



# التميّز

نشرة تصدرها الأمانة العامة  
لجائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز.



كلمة صاحب السمو الملكي

الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز

أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة



**إن انطلاق الجائزة يهدف في الأساس إلى تحفيز الجهات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتقييم الأداء وقياس مدى الرضا عن تلك الخدمات، بالإضافة إلى نشر ثقافة الجودة وتحسين الأداء والتطوير المستمر، فالجميع يعمل لهدف مشترك يتمثل في خدمة الوطن والمواطن، منطلقين في ذلك من ثوابت ورؤى ولة الأمر بأن المواطن هو الأساس والمقصد لكل ما تبذله الدولة من جهود في سبيل تحقيق التنمية والعيش الكريم.**

حفل الجائزة الدورة الأولى

## برعاية سمو أمير منطقة المدينة المنورة جائزـةـ المـديـنـةـ الـمـنـوـرـةـ لـلـأـدـاءـ الـحـكـوـمـيـ الـمـتـمـيـزـ تـخـتـمـ أـعـمـالـ الدـوـرـةـ الـخـامـسـةـ

رضًا المستفيدين وهو مخصص للمفاصلة بين الجهات الحكومية المستهدفة من حيث تحقيق رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة لهم وتلبية رغباتهم وتطلعاتهم، والثاني التميّز في أنظمة إدارة الجودة والتحسين المستمر، ويُعني بالمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث تطبيقها الفعلي لأنظمة الجودة وما تتضمنه من تخطيط وتنفيذ وقياس وحصولها على شهادات جودة معتمدة، إضافة إلى تبنيها لأنظمة والسياسات المختلفة التي من شأنها أن تضمن التحسين المستمر في مختلف المجالات.

أما الفرع الثالث للجائزة هو فرع التميز في تنفيذ ومتابعة المشاريع، وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث استفادتها من الميزانيات المعتمدة وفعالية أنظمة الإشراف على تنفيذ المشاريع وأدوات متابعتها للتأكد من إنجازها وفق برامجها الزمنية المعتمدة وبالجودة المطلوبة، في حين يأتي الفرع الرابع حول التميّز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، إبراكاً من الجائزة لأهمية هذه الفئة الغالية حيث يجري بين الجهات الحكومية المفاضلة في مجال تقديم أفضل الخدمات لهم وتوظيفهم بما يتاسب مع إمكاناتهم وقدراتهم.

وأبان أن الفرع الخامس هو فرع التميز في توظيف وخدمة المرأة، وذلك تأكيداً لأهمية المرأة في المجتمع ودورها الفاعل في البناء والتطوير والتنمية، ويجري فيه المفاضلة بين الجهات من حيث توفير أفضل الخدمات وتهيئة بيئة العمل المناسبة للمرأة، مشيراً إلى أن عمليات التقييم لفروع الجائزة كافة تجري من خلال استخدام أساليب ومنهجيات بحثية مختلفة ومستندة على أساس علمية.

**اللجنة الإعلامية:**  
يرعى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز، مساء اليوم الاثنين ٤ / ٣ / ١٤٤٠ هـ، حفل الجائزة في دورتها الخامسة، بحضور عدد من المسؤولين والأهالي، ومديري الجهات الحكومية بالمنطقة.

وقدم وكيل إمارة منطقة المدينة المنورة المساعد للشؤون التنموية الأمين العام للجائزة المهندس محمد بن إبراهيم عباس، شكره وتقديره لسمو أمير منطقة المدينة المنورة على دعمه وعنائه بالجائزة لتحقيق رؤيتها ورسالتها الرامية للتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والزوار في المنطقة.

وأوضح أن الجائزة تمنح للمنشآت الحكومية التي تحقق تميزاً في الخدمات والأداء المؤسسي، مما يسهم في رفع مستوى أداء الجهات الحكومية لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين، مفيدةً أن الجائزة تسعى كل عام لتحقيق أهدافها في نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق أنظمة الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز روح التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية، إضافة إلى تمكن المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الفرص والمكhanات وقنوات الخدمة المناسبة، كما وتسعي لتأسيس ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

وبين المهندس عباس أن الجائزة تطورت خلال مسيرتها في الأعوام الماضية، حيث أصبحت تشمل خمسة فروع، هي فرع التميز في تحقيق



## جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



### أداة تحفيز للارتقاء بجودة المخرجات وتحسين بيئة العمل



أكمل معالي مدير الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة الدكتور حاتم بن حسن المرزوقي على أن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز تأتي تأكيداً لاهتمامه الذي توليه القيادة الرشيدة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، مشيراً إلى ما تمثله الجائزة من أداة تحفيز وإثراء تنافسي شريف بين مختلف القطاعات الحكومية لتطبيق معايير التطوير والجودة لمخرجاتها بما يعود بالنفع على المواطن والزائر والمقيم على حد سواء.

وأوضح بأن الجائزة أحدثت خلال السنوات القليلة الماضية نقلة نوعية في واقع الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي من خلال العمل على إيجاد بيئة عمل مثالية تقدم الخدمات بمهنية وجودة عالية، لافتاً إلى أن التفاعل الكبير من قبل الجهات الحكومية والمستفيدين يعكس وعيًّا متامياً بأهداف الجائزة.

وقال الدكتور المرزوقي إن الجامعة الإسلامية حصلت العام الماضي على جائزة المركز الأول في محور التميز في تطبيقات أنظمة إدارة الجودة والتحسين المستمر، وكان الفوز حافزاً لجميع منسوبي الجامعة على مضاعفة الجهد لمواصلة التميز وتحقيق أنظمة وفق معايير عالية في مجال جودة الأداء.

واثمن مبادرة صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة الأداء الحكومي المتميز على إطلاق الجائزة ودعمه المتواصل لها، بهدف تحسين بيئة العمل في الجهات الحكومية ورفع مستوى الخدمات والتنمية في المنطقة، مشيداً بمضامين الجائزة ومحاورها المتنوعة ومؤشرات قياس الأداء ومعايير الترشح التي ترتفق بجودة الأداء، تماشياً مع الأهداف التي وضعتها الدولة لهذه الأجهزة ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.

