



أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

في دورتها الرابعة

جائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز



جائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز المؤسسي

تنفيذ/ إدارة الجودة والتميز المؤسسي

الإشراف العام/ الإدارة العامة لخدمة العملاء والتميز المؤسسي

عن الجائزة

في إطار السعي نحو الارتقاء بمستوى أداء المؤسسات الحكومية في المملكة و التأكيد على أهمية نشر وتفعيل مفاهيم الجودة ومعايير التميز المؤسسي جاء قرار معالي أمين العاصمة المقدسة رائد التميز المهندس/محمد بن عبدالله القويحص بالإعلان عن بدء الدورة الرابعة لجائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز والتي تلبي تطلعات القيادة الرشيدة لتطبيق أعلى معايير الجودة والتميز في الخدمات البلدية حيث تم تطوير جائزة أمين العاصمة المقدسة للتميز المؤسسي لتعكس بجلاء الالتزام الراسخ لأمانة العاصمة المقدسة بالتجاوب مع مبادرات وزارة الشؤون البلدية والقروية التي تم تحديدها ببرنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ ، والجدير بالذكر أن معايير الجائزة تم وضعها استرشاداً بالجائزة الوطنية (جائزة الملك عبد العزيز للجودة). حيث تهدف الجائزة بشكل أساسي إلى تطوير الأداء الحكومي في أمانة العاصمة المقدسة والارتقاء بمستوى الأداء والنتائج والخدمات و تشجيع الممارسات المؤسسية الفعالة الناجحة والتأكيد على أهمية خدمة جميع فئات العملاء وتقديم القيمة المضافة لهم بما يحقق احتياجاتهم و تطلعاتهم كما تحرص الجائزة على تعزيز التعاون والشراكة بين الأمانة وكافة المعنيين.

أهداف الجائزة :

- نشر وتأسيس ثقافة التميز المؤسسي والابداع والابتكار بين العاملين بأمانة العاصمة المقدسة.
- إذكاء روح المنافسة الإيجابية بين البلديات الفرعية والمرتبطة والإدارات والموظفين للارتقاء بمستوى الأداء البلدي.
- الحرص على تجويد العمل والسعي نحو التميز لتقديم خدمات تحقق رضا المتعاملين وتجاوز توقعاتهم.
- تقييم مستوى أداء الإدارات والبلديات والموظفين بما يتيح تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- تحديد وتقدير إنجازات الذين يسعون نحو مستوى أداء متميز ومكافأتهم وتشجيعهم.
- خلق منهج وثقافة حكومية مشتركة تسهم في تحقيق رؤية الأمانة.
- تكريس مفهوم التقييم الذاتي وقياس الأداء وتوفير منهجية واضحة لقياس التحسين المستمر.
- إعداد الأمانة للمشاركة الفعالة في مسابقات العمل البلدي المتميز طبقاً للمستوى العالمي وفق نماذج التميز العالمية والإقليمية والمحلية.
- توفير بيئة عمل جاذبة للكفاءات المؤهلة والقادرة على الارتقاء بأداء الأمانة.
- نشر وتعميم وتطبيق أفضل الممارسات المؤسسية الناجحة.
- إعداد قاعدة عريضة للإبداع والابتكار واكتشاف المواهب والملكات العلمية وتهيئة منسوبي الأمانة للمنافسة ومبتكراتهم في المنافسات العالمية والإقليمية والمحلية.

فئات الجائزة:

١. فئة البلدية المتميزة.
٢. فئة الإدارة المتميزة.
٣. فئة المدير المتميز..
٤. فئة الموظف المتميز.
٥. فئة الابداع و الابتكار.

