



## جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة

### قواعد تقديم الترشيحات

جوائز الخدمة العامة للأمم المتحدة (UNPSA) تكرم التميز في الخدمة العامة على المستوى العالمي. تم إطلاق البرنامج في عام 2003 من أجل تعزيز ودعم الابتكارات في تقديم الخدمات العامة في جميع أنحاء العالم. مع اعتماد خطة التنمية المستدامة لعام 2030 وأهداف التنمية المستدامة، تواصل UNPSA تعزيز الإبداع والابتكارات في الخدمات العامة لدعم خطة عام 2030.

تتم إدارة عملية UNPSA من قبل إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA)، من خلال شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية (DPIDG)، بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (منظمة الأمم المتحدة للمرأة).

#### الهدف

الغرض من ال UNPSA هو تشجيع ومكافأة الابتكار والتميز في الخدمات العامة لدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة ومبدأ عدم ترك احد وراء، وهو في صلب جدول أعمال عام 2030. كما يأخذ بعين الاعتبار مختلف مستويات التنمية في البلدان ويعكس الطابع العالمي لأهداف التنمية المستدامة.

من خلال المنافسة العالمية التي تعزز دور ومهنية ورؤية للخدمة العامة، تهدف UNPSA إلى:

- تسليط الضوء على الابتكارات في الحكم؛
- مكافأة التميز في القطاع العام؛
- تحفيز موظفي القطاع العام لتعزيز الابتكار؛
- تعزيز الكفاءة المهنية في الخدمة العامة.
- رفع صورة الخدمة العامة؛
- جمع ونشر الممارسات الناجحة لإمكانية تكرارها

#### الولاية

أنشئ هذا البرنامج وفقا لقرار مجلس الأمم المتحدة الاقتصادي والاجتماعي لعام 2002، الذي أيد توصية من فريق الخبراء المعني ببرنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة (قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي، E / RES / 2001/45). ودعا المجلس الى "إعلان يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة للاحتفال بقيم ومزايا تقديم الخدمات للمجتمع على المستويات المحلية والوطنية والعالمية، مع تخصيص جوائز من قبل الأمين العام للمساهمين قضية تعزيز دور ومكانة ورؤية الخدمة العامة."

وأكدت في وقت لاحق الجمعية العامة على أهمية الجوائز في قرارها (A / RES / 69/327)، الذي طلب "الأمين العام أن يواصل في تقديم المساعدة، ولا سيما للبلدان النامية، بناء على طلبها، في جهودها لتعزيز المؤسسات العامة والخدمات العامة من أجل التنمية المستدامة ... بما في ذلك من خلال يوم الخدمة العامة للأمم المتحدة، حفل توزيع جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة وشبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة."

## الجوائز

يتم تسليم الجوائز عادةً يوم 23 يونيو، اليوم الذي عينته الجمعية العامة باعتباره يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة ل"الاحتفال بقيم ومزايا تقديم الخدمات العامة للمجتمع (A / RES / 57/277) . إن الجمعية العامة تشجع في قرارها 277/57 الدول الأعضاء على تنظيم مناسبات خاصة لهذا اليوم لإبراز إسهام الخدمة العامة في عملية التنمية.

حفل UNPSA هو جزء من منتدى الأمم المتحدة للخدمة العامة، الذي يقام في مناطق مختلفة من العالم. للمزيد من المعلومات حول أحداث منتدى الأمم المتحدة للخدمة العامة ، يرجى زيارة [موقع: https://publicadministration.un.org](https://publicadministration.un.org)

نقسم الفائزين وفقاً للمجموعات الإقليمية<sup>1</sup> للأمم المتحدة على النحو التالي:

- أفريقيا
- آسيا والمحيط الهادئ
- أوروبا الشرقية
- أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
- أوروبا الغربية والمجموعات الأخرى

## الفئات

سيتم منح UNPSA لعام 2019 لتلك المؤسسات العامة التي تتميز في واحدة من الفئات التالية:

1. تقديم خدمات شاملة ومنصفة لعدم ترك أحد في الخلف
2. ضمان مناهج متكاملة في مؤسسات القطاع العام
3. تطوير مؤسسات عامة فعالة وخاضعة للمساءلة
4. تشجيع التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام
5. تعزيز الخدمات العامة المراعية لمنظور التوازن بين الجنسين لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

يتم سرد معايير الفئات في المرفق الثاني

<sup>1</sup> المجموعات الإقليمية مدرجة في الملحق الأول

## معايير الأهلية

الجائزة مفتوحة لجميع مؤسسات القطاع العام على الصعيدين الوطني والمحلي من جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. في حالة شراكات مبتكرة (بما في ذلك المجتمع المدني والقطاع الخاص والأوساط الأكاديمية وغيرها)، ويجب أن يكون المرشح مؤسسة تابعة للقطاع العام