**معالي مدير الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة**  
**الدكتور حاتم بن حسن المرزوقي**

### التميز ثقافة وأسلوب حياة



أكمل معالي مدير جامعة طيبة الدكتور عبدالعزيز السرائي أن جائزة الأداء الحكومي المتميز بالمدينة المنورة بمثابة التجديد والتحسين من أداء القطاعات الحكومية التي تقدم الخدمات المتميزة التنافسية بين الجهات الحكومية؛ لتحقيق ما يتطلع له المستفيد من خدمات ذات جودة عالية.

وأضاف معاليه أن الجائزة تأتي ترجمة لحرص خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز، وولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان على تشجيعهما لمبادرات التميز الوظيفي ليس فقط في المؤسسات والهيئات؛ وإنما للأفراد، لإيمانهما العميق والراسخ بقدرة أبناء الوطن على أن يكونوا دائمًا في مصاف التميز والريادة، وهو ما يشعرون على بذلك كل ما في وسعهم، والتنافس في خدمة وطنهم، وتحقيق الإنجازات ليكونوا على قدر المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

وشكر معاليه صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة، ونائبه صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن خالد بن فيصل على حرصهما للارتقاء بالخدمات في منطقة المدينة المنورة وتسخير عوامل التحفيز والنجاح لبناء طيبة.

وأوضح معاليه أن جائزة الأداء الحكومي ستأسس منظومة متكاملة للتميز في العمل الحكومي بالمدينة المنورة، متوقعاً بأن التميز في الأداء الحكومي، سيتحول إلى ثقافة وأسلوب حياة لدى الموظفين، بحيث ينشأ جيلاً من الموظفين المتميزين والقادرين على الإبداع والابتكار في مختلف القطاعات الحكومية بالمدينة المنورة.

**معالي مدير جامعة طيبة**  
**الدكتور عبد العزيز بن قبلان السرائي**

### عنابة خاصة بالمرأة

كل ذلك أدى إلى قيام القطاعات الحكومية بالمنطقة بالعمل على تطوير أعمالها وتحسين خدماتها ورفع إنتاجيتها بما يحقق تقديم الخدمات بجودة عالية ورفع الإنتاجية والتحسين المستمر لتحقيق الجودة والتميز من حيث الإنتاج والثقافة والخدمات المقدمة للمواطن والمقيم والزائر.

ومما لا شك فيه أن المرأة تلعب دوراً هاماً في المجتمع وفي جميع القطاعات من مساحتها في مختلف المجالات العلمية والعملية وغيرها، وقد حظيت المرأة في منطقة المدينة المنورة باهتمام خاص من صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة حيث خصص الفرع الخامس للجائزة للتميز في توظيف وخدمة المرأة وذلك تأكيداً من الجائزة لأهمية المرأة في المجتمع ودورها الفاعل في البناء والتنمية والتطوير في مختلف المجالات.

وفي الختام أتوجه بالشكر الجزييل لصاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة على اهتمامه ورعايته ودعمه لهذه الجائزة المميزة لتحقيق أهدافها السامية.

**وكيلة جامعة طيبة لشؤون الطالبات**  
**الدكتورة إيناس بنت محمد طه**

تعبر جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز من الجوائز المهمة التي حرص على إنشائها ودعمها صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة حفظه الله لتحقيق رؤية الجائزة ورسالتها للارتقاء بالإنسان من خلال نشر وترسيخ المتميزة وذلك في مختلف المجالات المرتبطة بالإنسان من خلال مدارج المدن ثقافة ومفاهيم الجودة والإبداع والتميز، إضافة إلى رفع مستوى أداء الجهات الحكومية والخاصة والأفراد لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.

وتعيش الجائزة اختتام الدورة الخامسة لها بعد أن حققت خلال مسيرتها العديد من الأهداف التي وضعتها الجائزة في فروعها الخمسة والمتمنية في نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والإبداع والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز وتشجيع التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعارف بين المنشآت الحكومية، وتمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الوظائف وقوتها الخدمة المناسبة، ونشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار والتميز في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.



## جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



### التميز في العمل المؤسسي



الحمد لله وكفى والصلة والسلام على النبي المصطفى وعلى آله وصحبه أجمعين ومن سار على نهجه إلى يوم الدين .. وبعد بفضل الله وتوفيقه ثم بدعم وعناية صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز، تواصل الجائزة أعمالها منذ

انطلاقتها عام ١٤٣٥هـ وحتى الدورة الخامسة لتحقيق رؤيتها ورسالتها الرامية للتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والزوار في المنطقة.

كما تواصل الجائزة تحقيق أهدافها المتمثلة في نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق أنظمة الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز روح التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية، إضافة إلى تمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الفرص والممكنت وقنوات الخدمة المناسبة لهم، كما وتسعى الجائزة لتأسيس ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

وها نحن اليوم نحتفي باختتام الدورة الخامسة للجائزة بعد الانتهاء من أعمال تطبيق أدوات الرصد وأليات القياس وعمليات التقييم باستخدام أساليب ومناهج بحثية مختلفة معدة بشكل دقيق ومستندة على أسس علمية، وقد بلغ إجمالي عدد الزيارات والمقابلات والنماذج ضمن أدوات التقييم التي تم تطبيقها خلال الدورة الخامسة للجائزة ما يربو على (١٠٠٠) عشرة آلاف أداة تقييم.