شروط التقدم للجائزه :

- فئة البلدية المتميز:يسمح التقديم لكافة البلديات الفرعيه و المرتبطه .
- فئة الإدارة المتميزة : يسمح التقديم لكافة إدارات الامانه .
- فئة المدير المتميز : تشمل جميع مدراء العموم ومدراء الإدارات ورؤساء البلديات الفرعية والمرتبطة و رؤساء الاقسام الرجال و السيدات (عدا الفائزون فى اخر جائزة تميز "الدوره الثالثه" لفئة الموظف المتميز).
- فئة الموظف المتميز : مخصصة لجميع منسوبي أمانة العاصمة المقدسة الرجال و السيدات (عدا الفائزون فى اخر جائزة تميز "الدوره الثالثه " لفئة الموظف المتميز) .
- فئة الابداع والابتكار: يسمح بتقديم ملف باسم موظف منفرد او موظفة منفردة او باسم فريق عمل .

مواعيد تسليم نماذج المشاركه :

فئات البلدية المتميزة / الإدارة المتميزة

اخر موعد لتسليم طلبات المشاركة كما يلي :

الخميس الموافق ٢٢ ربيع الاخر ١٤٤١هـ - ١٩ ديسمبر ٢٠١٩ م الساعة الثانية ظهراً.

اخر موعد لتسليم ملفات المشاركة كما يلي :

الخميس الموافق ٢٤ رجب ١٤٤١هـ - ١٩ مارس ٢٠٢٠ م الساعة الثانية ظهراً.

فئات: المدير المتميز / الموظف المميز

اخر موعد لتسليم ملفات المشاركة كما يلي :

الخميس الموافق ١٤ جمادى الاولى ١٤٤١هـ - ٩ يناير ٢٠٢٠ م الساعة الثانية ظهراً.

فئة: الابداع والابتكار

آخر موعد لتسليم ملفات المشاركة كما يلي :

الخميس الموافق ١٢ جمادى الاخر ١٤٤١هـ - ٦ فبراير ٢٠٢٠ م الساعة الثانية ظهراً.

التعريف والتأهيل لفئات الجائزة:

ستقوم إدارة الجائزه بالتنسيق مع إدارة الجودة والتميز المؤسسي ندوات تعريفية للتعريف بطريقة إعداد ملفات المشاركة بالجائزة بجميع فئاتها بناءً على المعايير المعتمدة، كما سيتم توضيح الوثائق المطلوبة وطريقة إعداد الطلبات بالإضافة إلى آلية التقديم و التقييم، ولضمان وصول فكرة الجوائز ومعاييرها لجميع الإدارات والبلديات والموظفين سيتم نشر معايير الجائزة وآلية المشاركة من خلال الموقع الإلكتروني الخاصة بالجائزة بالإضافة لتنفيذ عدة فعاليات للتوعية مثل الدورات التدريبية وورش العمل.

آلية التقدم للجائزة:

- يطلع الراغبون في المشاركة على تعليمات و معايير الجائزه من خلال الموقع الالكتروني للجائزه .
- يحصل الراغبون في التقدم للمشاركة في الجوائز على طلب المشاركة من خلال:
الموقع الإلكتروني للجائزة.
- يرسل المشاركون طلبات المشاركة وملفات المشاركة على الايميل التالي

award@holymakkah.gov.sa

- يتم التواصل مع سكرتير الجائزة حسب البيانات المحددة في موقع الجائزة بخصوص اي استفسارات خاصه بطلب المشاركة او ملف المشاركة.
- يتم تعبئة طلب المشاركة و تسليمه لسكرتارية الجائزه من خلال الموقع الالكتروني للجائزه .
- يجب على المشاركين التأكد من تسلم رساله تفيد باستلام إدارة الجائزه لطلب المشاركة .
- تقوم لجنة تابعه لادارة الجائزه بفحص طلبات المشاركة للتأكد من مطابقتها لاشتراطات الجائزه .
- يحصل المشاركون على معايير الجائزه و ملف المشاركة من خلال الموقع الالكتروني للجائزه .
- يحضر المشاركون أو من يمثلهم بالنسبة لفئات (الإدارة المتميزة – البلدية المتميزة) دورة التأهيل الخاصة باعداد ملف المشاركة طبقاً للمواعيد والأماكن المحددة طبقاً لما سوف يتم الاعلان عنه على الموقع الإلكتروني للجائزة.
- يحضر المتقدمون لجائزة المدير المتميز والموظف المتميز شخصياً محاضرة التأهيل الخاصة بهذه الفئة طبقاً للمواعيد والأماكن المحددة التي يتم الاعلان عنها على الموقع الإلكتروني للجائزة.
- يحضر المتقدمون لفئة الابداع و الابتكار شخصياً محاضرة التأهيل الخاصة بهذه الفئة طبقاً للمواعيد والأماكن التي يتم الاعلان عنها على الموقع الإلكتروني للجائزة.
- يقوم المشاركون باستخدام اللغة العربية لتعبئة ملف المشاركة المحدد لكل فئة من فئات الجائزة والمتوفر على الموقع الإلكتروني للجائزة.