- يتم قبول كل من الترشيحات الذاتية والترشيحات من قبل أطراف ثالثة. يمكن تقديم ترشيح فقط من خلال منظمات؛
- المبادرة المرشحة يجب أن تكون مبتكرة وذات الصلة بواحدة من فئات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة؛
- هذه المبادرة يجب أن تكون قد نفذت لمدة لا تقل عن سنتين، مع شرح وتوثيق تأثيرها؛
- يجب ملء الاستمارة بالكامل
- الترشيح المقدم يجب أن يتضمن كل الوثائق الداعمة المطلوبة.
- لا يمل كن لمبادرة أن تكون قد تلقت جائزة الخدمة العامة للأمم المتحدة من قبل
- يجب ألا تكون المبادرة قد نُفذت مباشرة من قبل منظومة الأمم المتحدة
- لتجنب تضارب المصالح ، يجب ألا تنفذ منظومة الأمم المتحدة هذه المبادرة.

## معايير الاختيار

- التوافق مع جدول أعمال عام 2030.** يجب أن تهدف هذه المبادرة إلى تحسين حياة الناس والرد على احتياجاتهم وحقوقهم. يجب أن تعزز مساهمة الخدمة العامة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- ذات أهمية.** يجب أن تؤثر المبادرة بشكل إيجابي على مجموعة من السكان ومعالجة قضية هامة من الفلق العام ضمن نطاق منطقة أو بلد معين.
- الابتكار.** المبادرة يجب أن تقدم فكرة جديدة من نوعها، وأن تتبّع نهج جديد متميز، أو سياسة فريدة من نوعها تم تنفيذها من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة أو حل مشكلة عامة، في سياق بلد أو منطقة معينة.
- قابلة للتحويل.** يجب على المبادرة أن تكون قابلة للتكيف مع سياقات أخرى مثل المدن أو البلدان أو المناطق. ومثاليًا هناك دليل على أنها مصدر إلهام لابتكارات مماثلة في مؤسسات القطاع العام الأخرى داخل البلد، أو في منطقة معينة أو على المستوى العالمي.
- الاستدامة.** ينبغي أن تكون هذه المبادرة قادرة على أن تكون مستدامة ويكون لها تأثير إيجابي على الأجيال القادمة.

- الأثر. يجب على المبادرة أن يكون لها تقييم رسمي، يبين بعض الأدلة على تأثيرها على تحسين حياة الناس.
- أصحاب المصلحة. يجب أن تثبت هذه المبادرة أنها تشرك الجهات المعنية.

### كيفية تقديم الترشيح

**من يرشح؟** مؤسسات القطاع العام (على سبيل المثال، والوزارات والإدارات الحكومية والهيئات والوكالات، والحكومات المحلية، الخ)، ومدارس الإدارة العامة؛ وكالات الأمم المتحدة (فقط للمبادرات التي لم تدعمها)؛ الجامعات. المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص.

**من الذي يمكن أن يتم ترشيحه؟** جميع المؤسسات العامة على المستوى الوطني والإقليمي / المحافظات / الدولة، المحلية / البلدية / مستوى المدينة. جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة مؤهلة للحصول على الترشيح. في حالة الشراكات بين القطاعين العام والخاص، ويجب أن يكون المرشح الرئيسي هو مؤسسة القطاع العام.

**كيف يمكن إجراء الترشيحات؟** يمكن أن يقدم الترشيح إلا من خلال استمارة الترشيح على الإنترنت من [موقع UNDESA /DPIDG](#). قبل الوصول إلى استمارة الترشيح على الإنترنت يجب الرد على بعض الأسئلة من أجل ضمان التأهل واستيفاء المعايير. في حال كنت بحاجة إلى مساعدة تقنية في عملية التقديم عبر الإنترنت، يرجى الاتصال للأمم المتحدة عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي: [UNPSA@un.org](mailto:UNPSA@un.org) أو الهاتف +1 (917) 3004 367.

الموعد النهائي لتقديم الترشيحات هو **30 تشرين الثاني / نوفمبر 2018**.

يجب إكمال نموذج الترشيح عبر الإنترنت بالكامل: يجب أن تحتوي جميع الحقول على المعلومات المطلوبة. في حالة ترك أي حقل يستخدم لوصف المبادرة ("ملخص" أو "إطار زمني" أو "سردي" أو ما إلى ذلك) فارغاً، أو إذا كان الجواب لا يتوافق مباشرة مع السؤال المطروح، فلن يتم تقييم المبادرة. يجب ألا يتجاوز كل حقل الحد المسموح به من الأحرف لكل سؤال، وفقاً لنموذج الترشيح. لن يتم تقييم أي جملة خارج الحد من قبل المقيمين.