وتتفيناً لتوجيهات صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة؛ بالعمل على نشر ثقافة الجودة والوعي بأهميتها ودورها في رفع الكفاءة وتحسين الخدمة، واستمراراً للفعاليات والمبادرات التي قدمتها الجائزة خلال دوراتها السابقة، نظمت الأمانة العامة للجائزة العديد من الناشط والفعاليات خلال الدورة الخامسة شملت توقيع اتفاقية تفاهم وتنفيذ مبادرة فنون المدينة ومبادرة دوري التميز لفرق أحبياء المدينة المنورة، وكأس التميز للمحافظات، كما تم عقد لقاء لضباط التواصل في الجهات وتنفيذ برامج تدريبية حول التميز في الأداء الحكومي وتحقيق رضا المستفيدين، واستعراض تجارب للتميز، إضافة إلى تنظيم ورشة عمل حول تطوير الجائزة.

وبهذه المناسبة أرفع وافر الشكر والثناء لصاحب السمو الملكي أمير المنطقة رئيس مجلس أمناء الجائزة على دعم سموه وعنايته بالجائزة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، كما أتقدم بالشكر لمجلس أمناء الجائزة، وأعضاء الهيئة الإشرافية، والقطاعات الحكومية المشاركة وضباط الاتصال بها على جهودهم المباركة، والشكر موصول للجهات التي ساهمت في تنفيذ الفعاليات والمبادرات المصاحبة للجائزة، كما وأهني الفائزين بالدورة الخامسة متمنياً لهم التوفيق والسداد.

وكيل إمارة منطقة المدينة المنورة المساعد للشؤون التنموية

الأمين العام للجائزة

المهندس محمد بن إبراهيم عباس

### نقلة نوعية في واقع الخدمات



لاشك أن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز جاءت بتوجيهه الكريم من صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة، لها أثر كبير جداً على أداء القطاعات الحكومية وكذلك القطاعات الأمنية المشاركة، كما أن الجائزة أوجدت روح المنافسة ما بين القطاعات والإدارات والشعب التابعة للجوازات وأصبح هناك فريق إداري متكملاً.

والجائزة أيضاً أحدثت نقلة نوعية خلال السنوات القليلة الماضية في واقع الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي وسعت الجائزة على تحسين ورفع أداء جودة العمل الإداري.

وحصل قطاع الجوازات بمنطقة المدينة على ثلاثة جوائز بفضل الله أولها في عام ١٤٣٦هـ حصلت جوازات المنطقة على المركز الأول في فرع التميز في تحقيق رضا المستفيدين، والثانية كانت في عام ١٤٣٧هـ على المركز الثاني في فرع التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، وفي عام ١٤٣٨هـ على المركز الأول في

فرع التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. وب بهذه المناسبة أثمن مبادرة صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة الأداء الحكومي المتميز على إطلاق الجائزة ودعمه المتواصل لها، بهدف تحسين بيئة العمل في الجهات الحكومية ورفع مستوى الخدمات والتنمية في المنطقة، مشيداً بمضامين الجائزة ومحارتها المتقدعة ومؤشرات قياس الأداء ومعايير الترشيح التي ترتقي بجودة الأداء، تماشياً مع الأهداف التي وضعتها الدولة لهذه الأجهزة ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.

مدير جوازات بمنطقة المدينة المنورة  
الدكتور اللواء خالد بن محمد الهويش

### الجودة ضرورة لمواكبة المستجدات

تعد جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز دافعاً لتقديم الخدمات للمستفيدين بالصورة المطلوبة وفق ضوابط ومعايير الجودة الشاملة من خلال نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الجودة والوعي في الإبداع والابتكار والتميز وتبادل الخبرات والتعاون بين الجهات الحكومية والتحفيز على ذلك مع الاهتمام بجميع شرائح المجتمع ومنهم المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

وجوائز الجودة بشكل عام ليست ترقاً بل ضرورة لمواكبة ما أستجد حالياً على مستوى العالم والاستمرارية في التطوير من أهدافها الاستراتيجية، وإشراك الجهات الحكومية في تطوير أدوات جائزة الأداء الحكومي المتميز بمنطقة المدينة المنورة لمواكبة التغيرات التسارعة تأكيداً لما يوليه صاحب السمو الملكي أمير المنطقة وسمو نائبه - حفظهما الله - من عناية لرفع مستوى الخدمات الحكومية لتحقيق الهدف المنشود من الجائزة في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين وزوار المسجد النبوي الشريف تحقيقاً لتطلعات الحكومة الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود - أيده الله بصره - وولي عهده الأمين نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود - حفظه الله. - وشرطة منطقة المدينة المنورة أولت الجائزة اهتماماً خاصاً للاستفادة منها في قياس مستوى الأداء من خلال الخدمات المقدمة في مراكز الشرط وجميع الإدارات الشرطية التخصصية وأفرع الأمن العام بالمنطقة بالإضافة إلى العمل الميداني وخاصة في شهر رمضان المبارك وكذلك الأعمال الميدانية في شهر الحج ونتج عن ذلك ولله الحمد تحقيق شرطة المنطقة لجائزة الأداء الحكومي المتميز في دورتها الرابعة وهي المرة الثانية على التوالي في تحقيقها، وختاماً أسأل الله العلي القدير أن يوفق الجميع في خدمة الوطن الغالي وازدهاره وخاصة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.

مساعد مدير الشرطة للتخطيط والتطوير  
عقيد مهندس / محمد بن علي الغامدي

## تقرير

### « جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز.. مسيرة تميز »



- تعزيز وتشجيع التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية.
- تمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الوظائف وقنوات الخدمة المناسبة.
- نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار والتميز في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

#### فروع الجائزة

تضمّن الجائزة حالياً خمسة فروع على النحو التالي:

##### الفرع الأول: التميز في تحقيق رضا المستفيد

وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث تحقيق رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة لهم وتلبية لرغباتهم وتطبعاتهم.

##### الفرع الثاني: التميز في أنظمة الجودة والتحسين المستمر

وهو يعني بالمقارنة بين الجهات الحكومية من حيث تطبيقها الفعلي لأنظمة الجودة وما تتضمنه من تخطيط وتنفيذ وقياس وكذا حصولها على شهادات جودة معتمدة، إضافة إلى تبنيها للأنظمة والسياسات المختلفة التي من شأنها أن تضمن التحسين المستمر في مختلف المجالات.

