



## UNITED NATIONS

Division for Public Administration and  
Development Management,  
Department of Economic and Social Affairs (DESA)  
in partnership with  
the United Nations Entity for Gender Equality and the  
Empowerment of Women  
(UN-WOMEN)



### جائزة الخدمة العامة

قواعد تقديم الطلبات للترشيح والتقييم



الأمم المتحدة

لمعرفة المزيد عن الجائزة، الرجاء زيارة الموقع: <http://unpan.org/unpsa>  
لتقديم الترشيح، يرجى الذهاب إلى: <http://www.unpan.org/applyunpsa2015>

## جدول المحتويات

### 1. نبذة عامة ..... ص 3

1. ما هو برنامج الأمم المتحدة للخدمة العامة؟
2. ما هو الهدف منه؟
3. من الذي يدير البرنامج؟
4. كيف أنشئ البرنامج؟
5. ما هي فئات البرنامج؟
6. متى وكيف يتم منح الجوائز؟

### 2. معايير الأهلية ..... ص 5

1. يتم تقديم الترشيح من قبل طرف ثالث
2. يكون الترشيح ذات صلة بواحدة من فئات البرنامج
3. يجب أن تكون إستمارة الترشيح عبر الإنترنت كاملة
4. قد تم تنفيذ المبادرة و تم تقديم الوثائق الداعمة للجولة الثانية من التقييمات

### 3. عملية التقييم ..... ص 6

1. الجولة الأولى للتقييم
2. الجولة الثانية للتقييم
3. القرار النهائي للجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة

### 4. المؤسسة التي تتسلم الجائزة ..... ص 7

### 5. فقدان أهلية الترشح ..... ص 7

### 6. إلغاء الجائزة ..... ص 7

### 7. الفئات ومعايير تقييمها ..... ص 7

1. تحسين تقديم الخدمات العامة
2. تعزيز المشاركة في قرارات رسم السياسات من خلال آليات مبتكرة
3. تعزيز النهج الجامع للحكم في عصر المعلومات
4. تعزيز تقديم الخدمات العامة المستجيبة للجنس

## 1 . نبذة عامة

### 1.1 . ما هو برنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ؟

حفل توزيع جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ( UNPSA ) هو أرقى اعتراف دولي بالتميز في الخدمة العامة.

### 1.2 . ما هو الهدف منه ؟

الهدف العام من البرنامج هو لمكافأة الإنجازات الإبداعية ومساهمات المؤسسات الخدمائية العامة نحو إدارة عامة أكثر فعالية واستجابة لجميع أنحاء العالم. كونه مسابقة عالمية سنوية تعزز دور ومهنية و رؤية الخدمة العامة، يهدف البرنامج إلى اكتشاف ابتكارات جديدة في الحكم؛ إلى تحفيز موظفي القطاع العام على مواصلة تعزيز الابتكار ، إلى رفع صورة الخدمة العامة ، إلى تعزيز الثقة في الحكومة ، و إلى جمع وتبادل الممارسات الناجحة لإمكانية نسخها بين البلدان وضمناها . ويمكن أن تترجم أكثر تحديدا إلى أهداف التالية :

( أ ) مكافأة وتحفيز موظفي القطاع العام في جميع أنحاء العالم للحفاظ على زخم الابتكار و تحسين تقديم الخدمات العامة للمواطنين ؛

( ب ) جمع ونشر الممارسات و التجارب الناجحة في مجال الإدارة العامة من أجل دعم الجهود المبذولة لإدخال تحسينات في تقديم الخدمات العامة على مستوى الدولة ؛

( ج ) موازنة أي صورة سلبية عن الإدارة العامة من خلال قصص النجاح ، ورفع صورة و هوية موظفي الخدمة العامة و تنشيط الإدارة العامة كتخصص نبيل تعتمد عليه التنمية إلى حد كبير ؛

( د ) تعزيز وتشجيع و تسهيل الربط الشبكي بين المؤسسات والمنظمات المرتبطة بالإدارة العامة و تعزيز شبكات برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والتنمية؛

( هـ ) تعزيز الكفاءة المهنية في الخدمة العامة من خلال مكافأة التجارب الناجحة في الابتكارات و التميز في الخدمة العامة .

وباختصار ، فإن الجوائز تهدف إلى:

- اكتشاف الابتكارات في الحكم؛
- مكافأة التميز في القطاع العام ؛
- تحفيز موظفي القطاع العام على مواصلة تعزيز الابتكار؛
- تعزيز الكفاءة المهنية في الخدمة العامة ؛
- رفع صورة الخدمة العامة؛
- تعزيز الثقة في الحكومة ، و
- جمع ونشر الممارسات الناجحة لتكرارها.