الترشيحات يمكن أن تقدم فقط في اللغات الرسمية للأمم المتحدة (العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية). ومع ذلك، سيكون من الأفضل إذا كان ذلك ممكناً، أن تقدم الترشيحات في واحدة من لغات العمل في الأمانة العامة للأمم المتحدة، والتي هي الإنجليزية والفرنسية. ولن يتم قبول الترشيحات المقدمة بلغات أخرى (إلى جانب اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة).

### ما هي الوثائق الداعمة المطلوبة؟

(1) يجب تقديم ثلاث وثائق داعمة كحد أقصى تتضمن تقرير تقييم واحد متعلق بالمبادرة. مطلوب تقرير تقييم / مراجعة داخلي أو خارجي للمبادرة. يجوز للمؤسسة تقديم مستندات داعمة أخرى من أي نوع (خطط التنفيذ، نتائج الدراسات الاستقصائية للعميل / المواطن، الكتب، روابط الفيديو، مقالات الصحف، إلخ) لإثبات وتأثير المبادرة ونتائجها. لن يتم مراجعة المبادرات التي لا تتضمن وثائق داعمة.

(2) إثنين من رسائل توصية: بالإضافة إلى ما سبق، يطلب إثنين من رسائل التوصية. رسائل التوصية هي رسالة مكتوبة من قبل طرف ثالث (أي ليس من قبل المؤسسة التي يتم ترشيحها أو المرشح). وينبغي أن تشير إلى الإنجازات الناتجة عن تنفيذ المبادرة المقدمة، وتشدد على السبب في أن هذه المبادرة و / أو مؤسسة تستحق الفوز.

## عملية التقييم

تتكون عملية التقييم من عدة جولات للتقييم. في الجولة الأولى ، يقوم فريق التقييم التابع لـ UNPSA في UNDESA بعمل عرض مسبق على الترشيحات عبر الإنترنت مقابل معايير الاختيار (انظر الملحق الثاني). يتم تقييم كل مبادرة مع الأخذ بعين الاعتبار سياق بلد أو منطقة معينة. في الجولة الثانية ، تقوم مجموعة عمل تابعة للجنة خبراء الأمم المتحدة المعنية بالإدارة العامة (CEPA) بمراجعة الترشيحات التي سبق فرزها ، وتوصي بقائمة قصيرة من أكثر المبادرات ابتكاراً وتأثيراً للأمين العام للأمم المتحدة. ثم تخضع المبادرات المدرجة في القائمة القصيرة لعملية التحقق لضمان التطابق بين وثائق الترشيح والنتائج المثبتة. الاختيار النهائي للفائزين من بين المبادرات المختارة التي تم التحقق من صحتها يعود إلى الأمين العام للأمم المتحدة.

تقوم عملية التقييم بشكل صارم على أساس الأنشطة والأثر الذي حققته المبادرة المحددة التي فازت وليس على غيرها من المبادرات التي تقوم بها المؤسسة المرشحة. إذا كان التحقق الأولي لحالة معينة يكشف عن بعض المخاوف مثل سوء الإدارة، سيتم استبعاد هذه المبادرة.

## من يحصل على الجائزة؟

لا يمكن أن تمنح الجوائز إلا لمؤسسات القطاع العام التي لديها ملكية المبادرات المرشحة. لا يمكن أن تمنح الجوائز لأي وكالة منفذة حتى لو كانت متورطة في تنفيذ المبادرة على أساس استشاري.

تذهب الجائزة إلى المؤسسة المسؤولة عن تنفيذ المبادرة، وليس لفرد معني أو للدولة. لا يمكن منح الجائزة لأفراد.

في حالة الشراكات بين القطاعين العام والخاص، الاعتراف يذهب إلى مؤسسة القطاع العام فقط. يمكن تقديم مبادرات متعددة من كل بلد.

## فقدان الأهلية

سيتم استبعاد المؤسسات من أي تقييم للأسباب التالية:

1. عدم مراعاة قواعد تقديم الترشيح
2. أي تضارب في المصالح وعدم التقيد بالعملية من قبل أي من الجهات المعنية
3. تقديم معلومات أو وثائق داعمة مضللة وكاذبة
4. عدم القدرة على توفير ما يكفي من الوثائق لتقييم المبادرة
5. سلوك لا أخلاقي، بما في ذلك أي ضغط غير مبرر على أي شخص متورط في عملية التقييم والاختيار

## إلغاء الجائزة

ويمكن إلغاء الجائزة في أي وقت، إذا ثبت أن مؤسسة ما قد أخفقت في مراعاة قواعد برنامج جوائز ال UNPSA.