- بعد تعبئة الملف و مراجعته من قبل الجهات المشاركة و الموظفين المشاركين في الفئات المختلفه يتم تحويل الملف الى pdf و تسليمه من خلال الموقع الالكتروني و طبقا للتعليمات التسليم الالكتروني الخاصه بالية تسليم ملفات المشاركة .
- سوف يتم استلام الملفات و الادله و الشواهد بصيغة ال pdf فقط حرصا على الشفافيه و انضباط اجراءات الجائزه .
- تتأكدالجهة المشاركة و الموظفين المشاركين طبقا للفئات المختلفه من استقبال رساله تفيد باستلام ملفات المشاركة .
- بالنسبة للبلديات والإدارات ترفع ملفات المشاركة عن طريق رئيس البلدية ومدير الإدارة أو من يمثلهم.
- بالنسبة لفئة المدير المتميز يسلم ملف المشاركة من قبل المدير نفسه او المديره نفسها.
- بالنسبة لجائزه الموظف المتميز يسلم ملف المشاركة من قبل الموظف نفسه او الموظفه نفسها .
- بالنسبة لجائزه الابداع و الابتكار يسلم ملف المشاركة من قبل صاحب الفكرة نفسه .
- يتم تسليم ملفات المشاركة pdf الكترونيا إلى سكرتير الجائزه من خلال الموقع الالكتروني طبقا لتعليمات التسليم .

تعليمات إعداد ملف المشاركة:

متطلبات الشكل العام (التنسيق)

١. الخط المستخدم: يتم الكتابة باستخدام خط (Simplified Arabic) حجم (١٢)
 ٢. حجم الصفحات: الحجم القياسي لورق A4 (٢٩٧*٢١٠ ملم).
 ٣. يجب أن تكون صفحات النص مرتبة بطريقة عمودية (Portrait).
 ٤. المسافة بين الأسطر: مفرد (Single).
 ٥. يجب ألا يزيد عدد الأسطر في كل صفحة عن ٣٠ سطراً.
 ٦. يجب ألا تقل الحواشي عن ١ إنش من الأعلى والأسفل، ١,٢٥ إنش من الجانبين.
 ٧. يجب ترقيم كافة صفحات التقرير وتكون حسب تسلسل المعايير الرئيسية والمعايير الفرعية.
- إرشادات عامة:

١. يتم التعامل الكترونيا فقط فيما يخص كافة ملفات ومشاركات الجائزه.
٢. يفضل أن تقوم الإدارة/ البلدية المشاركة في الجائزه بإعداد تقرير المشاركة من خلال تشكيل فريق من منسوبيها، يحضر الدورة التأهيلية لاعداد الملف وأن يقوم هذا الفريق بدراسة وافية لكافة محتويات دليل الجائزه.
٣. يجب أن تحتوي صفحة الغلاف على اسم المشارك (الإدارة ، البلدية ، المدير/ة ، الموظف/ة ، الفكرة الابداعيه /الابتكارية) واسم الفئة المتقدم لها .
٤. على الإدارة/ البلدية المشاركة أن تبدأ تقرير المشاركة بمقدمة تشتمل على معلومات عامة مثل أهدافها، نطاق عملها، هيكلها التنظيمي، أعداد موظفيها، والخدمات الرئيسية التي تقدمها (يجب ألا تزيد عدد صفحات المقدمة عن ٢ صفحة).
٥. يجب أن يتضمن التقرير فهرساً للمحتويات (مع أرقام الصفحات).
٦. على المتقدمين لجائزه المدير المتميز ، الموظف المتميز ، جائزه الابداع و الابتكار إرفاق سيرة ذاتية حديثة مع ملف المشاركة ضمن باقي المرفقات.