### 1.3 . من الذي يدير البرنامج؟

يدار البرنامج من قبل شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية ( DPADM ) التابعة لإدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية ( UNDESA ) بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين و تمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة UN WOMEN ) .

### 1.4 . كيف أنشئ البرنامج؟

في عام 2000، أيد المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة (ECOSOC) توصية فريق الخبراء المعني ببرنامج الأمم المتحدة في الإدارة العامة ليعلن:

"يوم الخدمة العامة في الأمم المتحدة للاحتفال بالقيمة والفضيلة في خدمة المجتمع على المستويات المحلية والوطنية والعالمية، مع تخصيص جوائز من قبل الأمين العام للمساهمين في قضية تعزيز دور و هوية الخدمة العامة تسليط الضوء عليها " .

بعد ثلاث سنوات في عام 2003، قررت الجمعية العامة، في قرارها رقم 277/57، تعيين يوم 23 يونيو/حزيران يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة، وتشجيع الدول الأعضاء كل عام على تنظيم مناسبات خاصة في ذلك اليوم لتسليط على مساهمة الخدمة العامة في عملية التنمية.

## United Nations General Assembly Resolution Establishes Public Service Day

General Assembly Resolution (A/RES/ 57/277) of 7 March 2003

The General Assembly,

Recalling its resolutions 50/225 of 19 April 1996, 53/201 of 15 December 1998 and 56/213 of 21 December 2001 on public administration and development, as well as Economic and Social Council resolution 2001/45 of 20 December 2001,

Stressing the need for capacity-building initiatives aimed at institution building, human resources development, strengthening financial management and harnessing the power of information and technology,

1. Takes note of the report of the Secretary-General on the role of public administration in the implementation of the United Nations Millennium Declaration;

2. Reiterates that efficient, accountable, effective and transparent public administration, at both the national and international levels, has a key role to play in the implementation of internationally agreed goals, including those contained in the United Nations Millennium Declaration, and in that context stresses the need to strengthen national public sector administrative and managerial capacity-building, in particular in developing countries and countries with economies in transition;

3. Decides that 23 June will be designated United Nations Public Service Day, and encourages Member States to organize special events on that day to highlight the contribution of public service in the development process;

4. Expresses its deep appreciation for the generous offer of the Kingdom of Morocco to host the fourth Global Forum, at Marrakesh, in December 2002;

5. Welcomes the substantive support that the Secretariat has provided to the Global Forum and invites it to extend such support to any future forums of a similar kind that may take place;

6. Reiterates its appreciation for the role that the United Nations Online Network in Public Administration and Finance performs in promoting information sharing and exchange of experience and in building the capacities of developing countries to utilize information communication technologies for this purpose, and reiterates that particular emphasis should be given to the exchange of experience related to the role of public administration in the implementation of internationally agreed goals, including those contained in the Millennium Declaration;

7. Requests the Secretary-General to submit a report to the General Assembly at its fifty-eighth session, in the manner he deems appropriate, on the implementation of the present resolution.

### 1.5. ما هي فئات البرنامج؟

سيتم منح جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة لعام 2014 في الفئات الأربع التالية:

- تحسين تقديم الخدمات العامة
- تشجيع المشاركة في قرارات رسم السياسات من خلال آليات مبتكرة
- تعزيز النهج الجامع للحكم في عصر المعلومات
- تعزيز تقديم الخدمات العامة المستجيبة للجنس

يبد أن من المفهوم أن بعض المبادرات قد تدخل في نطاق أكثر من فئة واحدة، ينبغي على المرشحين التأكد من تحديد فئة واحدة فقط، أي التي تمثل المبادرة بطرقة أفضل و أنسب.

من أجل ضمان فرص متكافئة للترشح من مختلف البلدان، يعين الفائزين بحسب المنطقة على النحو التالي:

- أفريقيا؛
- آسيا والمحيط الهادئ؛
- أوروبا وأمريكا الشمالية؛
- أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، و

## 1.6. متى وكيف يتم منح الجوائز؟

يتم تسليم الجوائز كل عام في 23 حزيران، يوم عيّنته الجمعية العامة يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة (A/RES/57/277) لـ "الاحتفال بقيمة وفضيلة الخدمة العامة على المجتمع". إن الجمعية العامة، في قرارها 277/57 تشجّع الدول الأعضاء على تنظيم مناسبات خاصة في ذلك اليوم لتسليط على مساهمة الخدمة العامة في عملية التنمية.