## المرفق الأول: المجموعات الإقليمية

### أفريقيا

<ul style="list-style-type: none"> <li>• الجزائر</li> <li>• أنغولا</li> <li>• بنين</li> <li>• بوتسوانا</li> <li>• بوركينا فاسو</li> <li>• بوروندي</li> <li>• كابو فيردي</li> <li>• الكاميرون</li> <li>• جمهورية أفريقيا الوسطى</li> <li>• تشاد</li> <li>• جزر القمر</li> <li>• الكونغو</li> <li>• كوت ديفوار</li> <li>• الجمهورية الديمقراطية للكونغو</li> <li>• جيبوتي</li> <li>• مصر</li> <li>• غينيا الإستوائية</li> <li>• إريتريا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أثيوبيا</li> <li>• الغابون</li> <li>• غامبيا</li> <li>• غانا</li> <li>• غينيا</li> <li>• غينيا بيساو</li> <li>• كينيا</li> <li>• ليسوتو</li> <li>• ليبيريا</li> <li>• ليبيا</li> <li>• مدغشقر</li> <li>• ملاوي</li> <li>• مالي</li> <li>• موريتانيا</li> <li>• موريشوس</li> <li>• المغرب</li> <li>• موزمبيق</li> <li>• ناميبيا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• النيجر</li> <li>• نيجيريا</li> <li>• رواندا</li> <li>• ساو تومي وبرينسيبي</li> <li>• السنغال</li> <li>• سيشيل</li> <li>• سيراليون</li> <li>• الصومال</li> <li>• جنوب أفريقيا</li> <li>• جنوب السودان</li> <li>• السودان</li> <li>• سوازيلاند</li> <li>• توغو</li> <li>• تونس</li> <li>• أوغندا</li> <li>• جمهورية تنزانيا المتحدة</li> <li>• تنزانيا</li> <li>• زامبيا</li> <li>• زيمبابوي</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### آسيا والمحيط الهادئ

<ul style="list-style-type: none"> <li>• أفغانستان</li> <li>• البحرين</li> <li>• بنغلاديش</li> <li>• بوتان</li> <li>• بروناي دار السلام</li> <li>• كمبوديا</li> <li>• الصين</li> <li>• قبرص</li> <li>• جمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية</li> <li>• فيجي</li> <li>• الهند</li> <li>• اندونيسيا</li> <li>• إيران</li> <li>• العراق</li> <li>• اليابان</li> <li>• الأردن</li> <li>• كازاخستان</li> <li>• كيريباتي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قيرغيزستان</li> <li>• جمهورية لاو الشعبية</li> <li>• لبنان</li> <li>• ماليزيا</li> <li>• جزر المالديف</li> <li>• جزر مارشال</li> <li>• ميكرونيزيا</li> <li>• منغوليا</li> <li>• ميانمار</li> <li>• ناورو</li> <li>• نيبال</li> <li>• سلطنة عمان</li> <li>• باكستان</li> <li>• بالاو</li> <li>• بابوا غينيا الجديدة</li> <li>• الفلبين</li> <li>• قطر</li> <li>• جمهورية كوريا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ساموا</li> <li>• المملكة العربية السعودية</li> <li>• سنغافورة</li> <li>• جزر سليمان</li> <li>• سيريلانكا</li> <li>• الجمهورية العربية السورية</li> <li>• طاجيكستان</li> <li>• تايلاند</li> <li>• تيمور ليشتي</li> <li>• تونغتا</li> <li>• تركيا</li> <li>• تركمانستان</li> <li>• توفالو</li> <li>• الإمارات العربية المتحدة</li> <li>• أوزبكستان</li> <li>• فانواتو</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

• الكويت		• فيتنام • اليمن
----------	--	---------------------

### أوروبا الشرقية

• ألبانيا • أرمينيا • أذربيجان • روسيا البيضاء • البوسنة والهرسك • بلغاريا • كرواتيا • جمهورية التشيك	• استونيا • جورجيا • المجر • لاتفيا • ليتوانيا • الجبل الأسود • بولندا • جمهورية مولدوفا	• رومانيا • روسيا • صربيا • سلوفاكيا • سلوفينيا • مقدونيا • أوكرانيا
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

### أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

• أنتيغوا وبربودا • الأرجنتين • الباهاما • بربادوس • بليز • بوليفيا • البرازيل • شيلي • كولومبيا • كوستاريكا • كوبا	• دومينيكا • جمهورية الدومنيكان • الإكوادور • السلفادور • غرينادا • غواتيمالا • غيانا • هايتي • هندوراس • جامايكا • المكسيك	• نيكاراغوا • بنما • باراغواي • بيرو • سانت كيتس ونيفيس • سانت لوسيا • سانت فنسنت وجزر • غرينادين • سورينام • ترينيداد وتوباغو • أوروغواي • فنزويلا
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### أوروبا الغربية والمجموعات الأخرى

• أندورا • أستراليا • النمسا • بلجيكا • كندا • الدنمارك • فنلندا • فرنسا • ألمانيا • اليونان	• أيسلندا • أيرلندا • إسرائيل • إيطاليا • ليختنشتاين • لوكسمبورغ • مالطا • موناكو • هولندا • نيوزيلندا	• النرويج • البرتغال • سان مارينو • إسبانيا • السويد • سويسرا • المملكة المتحدة • الولايات المتحدة
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

\*تركيا، تشارك بشكل كامل في كل مجموعة أوروبا الغربية والمجموعة الآسيوية، ولكن لأغراض انتخابية يعتبر عضواً في غرب أوروبا فقط.

## المرفق الثاني. فئات ال UNPSA ومعايير التقييم الخاصة بها

عند مراجعة كل حالة، يتم استخدام مجموعة من الأسئلة لمعرفة ما إذا كانت المبادرة تتوافق مع بعض أو كل من معايير هذه الفئة. للمزيد من المعلومات حول معايير كل فئة، يرجى الاطلاع أدناه.

الفئات والمعايير
<b>1. تقديم خدمات شاملة ومنصفة لعدم ترك أحد في الخلف</b>
يقدم فكرة مبتكرة أو سياسة أو ممارسة أو هيكل
يقدم فكرة أو سياسة أو ممارسة أو بنية جديدة ومبتكرة وفريدة من نوعها في سياق بلد معين أو منطقة معينة ، للوصول إلى الفقراء والضعفاء والمحرومين لضمان إحراز تقدم نحو أهداف التنمية المستدامة
يعزز الكفاءة وزيادة الفعالية
يبسط العمليات ويقلل من الإجراءات الروتينية ويحسن التنسيق والتدابير الأخرى لزيادة الفعالية والكفاءة. يجب دعم زيادة الفعالية والكفاءة من خلال آلية تقييم تعطي مؤشرات قابلة للقياس الكمي
يوفر الوصول والإنصاف لخدمات الجودة
زيادة إمكانية الوصول إلى خدمات عامة جيدة النوعية وبأسعار معقولة للجميع ، لا سيما لأفقر الناس وأشداهم ضعفاً ، من خلال معالجة العقبات والتحديات (مثل الجغرافيا أو الدخل أو العوامل الاجتماعية أو الاقتصادية الأخرى ، القضايا الأمنية ، عبء الرعاية ، التنقل ، التمييز ذات الصلة بالجنس ، والعمر ، والعرق ، وعوامل أخرى تعتمد على البلد أو السياق الإقليمي) التي تعوق وصولهم إلى الخدمات العامة
تطوير ودعم الشراكة في تقديم الخدمات
تطوير الشراكات بين الخدمة العامة ومختلف أصحاب المصلحة في مؤسسات القطاع العام والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية في تصميم الخدمات العامة وتنفيذها
يضمن الشفافية في تقديم الخدمات العامة
يقدم آليات لضمان إمكانية الحصول بسهولة على المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والحقوق والاستحقاقات والالتزامات والسياسات والقرارات المتعلقة بالخدمات العامة ، لا سيما من جانب الفقراء والمستضعفين والمحرومين
يضمن المساءلة في تقديم الخدمات العامة
يقدم آليات يمكن من خلالها للناس بما في ذلك الفقراء والضعفاء والمحرومين مساءلة الحكومة في تقديم الخدمات العامة. يقدم ويدير آليات مبتكرة لتوفير التغذية الراجعة حول أهمية وجوده وتكلفة الخدمات العامة ؛ الإبلاغ عن أي مخالفات ؛ بدء التحقيقات ؛ ملف الشكاوى أو طلب التعويض عند الاقتضاء
يقدم ويدير آليات مبتكرة تضمن إبلاغ المسؤولين العموميين بالاحتياجات الخاصة لأشد الفئات فقراً وضعفاً ؛ تدريبهم وتجهيزهم لتلبية الاحتياجات ؛ ثم محاسبتهم عند عدم تلبية هذه الاحتياجات أو عندما تكون حقوق أفقر الناس وأضعفهم غير محمية