٧. يجب الالتزام بالإجابة على جميع المعايير الرئيسية والمعايير الفرعية في جميع فئات الجائزة على أن لا يزيد ملف المشاركة عن:

- ٣٠ صفحة لفئة الإدارة المتميزة.
 - ٣٥ صفحة لفئة البلدية المتميزة.
 - ١٠ صفحة لفئة المدير.
 - ١٠ صفحة لفئة الموظف المتميز .
 - ١٠ صفحة لفئة الابداع و الابتكار.
٨. لا يتم احتساب صفحة الغلاف وقائمة المحتويات وقائمة المرفقات الإضافية ضمن الصفحات المحددة لكل فئة.
٩. يجب على جميع المشاركين توفير أدلة واقعية وأمثلة عملية لما يتم ذكره من منهجيات وعمليات بالإضافة إلى إحصائيات رقمية حديثة ووثائق معززة لتوضيح مدى واقعية تنفيذ المنهجيات ودوريتها.
١٠. يتم إرفاق المستندات الدالة على الإنجازات أو الشهادات أو الخبرات أو خطابات الشكر أو أى مستندات أخرى تلزم لإثراء الملف (يتم إثبات المرفقات ضمن الجدول المخصص لذلك) على ألا تزيد المرفقات عن:
- ٢٠ صفحة لفئة الإدارة المتميزة.
 - ٢٠ صفحة لفئة البلدية المتميزة.
 - ١٠ صفحة لفئة المدير المتميز .
 - ١٠ صفحة لفئة الموظف المتميز .
 - ١٠ صفحة لفئة الابداع و الابتكار .
١١. فيما يتعلق بالوثائق المرفقة يمكن إرفاق ٣ وثائق في صفحة واحدة كحد أقصى، مع مراعاة الوضوح.
١٢. نظراً لتحديد الحد الأقصى لعدد صفحات تقرير الاشتراك والمرفقات، فإن على المشاركين ترتيب أولوياتهم والتركيز على ذكر النقاط الأكثر أهمية مع تجنب الإطالة أو ذكر النقاط غير الهامة.
١٣. يمكن للجهة المشاركة الإشارة إلى وجود معلومات أو أدلة ضرورية إضافية في حالة عدم استطاعتها إرفاق هذه المعلومات أو الوثائق مع ملف المشاركة، وتمكين أعضاء فريق التقييم من الاطلاع عليها خلال الزيارة الميدانية.
١٤. تقوم الجهات المشاركة بتوفير مكان لأعضاء فريق التقييم عند الزيارات الميدانية مع توفير الوثائق المطلوبة في مقر العمل، كما يحق لفريق التقييم طلب أية وثائق أخرى إذا استدعى التقييم ذلك.
١٥. يحق لفريق التقييم التأكد من صحة المعلومات الواردة في ملف المشاركة خلال الزيارة الميدانية.
١٦. يقوم أعضاء فريق التقييم بطلب مقابلة أي موظف يرون ضرورة مقابلته عند إجراء التقييم.
١٧. على الجهات المشاركة تحديد ضابط اتصال يكون هو المسؤول عن التواصل والتنسيق مع إدارة الجائزة.
١٨. تقوم إدارة الجائزة بالتنسيق مع ضابط اتصال الجهة المشاركة بهدف تحديد أيام الزيارة الميدانية لفريق التقييم أو أي طلبات أو إستيضاحات أخرى.
١٩. يتم التعامل مع المعلومات الواردة في ملف المشاركة والوثائق بسرية تامة وتكون محل عناية واهتمام لإدارة الجائزة وأعضاء هيئة التقييم والتحكيم.
٢٠. على جميع المشاركين بالجائزة ارسال ملف المشاركة الكترونياً pdf بالإضافة للوثائق المرفقة (الأدلة والشواهد).