يشارك أكثر من 500 شخص في كل عام في هذا الحدث. في السنوات الماضية، تم دعوة رئيس الجمعية العامة والأمين العام للأمم المتحدة، وكذلك وكيل الأمين العام للشؤون الاقتصادية والاجتماعية للمشاركة في هذا الحدث. الاحتفال هو جزء من منتدى الخدمة العامة للأمم المتحدة الذي يستمر أربعة أيام ويقام كل عام في منطقة مختلفة من العالم. لعرض الأحداث السنوات الماضية، يرجى زيارة الموقع: <http://www.unpan.org/unpsd>

## 2. معايير الأهلية

من هو مؤهل للترشيح ومن يمكن له تسمية مؤسسة؟

المرشحون: جميع المنظمات العامة / وكالات على المستويات الوطنية والمناطقية والمحلية مؤهلة للترشيح.

المرشّحين: المرشحون المؤهلون يشملون الإدارات والوكالات الحكومية، الجامعات والمنظمات غير الحكومية، والجمعيات المهنية، من بين أمور أخرى، ويفضل أن تكون المنظمة قد استفادت من المبادرة. ليكون الترشيح مؤهل للجولة الأولى من التقييم، يجب أن تتوفر أربعة معايير الأهلية الرئيسية على النحو التالي:

### 2.1 يتم تقديم الترشيح من قبل طرف ثالث

يجب تقديم الترشيح من قبل طرف ثالث. الطرف الثالث هو الفرد أو الكيان الذي لم يشارك مباشرة في تصميم وتنفيذ ورصد أو تقييم المبادرة. ويجب على الطرف الثالث ألا يكون على علاقة هرمية مباشرة أو ذات صلة مع المؤسسة التي يتم ترشيحها، على سبيل المثال قسم في وزارة يرشح الوزارة نفسها.

من هم الذين لا يستطيعون ترشيح مبادرة؟

لا تُقبل أي ترشيحات ذاتية: ترشيح الذات هو عندما تكون المؤسسة المرشحة والمؤسسة التي تقدّم الترشيح هي نفسها أو لديهما علاقة مباشرة.

أي مؤسسة أو فرد ضالع في عملية الاختيار والتقييم لا يمكنه ترشيح أي مبادرة.

### 2.2 يكون الترشيح ذات صلة بواحدة من فئات البرنامج

يجب أن يكون الترشيح على الصلة بواحدة من الفئات: يعني المبادرة المقدمة يجب أن تكون مناسبة للفئة التي تترشح ضمنها وذلك في الإدارة العامة. البرنامج لا يقبل الترشيحات التي هي علمية بحثية (على سبيل المثال في العلوم الطبية أو البيئية)، أو يتم تنفيذها من قبل منظمة غير عامة (منظمات غير حكومية، القطاع الخاص، الجامعات الخاصة، الخ). بمجرد تقديم الترشيح، لا يمكن تغيير الفئة حتى لو تبين فيما بعد أن تم تقديم الترشيح في الفئة الخاطئة. لذلك، يُطلب من المرشحين إيلاء اهتمام خاص لمعايير الفئات المختلفة عند اختيار الفئة التي ينبغي أن يُقدّم الترشيح ضمنها.

### 2.3 يجب أن تكون إستمارة الترشيح عبر الإنترنت كاملة

يجب أن تكتمل استمارة الترشيح على الإنترنت تماما: وهذا يعني أن جميع الحقول يجب أن تحتوي على المعلومات المطلوبة. في حال تم ترك أي من الحقول المستخدمة لوصف المبادرة ("الملخص"، "الجدول الزمني"، "السردي"، الخ) فارغة، أو إذا كان الجواب لا يتوافق مباشرة مع السؤال، لا يمكن تقييم هذه المبادرة.

ملاحظة: يجب أن لا يتجاوز عدد الأحرف المسموح أشارت لكل سؤال منها، وفقا لاستمارة الترشيح. لن يتم قراءة أي نص يتجاوز عدد الأحرف من قبل المقيمين

## 2.4 قد تم تنفيذ المبادرة و تم تقديم الوثائق الداعمة للجولة الثانية من التقييمات

سيتم الأخذ في عين الاعتبار نضج المبادرة و تأثيرها. يتطلب البرنامج ألا تقل مدة التنفيذ عن سنة واحدة مع شرح و توثيق تأثير المبادرة من أجل التأهل للتقييم. مطلوب خطة تنفيذ لكل ترشيح من أجل التأهل للتقييم. وعلاوة على ذلك ، إذا هذه المبادرة التي تمر إلى الدور الثاني لا توفر الوثائق الداعمة ضمن الإطار الزمني المتوقع ، تصبح غير مؤهلة لإكمال التقييم.