## 2. ضمان مناهج متكاملة في مؤسسات القطاع العام

يقدم ويدير أطرًا مؤسسية تعمل على دمج ومواءمة السياسات والاستراتيجيات والبرامج لتنفيذ خطة عام 2030
يستخدم آليات مبتكرة لتطوير و / أو تنفيذ الأطر المؤسسية التي تسهل وتدعم التعاون والتآزر والتكامل والتناغم بين السياسات الحكومية لدعم استراتيجيات التنمية الوطنية والمحلية. تطوير البنية التحتية والناس والعمليات التي تؤدي إلى المشاركة والتعاون وتحقيق أقصى قدر من التآزر بين مختلف القطاعات والمؤسسات الحكومية. محاذاة رؤية الحكومة الشاملة للتنمية المستدامة مع الاستراتيجيات والأهداف والأدوار والمسؤوليات المشتركة بين الوكالات بطريقة متسقة. يقدم ويدير آليات تدعم وتيسر التكامل الأفقي والرأسي ، بين المستويات المختلفة والإدارات القطاعية المختلفة للحكومة في تخطيط الخدمات العامة وتنفيذها ورصدها وتقييمها



<b>يعزز القيادة ، وقدرات الموارد البشرية وثقافة تنظيمية تعاونية</b>
يوضح الرؤية الواضحة والإرادة السياسية وفهم الأدوات المتاحة لتحسين وظائف الحكومة وقدرات الموارد البشرية للعمل عبر الحدود التنظيمية. تصميم وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتغيير مجموعات العقل من الموظفين العموميين ، وتحديد أولويات التكامل وعدم السماح بالعمل كالصوامع. يوفر إطارًا مؤسسيًا وآلياتًا تضمن التوازن بين التعاون بين القطاعات والمساءلة القطاعية. يعزز ثقافة تنظيمية تشجع على التعاون لتحقيق الأهداف المشتركة
<b>يدعم ويسهل الشمولية الاجتماعية والتعاون بين الوكالات الحكومية والمواطنين</b>
يعزز الشمول الاجتماعي عن طريق الوصول إلى الفئات الضعيفة والمهمشة بما في ذلك (1) الفقراء ؛ (2) النساء ؛ (3) الأشخاص ذوو الإعاقة ؛ (4) الأميين (5) الشباب ؛ (6) كبار السن ؛ (7) المهاجرين ؛ و (8) الشعوب الأصلية. يزيد التواصل والتفاعل بين الوكالات الحكومية والمواطنين بهدف تحسين تدفق المعلومات والاستجابة والشفافية والمساءلة. يتضمن قنوات للمشاركة الفعالة للمواطنين من أجل الرصد والتقييم
<b>يعزز الأداء التنظيمي والتشغيل البيئي والمعياري المقترح</b>
يعزز الأداء التنظيمي من خلال دمج الخدمات الحكومية الحيوية عبر الوكالات المختلفة من خلال استخدام المعايير المفتوحة والبيانات المفتوحة وتشجيع استخدام الأنظمة المشتركة. يقلل من ازدواجية الجهود ومكافحة البرامج المتضاربة. يقلل من التكاليف من خلال تقاسم المعرفة ، ونشر الموارد بفعالية من خلال تكامل العمليات ، والاستفادة من القنوات والأدوات المبتكرة. يسمح للأنظمة المختلفة بتبادل المعلومات ، ودمجها مع موارد المعلومات الأخرى ومعالجتها لاحقًا بطريقة هادفة أفقياً ورأسياً مع الاحترام الواجب لسلامة البيانات وخصوصية البيانات

<b>3. تطوير مؤسسات عامة فعالة وخاضعة للمساءلة</b>
يقدم فكرة مبتكرة أو سياسة أو ممارسة أو هيكل
يقدم فكرة أو سياسة أو ممارسة أو بنية جديدة ومبتكرة وفريدة من نوعها بشكل خاص في سياق بلد أو إقليم معين يضمن ويعزز استجابة ومساءلة المؤسسات العامة للشعب

<b>يعزز المشاركة والشمولية</b>
يستعين بآليات وأدوات ونهج جديدة لإشراك الناس ومنظمات المجتمع المدني في صنع القرار بشأن السياسات والبرامج. تسهيل الناس لتوجيه مطالبهم وآرائهم والتعبير عن احتياجاتهم للمؤسسات ذات الصلة والموظفين العموميين. يستخدم مجموعة متنوعة من الطرق والأساليب والأدوات التي تتم مزامنتها مع احتياجات وقدرات مجموعات مختلفة من الناس لضمان الاستجابة والمساءلة