##### الفرع الثالث: التميز في متابعة تنفيذ المشاريع

وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث استفادتها من الميزانيات المعتمدة وفعالية أنظمة الإشراف على تنفيذ المشاريع وأليات متابعتها للتتأكد من إنجازها وفق برامجها الزمنية المعتمدة وبالجودة المطلوبة.

#### اللجنة الإعلامية:

تنفيذاً للتوجيهات السامية الكريمة الرامية إلى تحقيق أفضل سبل العيش الرغيد وراحة المواطنين والمقيمين والزائرين في المدينة المنورة، ووضعهم في بؤرة الاهتمام من خلال توفير أعلى مستويات الخدمات وتلبية احتياجاتهم وتحقيق تطلعاتهم، صدرت عام ١٤٢٥ هـ توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، أمير منطقة المدينة المنورة - رئيس مجلس أمناء الجائزة - بتخصيص جائزة سنوية تمنح للمنشآت الحكومية التي تحقق تميزاً في جودة الخدمات والأداء المؤسسي.

#### رؤية الجائزة

الارتقاء بالمدينة المنورة لدرجات المدن المميزة وذلك في مختلف المجالات المرتبطة بالإنسان من خلال نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الجودة والإبداع والتميز.

#### رسالة الجائزة

رفع مستوى أداء الجهات الحكومية والخاصة والأفراد لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.

#### أهداف الجائزة

تهدف الجائزة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والإبداع والتميز في العمل المؤسسي.
- تحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية.



## جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



المقابلة، والمدة التي استغرقها المقابلة، والمدة استغرقته كل مرحلة من مراحل المقابلة، مع التسجيل الصوتي للدقيقتين الآلي والأخيرة.

### الجائز في عامها الأول ١٤٣٥ هـ

يعد العام ١٤٣٥ هـ عام انطلاق الجائزة والتعریف بها وأهدافها وبآلات التقييم واعتماد الشركة المنفذة لأعمال الجائزة، وكانت تضم ثلاثة فروع وهي:

- فرع التميز في رضا المستفيدين
- فرع التميز في التحسين المستمر
- فرع التميز في أنظمة إدارة الجودة

وكانت القطاعات الفائزة بفرع الجائزة في دورتها الأولى عام ١٤٣٥ هـ على النحو التالي:

الفائزون في جائزة التميز في رضا المستفيد المركز الأول (الجائزة الذهبية): المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

المركز الثاني (الجائزة الفضية): هيئة تطوير المدينة المنورة المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع وزارة المالية بمنطقة المدينة المنورة

الفائزون في جائزة التحسين المستمر المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الإداراة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة

المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الكلية التقنية بالمدينة المنورة المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة.

الفائزون في جائزة أنظمة إدارة الجودة المركز الأول (الجائزة الذهبية) : أمانة منطقة المدينة المنورة المركز الثاني (الجائزة الفضية) : إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة.

المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : جامعة طيبة

### الجائز في دورتها الثانية ١٤٣٦ هـ

خلال الدورة الثانية توسيع الجائزة في نطاقها الجغرافي لتشمل المنشآت الحكومية وفروعها في المحافظات التابعة لمنطقة المدينة المنورة وجرى تطوير الجائزة على النحو التالي :

- دمج فرعى الجودة والتحسين المستمر في فرع واحد.
- استحداث فرع التميز في متابعة تنفيذ المشاريع.
- إطلاق الموقع الإلكتروني على شبكة الانترنت.

وأصبحت فروع الجائزة على النحو التالي:

- التميز في رضا المستفيدين
- الجودة وتطبيقات التحسين المستمر
- التميز في متابعة تنفيذ المشاريع

**الفرع الرابع: التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة**  
ويأتي هذا الفرع إدراكاً من الجائزة لأهمية هذه الفئة الغالية وتتم المعاشرة بين الجهات الحكومية في مجال تقديم أفضل الخدمات لهم وتوظيفهم بما يتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم.

**الفرع الخامس: التميز في توظيف وخدمة المرأة**  
وتؤكد أهمية المرأة في المجتمع ودورها الفاعل في البناء والتطوير والتنمية فقد خصصت الجائزة هذا الفرع للمعاشرة بين الجهات الحكومية من حيث توفير أفضل الخدمات المقدمة وتهيئة بيئه العمل المناسبة لها.

### الجوائز

تقسم الجوائز إلى ثلاث فئات لكل فرع من فروع الجائزة حيث يتم تكريم الفائزين في كل فرع في نهاية كل عام في حفل ختامي يقام بهذه المناسبة وتسليم الفائزين الدروع والشهادات التقديرية والكافيات:

• **المركز الأول:** الجائزة الذهبية، وهي تمنح للجهات التي حققت أعلى مستوى بعد تطبيق معايير وأدوات القياس والتقويم المختلفة والتي تضم دراسات واستثمارات ومقابلات ونماذج وغيرها.

• **المركز الثاني:** الجائزة الفضية، وهي تمنح للجهات التي حققت المستوى الثاني بعد تطبيق معايير وأدوات القياس والتقويم المختلفة.

• **المركز الثالث:** الجائزة البرونزية، وهي تمنح للجهات التي حققت المستوى الثالث بعد تطبيق معايير وأدوات القياس والتقويم المختلفة

### ضمان الجودة

لتحقيق ضمان الجودة في أعمال الجائزة تم اعتماد المعايير التالية:

• الإجراءات المتبعة في مختلف آليات القياس والتقييم لكافة فروع الجائزة وكذلك تصميم وتنفيذ العمل الميداني وتحليل البيانات وإعداد التقارير تتم وفق أحكام وشروط منظمة ومعايير معتمدة من قبل أفضل المنظمات العالمية في هذا المجال التي تضع وتنظم قواعد العمل المهني والأخلاقية في مجال الأبحاث والدراسات التسويقية والاجتماعية.