## 3 . عملية التقييم

تبدأ عملية التقييم مع الفرز المسبق للترشيحات وفقاً لمعايير أهلية الترشيح. تتكون عملية التقييم من ثلاث جولات من التقييم، فضلا عن التحقق النهائي من المبادرات المحددة. يتم قبول الترشيحات لعام 2015 من بداية شهر وحتى نهاية أكتوبر 2014. ومن المقرر أن يبدأ التقييم مطلع نوفمبر وينتهي في مارس أو بداية أبريل من كل عام (اعتمادا على موعد اجتماع لجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة).

### 3.1 الجولة الأولى للتقييم

الخطوة الأولى – يقوم قسم DPADM بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة للمرأة بفرز الترشيحات المقدمة عبر الإنترنت على قاعدة بيانات ال UNPSA على الإنترنت: <http://www.unpan.org/applyunpsa2015> . يمكن إجراء الترشيحات على الإنترنت في واحدة من لغات الأمم المتحدة الرسمية الست ( العربية والصينية و الإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية ) ، وبالتالي يكون لدى المراجعين قدرات لغة مختلفة .

يتم مراجعة كل ترشيح من قبل اثنين من الخبراء بشكل مستقل لضمان تقييم عادل و شفاف. يتم تقييم كل ترشيح وفقا لاستمارة تقييم مصممة لكل فئة من فئات الجائزة. يتم ترتيب الترشيحات استناداً إلى عتبة معينة للمرور الى الدور الثاني من المسابقة. ثم يتم إبلاغ المرشحين على القائمة القصيرة حول نتائج تقييم الجولة الأولى و يُطلب تقديم وثائق إضافية على النحو المبين أدناه :

الوثائق الداعمة المطلوبة هي كما يلي:

- رسالتين توصية : هي رسالة مكتوبة من قبل أي منظمة ، عامة أو خاصة ، تختلف عن المؤسسة المرشحة ، مشيرتاً إلى الإنجازات القيمة الناتجة عن تنفيذ المبادرة المقدمة، و تقدّم حجج تدعم إختيار هذه المبادرة/المؤسسة للفوز. لا يمكن كتابة أي من رسالتي التوصية من قبل المؤسسة التي قدّمت الترشيح.
- ما لا يقل عن اثنين و بحد أقصى خمسة وثائق داعمة : وثائق دعم هي أي نوع من المواد ( تقارير التقييم و مراجعة الحسابات، و نتائج مسوحات الزبائن / المواطنين والكتب , و ملفات الفيديو، و المقالات الصحفية ، الخ ) التي قد ترغب المؤسسة تقديمها للتحقق من صحة ،وتسليط الضوء على، المبادرة .

مطلوب من المؤسسات على تحميل المستندات ذات الصلة في منظومة ال UNPSA على الإنترنت، وينبغي على المؤسسات التي ترغب أن ترسل الوثائق أن تأخذ في عين الاعتبار أن هذه المواد يجب أن يتم استلامها قبل إخطار الموعد النهائي .

لن يتم إستكمال تقييم المبادرات التي لا توفر وثائق إضافية و سيتم تحيينها.

### 3.2 الجولة الثانية للتقييم

الخطوة الثانية- يقوم قسم DPADM بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة للمرأة بمراجعة قوائم المرشحين القصيرة على أساس الوثائق المقدمة. يتم تقييم جميع المبادرات التي إختيارها من التقييم الأول من خلال مراجعون ال UNPSA جنباً إلى جنب مع الوثائق الداعمة. يتم تقييم كل ترشيح على حدة من خلال مراجعين إثنين، وفقاً للطرق المذكورة أعلاه .

لا يتم تعيين المراجعين ذاتهم لمراجعة نفس المبادرة في الجولتين الأولى و الثانية. وهذا لضمان نزاهة العملية . تم تقديم لائحة المبادرات مع الترتيبية محددة إلى اللجنة الفرعية للجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة ، التي تقرر من هم الفائزون.

يجب تقديم جميع الوثائق الداعمة على الانترنت.

### 3.3 القرار النهائي للجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة

الخطوة الثالثة- القرار بشأن الفائزين - يتم تقييم المرشحين النهائيين من قبل اللجنة الفرعية للجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة ، وهي هيئة فرعية تابعة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة. وتتألف اللجنة الفرعية من سبعة خبراء في الإدارة العامة من جميع أنحاء العالم . ويتم اختيار الخبراء ليس فقط لخبرتهم و معرفتهم الواسعة، ولكن أيضا على أساس التنوع الجغرافي والتوازن بين الجنسين .