<b>يزيد الشفافية ووصول الناس إلى المعلومات</b>
ينفذ آليات أو مناهج جديدة لضمان الوصول إلى معلومات القطاع العام ؛ يوفر معلومات بطريقة سهلة ويمكن الوصول إليها. يضع آليات ونهج موضع التنفيذ من أجل الرصد والتقييم المنتظمين للنتائج التي يشترك فيها الناس كمستفيدين

<b>يحسن المساءلة</b>
يعزز المساءلة عن النتائج. يمكن الناس من الوصول إلى المساءلة الطلب ، وتقاسم احتياجاتهم من خلال الأدوات . مراقبة ورصد وتحليل القرارات الحكومية والسياسات وتقديم الخدمات ؛ تقديم ملاحظات على الخدمات الحكومية ؛ الإبلاغ عن أي مخالفات ؛ بدء التحقيقات ؛ تقديم الشكاوى أو المطالبات للمطالبة بالتعويض عند الضرورة ، بما في ذلك من خلال المنظمات التي تمثلهم

<b>يعزز القيادة ، وقدرات الموارد البشرية وثقافة تنظيمية تعاونية</b>
إظهار الرؤية الواضحة والإرادة السياسية وفهم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وظائف الحكومة وقدرات الموارد البشرية للعمل عبر الحدود التنظيمية من خلال التعلم المستمر والتدريب وأنشطة تنمية القدرات الأخرى. يعزز ثقافة تنظيمية تشجع على التعاون لتحقيق الأهداف والنتائج المشتركة لزيادة القيمة العامة. ينفذ استراتيجيات تنمية القدرات التي تغير عقليات موظفي الخدمة العامة من أجل تقييم العدالة والشمولية والتعاون

<b>4. تشجيع التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام</b>
يقدم فكرة مبتكرة أو سياسة أو ممارسة أو هيكل أو أداة
يقدم فكرة أو سياسة أو ممارسة أو هيكل أو أداة جديدة ومبتكرة وفريدة من نوعها بشكل خاص في سياق بلد أو منطقة معينة تعزز التحول الرقمي
يستخدم تقنيات جديدة لتحويل الإدارة العامة
ينطوي على التحول داخل إطار كبير بدلا من التحسينات التدريجية. يطبق الثقافة والممارسات ونماذج الأعمال التجارية وتقنيات عصر الإنترنت لتوقعات الناس المرتفعة. يطبق أساليب وأدوات وتقنيات مبتكرة ، في سياق بلد معين أو منطقة معينة ، لتحويل مؤسسات القطاع العام من خلال تطبيق نظم إدارة المعرفة الفعالة و / أو التطبيق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات وفي الحكومة الرقمية مع التركيز بشكل خاص على التقنيات الجديدة مثل الروبوتات ، الذكاء الاصطناعي ، التعلم العميق للألة ، blockchain ، البيانات الكبيرة ، الحوسبة السحابية ، وإنترنت الأشياء
يعزز التعاون والتفاهم الرقمي بين القطاعات
يشجع التعاون الذي يأتي مع حجم وسرعة التغييرات التي أحدثتها التقنيات الرقمية ، من الناحية المثالية قطع فريد عبر الحدود الدولية. يشجع التعاون الرقمي عبر المنظمات والمؤسسات والقطاعات و / أو عبر الحدود التي تعتبر بالغة الأهمية لتحقيق الإمكانيات الاجتماعية والاقتصادية الكاملة للاقتصاد الرقمي بالإضافة إلى التخفيف من المخاطر التي يمكن أن تشكلها التكنولوجيا الرقمية
يضمن الوصول المتساوي إلى الخدمات العامة ومشاركة المواطنين
تمكن جميع الأشخاص ، لاسيما الأكثر فقراً والأكثر ضعفاً ، من الحصول على فرص متساوية للوصول إلى التكنولوجيا الرقمية والخدمات عبر الإنترنت ، لمساعدتهم في تحسين حياتهم لأنفسهم ولأسرهم ورفع أصواتهم في المحادثات مع المؤسسات العامة وحول ما يحمله المستقبل
يحسن مهارات القوى العاملة في القطاع العام وإنتاجيته
تعزيز مهارات القوى العاملة في القطاع العام للاستجابة واستخدام أدوات التحول الرقمي على مستوى المهمة ومستوى العملية ومستوى الوظيفة ومستوى المنظمة من خلال توفير الموارد الفنية والتنظيمية التي تشجع التعلم المستمر من خلال ، على سبيل المثال ، إنشاء مجتمعات الممارسات (ربط الناس مع المعرفة عبر الحكومة والاستفادة من خبرات الأشخاص داخل المنظمة وخارجها) ، بالإضافة إلى أنشطة التدريب وتطوير القدرات في مجال التحول الرقمي. يعزز الإنتاجية باستخدام الأدوات الرقمية والفهم والثقة في هذه الأدوات
يحسن الفعالية والكفاءة والانفتاح والمساءلة
يسلم المنتجات والخدمات التي هي أبسط وأرخص واستجابة ومفتوحة ، وفي الوقت نفسه يزيد من الكفاءة التشغيلية. يستخدم تكنولوجيات رقمية لزيادة توصيلية الشبكات ، وتقديم الخدمات وتدفق الاتصالات بين الموظفين ، والمواطنين ، ومجتمع الأعمال ، بهدف تحسين الفعالية والشفافية والمساءلة والجدارة بالثقة في الحكومة الرقمية.