• روعي عند إعداد وصياغة مختلف النماذج المصممة والمستخدمة في جميع فروع الجائزة تبني أفضل الممارسات والمواصفات العالمية المعتمدة والمتعارف بها في مجال التميز.

• روعي في برامج أدوات القياس والتقييم أحدث ما توصلت إليه تقنية المعلومات والقابلة للتطوير والتحديث المستمر ، حيث إن البرنامج المستخدم في قياس رضا المستفيد يحتوي على كل ما من شأنه ضمان وضبط جودة عمل الباحث الميداني كالتسجيل التلقائي لمكان إجراء المقابلة، ضبط وقت إجراء



## جائزة المدينة المنورة لأداء الحكومي المتميز



- ينبع
  - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : شركة الكهرباء السعودية بال المدينة المنورة.
  - الجودة وتطبيقات التحسين المستمر:
  - المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الإداره العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
  - المركز الثاني (الجائزة الفضية) : فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.
  - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : شرطة منطقة المدينة المنورة.
- التميز في متابعة تنفيذ المشاريع:
  - المركز الأول (الجائزة الذهبية) : شركة الكهرباء السعودية بال المدينة المنورة.
  - المركز الثاني (الجائزة الفضية) : جامعة طيبة.
  - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : الجامعة الإسلامية.
- التميز في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة:
  - المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الإداره العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
  - المركز الثاني (الجائزة الفضية) : جوازات منطقة المدينة المنورة.
  - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.

### الجائزة في دورتها الرابعة ١٤٣٨

خلال الدورة الرابعة للجائزة جرى تطوير منظومة الجائزة على النحو التالي:

- تعديل منهجيات وأدليات تقييم فرع الجائزة (التميز في تحقيق رضا المستفيد).
- استحداث فرع جديد (التميز في توظيف وخدمة المرأة).
- إطلاق مبادرات (الندوات المعرفية، فنون المدينة).
- وأصبحت فروع الجائزة كما يلي:
- فرع التميز في رضا المستفدين.
- فرع التميز في أنظمة الجودة والتطبيقات والتحسين المستمر.
- فرع التميز في متابعة تنفيذ المشاريع.
- فرع التميز في خدمة وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.
- فرع التميز في توظيف وخدمة المرأة.

وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الرابعة عام ١٤٣٨ على النحو التالي:

#### التميز في رضا المستفيد:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.

وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الثانية عام ١٤٣٦ هـ على النحو التالي:

#### التميز في رضا المستفيد:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : جوازات منطقة المدينة المنورة.
- المركز الثانية (الجائزة الفضية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع الأحوال المدنية بمنطقة المدينة المنورة.

#### الجودة وتطبيقات التحسين المستمر:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة الحج والعمرة بمنطقة المدينة المنورة.

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الجامعة الإسلامية
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة.

#### التميز في متابعة تنفيذ المشاريع:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : شركة الكهرباء السعودية بال المدينة المنورة.

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الإداره العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.

- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : حجبت.

### الجائزة في دورتها الثالثة ١٤٣٧

خلال الدورة الثالثة للجائزة جرى تطويرها على النحو التالي:

- استحداث فرع التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إطلاق حسابات الجائزة على موقع التواصل الاجتماعي.
- إطلاق مبادرة الأنشطة الرياضية ( دوري التميز لفريق الأحياء لكرة القدم ).

#### إطلاق مبادرة ( البرنامج التدريبي ) .

وأصبحت فروع الجائزة كما يلي:

- التميز في رضا المستفدين
- الجودة وتطبيقات التحسين المستمر
- التميز في متابعة تنفيذ المشاريع
- التميز في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة

وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الثالثة عام

١٤٣٧ على النحو التالي:

#### التميز في رضا المستفيد:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : مستشفى الهيئة الملكية



## جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



صورة أرشيفية لدورات سابقة



### الجهات الفائزة

**بجائزة المدينة المنورة للأداء والتميز الحكومي  
في دوراتها الخامسة**

عدد الجوائز	الجهة
٨	الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة
٨	فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة
٥	شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة
٥	جامعة طيبة
٥	الجامعة الإسلامية
٤	جوازات منطقة المدينة المنورة
٣	إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة
٣	فرع وزارة الحج والعمرة بالمدينة المنورة
٣	شرطة منطقة المدينة المنورة
٢	مستشفى الهيئة الملكية بنبع
٢	فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة
١	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
١	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة
١	فرع وزارة المالية بمنطقة المدينة المنورة
١	أمانة منطقة المدينة المنورة
١	المؤسسة العامة للتقاعد

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.

- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.

#### التميز في أنظمة الجودة وتطبيقات التحسين المستمر:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الجامعة الإسلامية

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.

- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : شرطة منطقة المدينة المنورة.

#### التميز في متابعة تنفيذ المشاريع .

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : حجبت

- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : حجبت

#### التميز في خدمة وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : جوازات منطقة المدينة المنورة.

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.

- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.

#### التميز في توظيف وخدمة المرأة:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة.

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.

- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : جامعة طيبة.

### الجائزة في دورتها الخامسة ١٤٣٩هـ

وأصلت الجائزة أعمالها بفروعها الخمسة:

- فرع التميز في رضا المستفيدين.

- فرع التميز في أنظمة الجودة والتطبيقات والتحسين المستمر.

- فرع التميز في متابعة تنفيذ المشاريع.

- فرع التميز في خدمة وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.

- فرع التميز في توظيف وخدمة المرأة.