تختار اللجنة الفرعية للجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة الفائزين المحتملين ، واضعة في اعتبارها أن لا يمكن أن يكون هناك أكثر من فائز واحد في كل فئة و لكل المنطقة. بما أن البرنامج يوزع الدول على خمس مناطق (أفريقيا ، آسيا والمحيط الهادئ، أوروبا وأمريكا الشمالية، أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، وغرب آسيا ) و على أربع فئات ، أكبر عدد ممكن من الجوائز هو 20 للمرتبة الأولى و 20 للمرتبة الثانية . إن كانت العلامة الأولى في أي فئة أو منطقة أدنى من بقية العلامات، قد تقرّر اللجنة الفرعية عدم منح جائزة لهذه الفئة أو المنطقة. في الحالات النادرة التي يوجد أكثر من مبادرة واحدة لها تأثير كبير ، يمكن اختيار اثنين من الفائزين بالمركز الثاني لمنطقة في فئة واحدة .

وبناء على توصيات اللجنة الفرعية للجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة، يتم تنفيذ عملية التحقق والتثبت للتأكد من التطابق بين أوراق الترشيح و ما يحدث على أرض الواقع . يقوم فريق ال UNPSA بجمع المعلومات لإثبات المعلومات المقدمة من قبل المرشحين للفوز في استمارة الطلب و المواد الداعمة عن طريق إجراء البحث على الإنترنت والاتصال بمكاتب برنامج الأمم المتحدة للتنمية وغيرها من الشركاء الدوليين والإقليميين والمحليين . تستند عملية التقييم على الأنشطة وأثرها الخاصة بالمبادرة المحددة وليس على غيرها من المبادرات التي تقوم بها المؤسسة المرشحة. إذا كشفت التحقيق الأولي عن بعض المخاوف، على سبيل المثال سوء التدبير بشأن المبادرة الخاصة، سيتم استبعاد هذا الترشيح. في حالة عدم وجود مكاتب برنامج الأمم المتحدة للتنمية في البلاد ، يتم الاتصال بالمنظمات الدولية الأخرى مثل البنك الدولي أو المنظمات غير الحكومية البارزة العاملة في البلد. يتم الإعلان عن الفائزين بالجوائز رسميا في شهر مايو من كل عام.

بعد عملية التحقق ، يُعلن رسميًا عن الفائزين خلال حفل يقام كل عام في يوم الخدمة العامة في 23 يونيو/حزيران.

### 4. المؤسسة التي تتسلم الجائزة

4.1. لا يمكن إلا أن تمنح الجوائز لمؤسسات القطاع العام التي لديها ملكية المبادرات المرشحة. الوكالات المنفذة غير مؤهلة لتسلم الجائزة حتى لو كانت مشاركة في تنفيذ المبادرة على أساس استشاري.

4.2. تُمنح الجائزة للمؤسسة التي هي مسؤولة عن تنفيذ المبادرة وليس للفرد الذي أطلق المبادرة أو نفذها. لا يمكن منح الجائزة لأفراد.

### 5. فقدان أهلية الترشيح

سيتم استبعاد المؤسسات من أي تقييم لاحق للأسباب التالية:

- 5.1. عدم مراعاة قواعد تقديم الترشيح
- 5.2. أي تضارب في المصالح وعدم تقيد الجهات المعنية بسير العملية
- 5.3. تقديم معلومات ووثائق داعمة مضللة وكاذبة
- 5.4. عدم القدرة على تقديم وثائق كافية للنظر في المبادرة عند الطلب
- 5.5. السلوك غير الأخلاقي، بما في ذلك ممارسة ضغوط غير مبررة على أي شخص متورط في عملية التقييم والاختيار.

### 6. إلغاء الجائزة

يمكن للجنة الأمم المتحدة للخبراء في الإدارة العامة ان تلغي الجائزة في أي لحظة، إذا ثبت أن المؤسسة قد أخفقت في الالتزام بقواعد برنامج الأمم المتحدة للخدمة العامة . إن قرار اللجنة نهائي.

### 7. الفئات ومعايير تقييمها

عند استعراض كل حالة، تُطرح مجموعة من الأسئلة من أجل التأكد مما إذا كانت المبادرة تجمع بعض أو كل معايير هذه الفئة. لمزيد من المعلومات حول معايير كل فئة، يرجى النظر أدناه:

### الفئة الأولى - تحسين تقديم الخدمات العامة

المعايير	الوصف
زيادة الكفاءة	تبسيط العمليات ، تقليل الروتين ، وتحسين التنسيق وغيرها من تدابير زيادة الكفاءة. يجب أن تدعم زيادة الكفاءة من خلال مؤشرات قابلة للقياس الكمي ، والاستبيانات والدراسات الاستقصائية ، الخ.
تقديم خدمة توصيل عالية الجودة	تقديم وقت مناسب ، اللباقة، الوصول والتركيز علي العميل في تقديم الخدمات العامة. يتضمن توافر الخدمات الحكومية في اوقات وبطرق أكثر ملاءمة لمعالجة الطلبات العامة بسرعة ، خفض كمية الأوراق وغيرها من الأنشطة ويجب امتثال المواطنين من أجل إثبات الامتثال.
المردود التعاوني للمواطنين	يتضمن مدخلات استبيانات مردود المواطنين ، فيما يتعلق بالارتياح من تقديم الخدمات العامة.
تحسين الوصول وتعزيز المساواة	تعزيز المساواة عن طريق توسيع نطاق تقديم الخدمات للفئات الضعيفة (مثل الفقراء والنساء والأقليات ، والشباب والمسنين والمعوقين وغيرهم) و / أو إمكانية تقديم الخدمات لعدد أكبر من السكان ، ولا سيما من خلال الآليات التي تشجع على الاندماج الاجتماعي. والخدمات المقدمة للسكان على نطاق أوسع من ذي قبل.
تشجيع الشراكات	تشجيع إقامة الشراكات بين القطاع العام والمجتمع المدني والقطاع الخاص في تصميم وتنفيذ الخدمة العامة.
تحول الإدارة	يشمل التحول في إطار عمل كبير بدلا من التحسينات التدريجية. وتطبيق أساليب وأدوات وتقنيات مبتكرة ، في سياق بلد معين أو منطقة ، في مواضيع مثل التحديث وتغيير الثقافة التنظيمية ، والإصلاحات الإدارية أو إصلاح الإجراءات الحكومية لتقديم الخدمات.
تقديم مفهوم جديد	تقديم فكرة فريدة من نوعها ، نهج جديد متميز يهدف إلى حل مشكلة ، سياسة فريدة أو تصميم تنفيذي فريد ، في سياق بلد معين أو منطقة ، لمنع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة.

### الفئة الثانية - تعزيز المشاركة في قرارات رسم السياسات عن طريق آليات مبتكرة

المعايير	الوصف
تعزيز القدرة على الاستجابة	يعزز استجابة الحكومة لمطالب واحتياجات المواطنين ؛ مع مراعاة إدماج آراء الأقسام المهمة بالشؤون العامة من المجتمع وإظهار إنفتاح عن طريق إنشاء آليات إستشارية مع الجمهور.
تعزيز المشاركة عن طريق آليات مؤسسية	تطبيق عمليات جديدة وآليات مؤسسية لتوجيه طلبات و آراء المواطنين. وقد يشمل ذلك نظم دعم القرارات ، وإقامة الشبكات الحكومية ، وآليات التشاور التي تؤدي إلى زيادة فعالية السياسات وتنفيذها واتباع نهج متعدد التخصصات ذات سعة كلية و "أفقية" في تقديم الخدمة العامة وإدارتها.
المشاركة الإلكترونية	تمكن الحكومات -- واضعي السياسات والمسؤولين الحكوميين -- للتفاعل مع الجمهور أفضل ، لا سيما المواطنين كل علي حدا ، ويسمح للمواطنين ، على سبيل المثال افضل تعبير عن احتياجاتهم ، والمشاركة والتأثير في صنع السياسات ؛ والتعليق على تنفيذ السياسات ، وتقديم الملاحظات على الخدمات الحكومية (داخل وخارج خط الخدمة) ، وتقديم الشكاوى، إلى جانب أنشطة أخرى.
تحول الإدارة	يشمل التحول في إطار عمل كبير بدلا من التحسينات التدريجية. وتطبيق أساليب وأدوات وتقنيات مبتكرة ، في سياق بلد معين أو منطقة ، في مواضيع مثل التحديث وتغيير الثقافة التنظيمية ، والإصلاحات الإدارية أو إصلاح الإجراءات الحكومية لتقديم الخدمات.
إدخال مفهوم جديد	تقديم فكرة فريدة و نهج مميز لحل مشكلة ما أو تصميم فريد لسياسة أو تنفيذ في سياق بلد معين