آلية التقييم:

- **أولاً التقييم الفردي** يتم دراسة وتقييم ملف المشاركة من قبل كل عضو من اعضاء فريق التقييم بمفرده بناء على المعايير لكل فئة وبناءً عليها يتم وضع درجات التقييم الفردي.
- **ثانياً التقييم الجماعي** يتم دراسة وتقييم ملف المشاركة من قبل اعضاء فريق التقييم مجتمعين بناء على المعايير لكل فئة وبناءً على مخرجات التقييم الفردي وبالتالي يتم وضع درجات التقييم الجماعي.

- ثالثاً الزيارات الميدانية بواسطة فرق التقييم للجهات المشاركة لاستكمال اجراءات التقييم.
- رابعاً رصد درجات التقييم النهائية بناءً على مخرجات التقييم الجماعي والزيارات الميدانية وبإشراف رئيس فريق التقييم.
- خامساً عرض نتائج التقييم الخاصة بالجهات التي تم تقييمها على لجنة المحكمين من قبل رئيس فريق التقييم وأعضاء الفريق معه كافة الدفوع والشواهد الازمه (طبقاً لقواعد التقييم التي تم التدرب عليها).
- سادساً اختيار الجهة الفائزة من قبل لجنة المحكمين وقد تقوم اللجنة ببعض الزيارات الميدانية إذا لزم الامر وطبقاً لرؤية اللجنة لتحديد النتيجة النهائية.
- سابعاً وضع النتائج في ظرف مختوم وتسلم لأمين الجائزة.
- ثامناً تعرض على رئيس الجائزة (معالي أمين العاصمة المقدسة) للتصديق عليها على ان يتم اعلانها في الحفل الختامي للجائزة.
- يتم تقييم الافكار الابداعية طبقاً للمعايير المحددة من قبل ادارة الجائزة بواسطة فريق التقييم.
- يتم عرض نتيجة ودرجات التقييم وارفاق الأدلة والشواهد على لجنة التقييم لإقرار النتيجة النهائية لفئة الافكار الإبداعية (يتضمن فريق التقييم ممثل لمركز الابداع).
- يتم فحص ملفات المدراء والموظفين المتقدمين بواسطة فريق التقييم وتحديد درجات مبدئية لكل مشارك.
- يتم اختيار أفضل متقدمين من فئة المدير/ة المتميز/ة طبقاً لمجريات الجائزة وبالتنسيق مع امين الجائزة (عدد المتقدمين / العدد المحدد للتكريم / ملفات المتقدمين) ويتم اجراء مقابله شخصيه معهم للوصول للتقييم النهائي.
- يتم اختيار أفضل متقدمين من فئة الموظف/ة المتميز/ة طبقاً لمجريات الجائزة وبالتنسيق مع امين الجائزة. (عدد المتقدمين / العدد المحدد للتكريم / ملفات المتقدمين) ويتم اجراء مقابله شخصيه معهم للوصول للتقييم النهائي.
- يتضمن فريق التقييم لفئة المدير المتميز و الموظف المتميز ممثل لإدارة عمليات الموارد البشرية.
- يحق لفريق القيم فئة المدير/ة المتميز/ة الموظف/ة المتميز/ة التواصل مع أي من الاطراف المعنية بالمتقدم لاستكمال بعض متطلبات التقييم.
- يتم عرض نتيجة ودرجات التقييم لفئة المدير/ة المتميز/ة والموظف/ة المتميز/ة وارفاق الأدلة والشواهد على لجنة التقييم لإقرار النتيجة النهائية.