وتم تطبيق آليات ومناهج وأدوات التقييم للقطاعات الحكومية في الفروع الخمسة، وقد بلغ إجمالي عدد الزيارات والمقابلات النماذج ضمن أدوات التقييم التي تم تطبيقها خلال الدورة الخامسة للجائزة ما يربو على (١٠٠٠٠) عشرة آلاف أداة



## جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



### أكاديميات ومسؤولات ومواطنات:

الجائزة حققت أهدافها في مستوى تقديم الخدمات وتحسينها  
تمكين المرأة من أهم ركائز التعزيز والتقوية لمنظومة الأداء الحكومي

رؤية المملكة ومواكبًا لهذا التوجه الوطني ودومًا لسيرة التحسين والتطوير في جميع القطاعات في المملكة.

وأوضحت وكيلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية ووكيل عمادة الدراسات الجامعية شطر السلام بجامعة طيبة الدكتورة خلود بنت محمد الأحمدى أنه انطلاقاً من الرؤية المستقبلية الثاقبة لصاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة حفظه الله، تأتي جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز دليلاً عملياً على تطبيق التميز في كافة المؤسسات الحكومية.

وأضافت أن أهمية الجائزة تكمن في اعتبارها مضمراً تتنافس فيه تلك المؤسسات لإثبات مدى حرصها وقيامها بتقديم خدمات متميزة لجمهور المستفيدين، سواء المواطنين أو المقيمين أو الزائرين، علامة على تشجيع روح الإبداع والابتكار في تقديم تلك الخدمات، كما تسير هذه الجائزة متوازية ومواكبة لمستجدات التطور العالمي الدولي الحالي في كافة المجالات، والتي تنادي ليس فقط بالجودة في الأداء بل ترقى إلى الإبداع في التميز وتقديم الخدمات، وإرضاء المستفيد. مشيرة إلى اهتمام الجائزة بالمرأة وتمكينها ومشاركتها في الحياة العامة ومختلف المؤسسات الحكومية من منطلق تمكين المرأة ووضعها في بؤرة الاهتمام.

وأكملت أن الجائزة تأتي كعامل محفز لكافة المؤسسات الحكومية للتسابق فيما بينها من أجل تقديم خدمات لجمهورها على مستوى عالي من الجودة والإتقان، علامة على تسابقها في تمكين المرأة بها وتوظيفها والاستفادة من طاقاتها وإمكاناتها المتعددة ، وكذلك الاهتمام الخاص بذوي الاحتياجات الخاصة وتذليل كافة العقبات أمامهم للانخراط في المجتمع دون الإحساس بالانزعالية أو التهميش، ووصفت الجائزة بأنها جائزة مميزة في أرض متميزة ، كما أنها حلبة سباق في الجودة والإبداع في أسمى البقاع.

وقالت مديرية حاضنة الأعمال في جامعة طيبة الأستاذة رقية حارثي: إن المتابع لجائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز وما تجده من عناية ورعاية واهتمام خاص من صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة وما حققته من تنافسية في الأداء الحكومي في نقلة نوعية واكبت ما تشهده المدينة بشكل خاص وأرجاء هذا الوطن العزيز بشكل عام من نمو وتطور وازدهار في مختلف التخصصات العلمية والإدارية وما صحبها من مراحل تعريفية وتطويرها لبرامج وأليات الجائزة مما جعلها أنموذجاً فريداً أسهם في رفع مستوى الجودة والتنافسية على مستوى المنطقة لتحسين الأداء وتطويره وقد لاحظنا مشاركة المرأة في قطاعات مختلفة لتكون شريكًا فاعلاً في المجتمع.

من جانبها أوضحت سيدة الأعمال ورئيسة لجنة سيدات الأعمال بالغرفة التجارية الأستاذة غادة القابدي أنه من خلال التعامل مع مختلف الجهات وبخاصة الأقسام النسائية يلمس المستفيد تحقيق الإنجاز وتقديم الخدمة في زمن قياسي يعتبر إنجازاً يؤكّد تطور الخدمات، إضافةً لحسن التعامل من قبل الموظفات واستيعابهن للأنظمة والقوانين والفهم واضح للإجراءات كما تتمتع إداراتهن بمتابعة الدائمة لفريق العمل مما ينعكس على مستوى تقديم الخدمة وتحقيق رضا المستفيد.

ووصفت مديرية مشروع تاء التكعيب الأستاذة جواهر الرفاعي الجائزة بأنها مبادرة رائعة، مشيرة إلى أنها لمست التحسين في مستوى الخدمات وتمكين المرأة في العديد الجهات الحكومية مؤكدة على ضرورة مواصلة الجائزة في تنفيذ أعمالها لأهمية استمرار عملية التطور والتحسين في العديد من القطاعات.

عبر عدد من الأكاديميات والمسؤولات والمواطنات عن أهمية جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز ودورها في الرقي بالخدمات المقدمة للمواطن والمقيم والزائر، وما حققته الجائزة خلال مسيرتها.

حيث قالت مساعدة عميدة الدراسات الجامعية وعميدة كلية العلوم الطبية التطبيقية بالعلا والملكية ببنجع بجامعة طيبة الدكتورة إلهام بنت طلعت قطان: إن من مقومات العمل والإنجاز التكامل والتجانس بين الواقع والمأمول بما يحقق الرؤية والأهداف كما أن التطلعات للوصول إلى التميز يتطلب التوجيه السليم للطاقات التي يجب أن يكون لها أثراً وطنياً واجابياً في المجالات المختلفة للأداء الحكومي بما يسهم في إلقاء المنظومة وإثراء وتعزيز مكانتها مجتمعياً وإقليمياً ودولياً.

وأضافت أن تمكين المرأة تعتبر من أهم ركائز التعزيز والتقوية، لمنظومة الأداء الحكومي وتميزه وذلك بمنحها القدرة على تولي العديد من المسؤوليات والمهام القيادية وإشراكها في قطاعات العمل المختلفة، وتمكينها من إدارة المناصب العليا وذات القرارات المؤثرة، قيادياً وإدارياً بما يضفي على المنظومة تميز وريادة وتطوير.