## الفئة الثالثة - تعزيز النهج الجامع للحكم في عصر المعلومات

المعايير	الوصف
أن تشجع وضع أطر تنظيمية ومؤسسية للتنسيق بين السياسات والبرامج وتحقيق التكامل بين الخدمات	أن تضع وتطبق استراتيجيات وأطر تنظيمية ومؤسسية وطنية (بما في ذلك الهياكل الأساسية والناس والعمليات) بهدف التنسيق بين السياسات والبرامج عن طريق تعزيز التعاون وتوثيق عرى التأزر إلى أقصى حد بين القطاعات الحكومية المختلفة، بغية تحقيق نتائج تآزرية تزيد من القيمة العامة. وأن توائم بصورة متسقة بين الرؤية الكلية للتنمية من جانب الحكومة والاستراتيجيات والأهداف والأدوار والمسؤوليات المشتركة بين الوكالات. وأن تعزز التعاون الرأسي والأفقي بين مختلف مستويات الحكومة بهدف تقديم خدمات متكاملة. وأن توفر إطاراً مؤسسيا وآليات مؤسسية تكفل توازناً سليماً بين التعاون بين القطاعات والمساءلة القطاعية.
أن تدعم قدرات القيادة والموارد البشرية وإيجاد ثقافة تنظيمية تآزرية	أن تتوافر لها رؤية واضحة وإرادة سياسية وفهم لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين المهام الحكومية وقدرات الموارد البشرية على العمل عبر الحدود التنظيمية عن طريق أنشطة التعلم والتدريب وأنشطة بناء القدرات الأخرى. وأن تعمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تشجع التأزر بغية تحقيق أهداف ونتائج مشتركة بهدف زيادة القيمة العامة.
أن تتوافر لها رؤية واضحة وإرادة سياسية وفهم لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين المهام الحكومية وقدرات الموارد البشرية على العمل عبر الحدود التنظيمية عن طريق أنشطة التعلم والتدريب وأنشطة بناء القدرات الأخرى. وأن تعمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تشجع التأزر بغية تحقيق أهداف ونتائج مشتركة بهدف زيادة القيمة العامة.	أن تعزز الأداء التنظيمي بتحقيق التكامل بين الخدمات الحكومية الحيوية عبر الوكالات المختلفة، باستخدام معايير مفتوحة، وبيانات مفتوحة، وأن تشجع استخدام نظم مشتركة مثل الحوسبة السحابية بهدف تحقيق تكامل سلس. وأن تقلل ازدواج الجهود إلى أدنى حد، وتخفيض التكاليف من خلال تقاسم المعلومات وتبادل البيانات، وتوزيع الموارد بفعالية أكبر عن طريق دمج العمليات المكتبية النهائية، واستخدام قنوات وأدوات ابتكارية مثل أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير جملة أمور منها المراكز الإدارية المتكاملة ومواقع الإنترنت والمواقع المتنقلة التي تجمع الخدمات الحكومية تسهيلاً للاستكشاف والوصول، إلخ. وأن تتيح للنظم المختلفة تبادل المعلومات، والجمع بينها وبين موارد المعلومات الأخرى ومعالجتها فيما بعد بطريقة مفيدة أفقياً ورأسياً. وأن تأخذ في الاعتبار مسألتي الخصوصية والأمن لدى تحقيق قابلية التشغيل البيئي بين النظم.
أن تعزز الشمول الاجتماعي والتأزر بين الوكالات الحكومية والمواطنين	أن تعزز الشمول الاجتماعي بالوصول إلى الفئات الضعيفة من السكان، بما في ذلك: '1' الفقراء؛ '2' المرأة؛ '3' المعوقون بدنياً؛ '4' الأميون؛ '5' الشباب؛ '6' المسنون؛ '7' المهاجرون؛ '8' السكان الأصليون؛ وأن تزيد الاتصال والتفاعل بين وكالات الحكومة والمواطنين بهدف تحسين تدفق المعلومات، والشفافية، والمساءلة؛ وأن تتضمن قنوات للمشاركة الفعلية من جانب المواطنين وآليات لرصد وتقييم إدارة التنمية من أجل المشاركة في إيجاد قيمة عامة تحقيقاً للحكومة العامة.
أن تحوّل الإدارة	أن تنطوي على التحول ضمن إطار كبير بدلاً من التحسينات التدريجية. وأن تأخذ بأساليب وأدوات وتقنيات ابتكارية، في سياق بلد بعينه أو منطقة بعينها، من أجل تحويل مؤسسات القطاع العام عن طريق تطبيق النهج التي تشارك فيها الحكومة بأسرها على تقديم الخدمات من خلال جملة أمور منها التطبيق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
أن تقدم مفهوماً جديداً	أن تقدم فكرة فريدة، وسياسة وتصميماً للتنفيذ جديدين بشكل متميز، ونهجا يعزز النهج التي تشارك فيها الحكومة بأسرها و/أو الابتكار في سياق بلد بعينه أو منطقة بعينها، من أجل تعزيز أداء القطاع العام والتنمية الاجتماعية - الاقتصادية.

