي في نفس نطاق العمل أو خارجه بهدف الاستفادة والتعلم منها. معلومات كمية أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الجهة الحكومية.

جميع ما تمتلكه الجهة الحكومية من أموال منقولة وغير منقولة قد تشمل الأراضي والعقار والتقنيات والأجهزة والمعدات والآليات والمرافق العامة والمخزون والأصول بأنواعها المختلفة. تتناسق الخطط والعمليات والمعلومات والقرارات والموارد تحقيقاً لأهداف الجهة الحكومية، وتتطلب الموائمة فهماً عاماً ومشتركاً لأهداف الجهة الحكومية، واستخدام المقاييس الخاصة والمعلومات المتوفرة في التخطيط والمتابعة والتحليل ثم التطوير على مستوى الجهة الحكومية ووحداتها التنظيمية وعملياتها.

الأسلوب المتبع في تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتأمين جميع الموارد المتاحة المالية والبشرية والممتلكات والمعلومات) بهدف بلوغ رؤية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها. مؤشرات تقيس الأثر والنتيجة النهائية المطلوب تحقيقها من الجهة الحكومية وتقيس مدى التقدم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

المؤشرات التي تقيس مدى تنفيذ الأنشطة بالشكل المطلوب (الإنجاز/الوقت/الجودة/التكلفة/المخرجات وغيرها).

هي مؤشرات بعيدة المدى تقيس مدى تحقيق رؤية الدولة وجهود الحكومة في تحقيق الأولويات الوطنية.

تشير إلى الإدارات أو الأقسام أو الشعب المبينة على الهيكل التنظيمي للجهة الحكومية.

جائزة مصر للتميز الحكومي

هاتف: 26712523 – 26712539

26712519 – 26712529

فاكس: 26712614

البريد الإلكتروني : egea@nmi.gov.eg

الموقع الإلكتروني : www.egea.gov.eg

العنوان : المعهد القومي للإدارة - 41 شارع محى الدين عبد الحميد امتداد مكرم عبيد ، أو امتداد عباس العقاد - المنطقة
الثامنة - مدينة نصر - القاهرة