من جانبها أوضحت عميدة كلية علوم الأسرة بجامعة طيبة الدكتورة إيمان بنت عبدالرحمن آل منير عسيري أن رعاية واهتمام صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز بفروعها المختلفة هي هدف تطمح كافة القطاعات الحكومية لتحقيقه، وبخاصة في مجال تعليم المرأة من خلال توفير برامج تعليمية أكاديمية متميزة تؤهل الطالبات وتزودهن بالمعارف الازمة التي تمكّنها بعد التخرج من تحقيق النجاح في المسارات المهنية الالتي يرغبن بها والتي بلا شك ستتسنم في رفع إنتاجية القطاع الذي سيتوظّفون به وبما يتواءم مع ثقافة المجتمع. إضافة إلى السعي إلى تعزيز المسؤولية الشخصية والاجتماعية لديهن بما يضمن خدمتهن لمجتمعهن ووطنهن وأمتهن في كل المجالات متسلّحات بالعلم والتحسين المستمر بتطبيقات أنظمة التميز مدرّكات مفاهيم الجودة في الأداء.

وبينت عميدة معهد البحث والاستشارات بجامعة طيبة الدكتورة هنادي بنت حسن زاهد أن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز تحظى برعاية واهتمام من صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة حفظه الله والذي أخذ على عاتقه الارتقاء بمنطقة المدينة المنورة في أعلى سلم المدن المتميزة بالمملكة العربية السعودية بمختلف المجالات، ومن هنا يأتي حرص إمارة منطقة المدينة المنورة على جائزة المدينة المنورة للأداء الوظيفي الحكومي المتميز وعلى أهمية تمكين دور المرأة وتوظين الوظائف بمختلف القطاعات الحكومية.

وأضافت أن الجائزة تسعى من خلال أهدافها على نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والإبداع والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز القطاعات الحكومية على تطبيق الجودة في رفع الكفاءة الإنتاجية بمختلف جوانب الحياة في المجتمع، كما تتضمن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي التميز تحقيق معايير الجودة وقياس الأداء الوظيفي والاستفادة من مخرجات الجودة لإعداد وتطوير برامج ومشاريع ذات قدرات وجودة عالية، وتحفيز جهود الموارد البشرية المتميزة العاملين بالقطاعات الحكومية في رفع المعايير الفرعية للجائزة والاهتمام بكيفية قيام القطاعات بتطوير خطط وسياسات الموارد البشرية واستراتيجياتها التي تساعد على تطوير قدراتهم في القطاعات بمختلف المستويات والفئات الوظيفية، إضافة إلى إيجاد نظام متكامل لقياس وتقدير أداء الموارد البشرية واليات تقديرهم ومكافأتهم بما يساهم في تحقيق



# جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



إشراف  
وكيل الأمارة المساعد للشؤون التنموية  
الأمين العام للجائزة  
م. محمد بن إبراهيم عباس

مشرف اللجنة الإعلامية  
د. عيسى بن محمد القايد

منسقة العلاقات العامة والإعلام  
أ. معتز بن محمد التهامي

التحرير  
أ. معاذ بن بندر المخدوش  
أ. عبدالله بن عبدالرحمن الصويخ

اللجنة الإعلامية النسائية  
أ. أبرار بنت محمد الشنقيطي  
أ. شهد بنت إبراهيم العمر

تصميم وتنفيذ  
رئـة استثمارية لتنظيم  
المعارض والمؤتمرات

## تفكير مختلف ومهارات مبتكرة



لأشك أن هذه الجائزة في غاية الأهمية لجميع الدوائر والأجهزة الحكومية في المنطقة حيث يولي صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان حفظه الله اهتماماً بالغاً بها، وهي تساهم في بذل مزيد من الجهد والعمل فالدولة رعاها الله تشرف على جميع الأعمال التي تقوم بها الأجهزة الحكومية، فالجائزة أتاحت فرصة للأحوال المدنية بالمنافسة مع بقية الدوائر والأجهزة الحكومية، لتقديم جميع الخدمات التي يحتاجها المواطن.

والجائزة تدعو إلى تحسين المستقبل المأمول وتطوير الخطوات الفعالة لتحقيقها وجوائز التميز هي حافز كبير للإبداع والابتكار لأنها تساهم في رفع معايير محددة للتميز مما يؤدي إلى جعل القطاعات الحكومية تفك بطريقة مختلفة ومهارات إبداعية جديدة لتحصل جهة الإداره على تعزيز موظفيها والتي تعكس الخدمة المقدمة للمستفيدين بجودة وكفاءة عالية.

ومما لا شك فيه أن الجائزة ساهمت وحققت تطورات عامة داخل الأحوال المدنية وأدت إلى تنافس وتحفيز داخل المنطقة والمحافظات التابعة لها بالنسبة للمدينة المنورة، كما رسخت الجودة والتحسين كون التقييم يصدر من جهة مختصة وفق معايير محددة، كما ساهمت في خدمة كافة الفئات المجتمعية والتي تعنى بكبار السن والعجزة داخل المستشفيات ودور الإيواء والممرضى وذوي الاحتياجات الخاصة، وتساعد العربات المتقلقة للمدينة المنورة والتي توفر كافة الخدمات لسكانها بالشراكة والتعاون مع المراكز الحكومية داخل المدينة المنورة كما حصل مؤخراً بالتعاون مع وزارة الصحة لإنشاء مكتب خاص بالأحوال المدنية داخل مستشفى النساء والولادة وقد دعم وكيل وزارة الداخلية للأحوال المدنية هذا المشروع والعمل متواصل أيضاً بين مكتب الأحوال بمنطقة المدينة بإنشاء مكتب داخل محكمة الأحوال الشخصية يعني بتسجيل الواقعات، كل هذا التنوع كان نتيجة لأثر جائزة المدينة المنورة للأداء والتميز الحكومي.