## الفئة الرابعة - تعزيز تقديم الخدمات العامة المستجيبة للجنس

تديرها إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA) من خلال شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية (DPADM) بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)

المعايير	البيان
توفير خدمات ذات جودة عالية للمرأة	توفير زيادة الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية وبأسعار معقولة للنساء ، تتضمن ابتكارات في آليات تقديم الخدمات التي تلبي الاحتياجات الخاصة للنساء ، ولا سيما الاستجابة لمخاطر أمنية محددة ، و عبء الرعاية والتنقل والوصول للقضايا التي تواجه المرأة.
تشجيع المساواة في تقديم الخدمات إلى النساء	استخدام الوثائق في أشكال مختلفة والتي يمكن أن تخدم كدليل لمطابقة الحكومة على حقوق الإنسان للمرأة ؛ يضمن الآليات التي تدعم المرأة في الحصول على المعلومات بسهولة عن الإجراءات الحكومية ، والشروع في التحقيقات أو تعويضهن عند الضرورة ، ويضمن عقوبة المسؤولين عند تجاهل احتياجات المرأة أو عندما لا تكون هناك حماية لحقوق المرأة في تقديم الخدمات.
تعزيز الشفافية في تقديم الخدمات للمرأة	يخلق آليات لزيادة قدرة المرأة على مراقبة ورصد وتحليل عملية صنع القرار الحكومي ، بما في ذلك المشاركة في إعداد الميزانية وعمليات التخطيط ، وآليات التغذية المرتدة للمواطن.
تعزيز القدرة على الاستجابة لاحتياجات المرأة	تعزيز استجابة الحكومة لمطالب واحتياجات المرأة ، ولا سيما في المناطق الريفية النائية ؛ يوضح الانفتاح من خلال آليات التشاور مع النساء وممثليهن ، وعمليات التطبيقات الجديدة والآليات مؤسسية لتوضيح مطالب ووجهات نظر المرأة. وقد يشمل ذلك نظم دعم القرارات ، وإقامة الشبكات الحكومية ، وآليات التشاور التي تؤدي إلى زيادة فعالية السياسات وتنفيذها فضلا عن "أفقية" وتعددية القطاعات والنهج المتبع لتقديم الخدمات والإدارة العامة.
تعزيز المساواة بين الجنسين في تقديم الخدمات العامة	تقديم الحوافز والتغيرات في سياسات التوظيف ، بما في ذلك تعزيز التوظيف والتعويضات والتدريب وسياسات إدارة الحياة الوظيفية ، لزيادة عدد النساء في القطاع العام على جميع المستويات ، بما في ذلك تلك الموجودة في خط الجبهة وعلى مستويات صنع القرار.
تحول الإدارة	يشمل التحول في إطار عمل كبير بدلا من التحسينات التدريجية. وتطبيق أساليب وأدوات وتقنيات مبتكرة ، في سياق بلد معين أو منطقة ويتم تطبيقها للاستجابة لاحتياجات المرأة. وهذا قد يشمل تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية ، تغيير في الثقافة التنظيمية ، والإصلاحات الإدارية ، أو في إصلاح الإجراءات الحكومية لتقديم خدمة تناسب الجنسين وتطبيق عمليات إدارة المعرفة.
إدخال مفهوما جديدا لمشاركة المرأة في صنع القرار السياسي	يقدم منهج جديد و متميز لتعزيز مشاركة المواطنين ، ولا سيما النساء الفقيرات ، في عملية وضع السياسات ، وهذا قد يكون من خلال تطبيق تقنية جديدة لإدارة المعارف ، سياسة فريدة من نوعها ، أو التصميم والتنفيذ في سياق بلد معين أو منطقة.

للحصول على المساعدة والأسئلة يرجى الاتصال بنا:

John-Mary Kauzya  
Chief, Public Administration Capacity Branch (PACB)  
DPADM – UNDESA  
Tel. + 1-212-963-1973  
Fax. +1-212-963-2916  
E-mail: [kauzya@un.org](mailto:kauzya@un.org)

Stefania Senese  
UNPSA Coordinator  
Governance and Public Administration Officer  
Public Administration Capacity Branch (PACB)  
DPADM – UNDESA  
Tel. + 1-212-963-7188  
Fax. +1-212-963-2916  
E-mail: [senese@un.org](mailto:senese@un.org)

Simen Gudevold  
Associate Governance and Public Administration Officer  
Public Administration Capacity Branch (PACB)  
DPADM – UNDESA  
Tel. + 1-212-963-4851  
Fax. +1-212-963-2916  
E-mail: [gudevold@un.org](mailto:gudevold@un.org)

Nadine Manket  
Technical Cooperation Assistant  
Public Administration Capacity Branch (PACB)  
DPADM – UNDESA  
Tel. 1-212-973-1702  
Fax. 1-212-963-2916  
Email: [manket@un.org](mailto:manket@un.org)

Flor de Maria Velazco-Juárez  
Technical Cooperation Assistant  
Public Administration Capacity Branch (PACB)  
DPADM – UNDESA  
Tel. 1-917-367-3004  
Fax. 1-212-963-2916  
Email: [velazco-juarez@un.org](mailto:velazco-juarez@un.org)