<b>5. تعزيز الخدمات العامة المراعية لمنظور التوازن بين الجنسين لتحقيق أهداف التنمية المستدامة</b>
يقدم مفهوماً جديداً لفكرة / سياسة / ممارسة / أو هيكل
يقدم نهجاً جديداً متميزاً لتشجيع مشاركة المواطنين، ولا سيما النساء الفتيات، في صنع السياسات؛ قد يكون ذلك من خلال تطبيق تقنية جديدة لإدارة المعارف أو سياسة فريدة أو تصميم للتنفيذ في سياق بلد أو منطقة معينة
يوفر إمكانية الحصول على خدمات عالية الجودة وبأسعار معقولة للنساء
يوفر إمكانية متزايدة للحصول على خدمات عامة مستدامة وعالية الجودة وبأسعار معقولة للنساء؛ وتشمل الابتكارات في آليات تقديم الخدمات التي تلبي الاحتياجات المحددة للمرأة، بما في ذلك أشد الناس فقراً وضعفاً، ولا سيما الاستجابة للتمييز المحدد الذي تواجهه المرأة، وأعباء الرعاية، وقضايا التنقل والوصول، والمخاطر الأمنية التي تواجهها المرأة
يعزز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات للنساء
يوفر آليات تساعد المرأة على الحصول بسهولة على المعلومات وردود الفعل بشأن الإجراءات الحكومية، وحقوقها واستحقاقاتها، والشروع في التحقيقات، ونقل الاحتياجات أو المخاوف، أو التماس التعويضات عند الاقتضاء. تضمن أن يعاقب المسؤولون عندما يتم تجاهل حقوق المرأة واحتياجاتها أو عندما لا تكون حقوق المرأة في تقديم الخدمات محمية
يشجع مشاركة المرأة في صنع القرار وتقديم الخدمات العامة للمرأة
ينشئ آليات لزيادة قدرة المرأة على المساهمة في صنع القرارات والعمليات الحكومية، بما في ذلك الميزانية التشاركية والتخطيط، وآليات تتيح للناس إبداء الرأي بشأن القضايا المتعلقة بالخدمات العامة

يعزز الاستجابة لاحتياجات المرأة والفتيات
يعزز استجابة الحكومة لاحتياجات المرأة ومتطلباتها، ولا سيما أشد الناس فقرا وضعفا؛ تنفذ عمليات وآليات مؤسسية جديدة لتوجيه مطالب الناس ووجهات نظرهم وتمكن الحكومات - صناعات السياسات والموظفين العموميين - من التفاعل بشكل أفضل مع الجمهور، وخاصة الأفراد، وتسمح للناس، على سبيل المثال، بالتعبير عن احتياجاتهم بشكل أفضل، والمشاركة في والتأثير في صنع السياسات؛ التعليق على تنفيذ السياسات؛ توفير التغذية المرتدة عن الخدمات الحكومية (الخدمات الإلكترونية وغير الإلكترونية)؛ وتقديم الشكاوى
يعزز التكافؤ بين الجنسين في الخدمة العامة
يقدم حوافز وتغييرات في سياسات العمالة، بما في ذلك التوظيف والترقية والتدريب والتعويض وسياسات إدارة الحياة الوظيفية، لزيادة عدد النساء في القطاع العام على جميع المستويات، بما في ذلك النساء في الخط الأمامي وعلى مستويات صنع القرار
يحول الإدارة
يشمل تحويل الطريقة التي تعمل بها المؤسسة العامة بدلا من إدخال تحسينات تدريجية، على تعزيز حقوق المرأة والاستجابة لاحتياجات المرأة. وقد تشمل هذه الوسائل طرقا مبتكرة لتقديم الخدمات العامة، بما في ذلك عن طريق الحكومة الإلكترونية؛ أو تغيير الثقافة التنظيمية، أو الإصلاحات الإدارية، أو إصلاح الإجراءات الحكومية لتقديم الخدمات المراعية لمنظور التوازن بين الجنسين

### الملحق الثالث. أهداف التنمية المستدامة