مدير عام مكتب الأحوال المدنية  
منطقة المدينة المنورة  
الدكتور عبدالله سليمان الحربي

## محفز حقيقي للجهات الحكومية



تولي مملكتنا الحبيبة في ظل قيادتنا الحكيمه اهتماماً بالغاً للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين على حد سواء، وجائزة الأداء الحكومي المتميز هي إحدى روافد الارتقاء بمستوى خدمات الجهات الحكومية والتي لم تأتي مصادفة، بل من خلال دراسة متعلقة لأداء الجهات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة ورصد ردود أفعال المستفيدين منها.

وما اهتمام صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة حفظه الله بهذه الجائزة إلا لمعروفة سموه بأهميتها والثقل التميزي الذي تضفيه لأداء الجهات الحكومية، حيث يعلم - حفظه الله - بأن التحفيز هو أحد الأدوات الهامة في استمرار عجلة التطور والعطاء بشكل مستمر، ولاهتمامه رعايا الله بها تأتي هذه الجائزة كمحفز حقيقي للجهات لبذل قصارى جهدها في تحقيق أهدافها.

كما أثنا في الدفاع المدني قد شرفنا في عام ٢٠١٤ م في النسخة الأولى بالحصول على ميداليتين من ميداليات هذه الجائزة، الأولى تمثلت في أنظمة الجودة ونلت الجائزة الفضية، والثانية في التحسين المستمر ونلت الميدالية البرونزية، وقد لستنا مدى التطور الذي أضافته للعاملين لدينا والوعي الكبير الذي انعكس على مقدم الخدمة والمستفيد منها. وفي عام ٢٠١٥ عدنا من جديد وحصلنا في النسخة الثانية على الجائزة الثالثة في محور أنظمة الجودة والتحسين المستمر .

ومديرية الدفاع المدني بمنطقة المدينة المنورة وبتوجيه من معالي مدير عام الدفاع المدني الفريق سليمان بن عبدالله العمرو وباهتمام ومتابعة مباشرة من سعادة مدير الدفاع المدني بمنطقة المدينة المنورة العميد عبدالرحمن بن عبدالحميد الحربي نضع الجودة ومقاييسها في جميع تعاملاتنا وخدماتنا التي تقدم سواء من خلال مراكز الدفاع المدني أو إدارتها بمنطقة المدينة المنورة ونسعى جاهدين لد جسور التواصل مع المواطن بكل الطرق ونطلع لاقتراحاته بما يعود على خدماتنا بالتطور والاستمرارية.

مدير الإدارة العامة للسلامة  
العقيد الدكتور / خالد بن مرشد العتيبي



## جائزة المدينة المنورة لأداء الحكومي المتميز



### فعاليات متنوعة وبرامج متعددة لنشر وتعزيز ثقافة الجودة



شملت:

- تقديم رؤى وأفكار واستراتيجيات تخدم العملية التطويرية للجهات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة.
- إقامة منتديات ثقافية لنشر الوعي العام والذي يعزز التحول للمجتمع المعرفي في المنطقة.
- تنمية الموارد البشرية السعودية وزيادة كفاءتها وبناء وإعداد خبراء وطنيين في كل المجالات المعرفية.
- الاستفادة من البحوث والدراسات لدى الجهات المعنية لتطوير وتنمية قدرات الجهات الحكومية.
- الارتقاء بمستوى الأداء للجهات الحكومية في كل جوانبها بمنطقة المدينة المنورة.

#### مبادرة فنون المدينة

وسعياً لتفعيل دور الفنانين ومشاركتهم في العملية التنموية، لأهمية دورهم في رفع مستوى ثقافة وفكر أفراد المجتمع تأتي هذه المبادرة والتي انطلقت منذ الدورة الرابعة وهي تهدف إلى:



تنفيذًا للتوجيهات صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة؛ بالعمل على نشر ثقافة الجودة والوعي بأهميتها ودورها في رفع الكفاءة وتحسين الخدمة مع استدامة الجودة؛ واستمراراً للفعاليات والمبادرات التي قدمتها الجائزة خلال دوراتها السابقة، نظمت الأمانة العامة للجائزة العديد من الناشط والفعاليات خلال الدورة الخامسة شملت لقاءات وبرامج زيارات واستعراض نماذج للجودة وعقد الاتفاقيات وتنظيم ورش عمل متخصصة، وشملت هذه الفعاليات التالي:

#### توقيع اتفاقية تفاهم

أبرم أمين عام الجائزة وكيل الأمارة المساعد للشؤون التنموية المهندس محمد بن إبراهيم عباس بتاريخ ٢٣/٤/٢٠١٨م اتفاقية شراكة إستراتيجية مع معهد مدينة المعرفة للقيادة والريادة التابع لشركة مدينة المعرفة الاقتصادية حيث مثلها في التوقيع نائب رئيس مجلس الإدارة الأستاذ أمين محمد شاكر، وذلك بحضور أكثر من ٦٠ مسؤولاً من القيادات الحكومية بمناطق المملكة. وجاء توقيع هذه الاتفاقية من أجل التكامل في تحقيق عدداً من الأهداف





# جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز



- والإقليمية والعالمية.
- تطوير استراتيجيات للجهاز الحكومي تتواكب مع الرؤية وبرامجه.
- وتطوير مؤشرات أداء ذكية.
- التعرف على نماذج أطر التميز الحكومي المختلفة.
- استكشاف الأدوات العملية، بالإضافة إلى الحلول الملائمة.
- تحليل التوجهات الصغرى والكبرى التي تشكل مستقبل التنمية.
- كيفية اتخاذ خطوات متبرعة باستخدام معلومات وتقنيات لتحديد المشكلات وحلها.
- بناء شبكة علاقات حكومية وتمكين التواصل الإيجابي بين القيادات الوسطى.
- الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية الحكومية للتعرف على أسباب النجاح وفرص التطوير.
- كما تضمن البرنامج ستة محاور وهي قياس أداء الخدمات الحكومية، والتحول الرقمي، ونهج التميز الحكومي، وضمانات النزاهة والشفافية، وتطوير وتنفيذ السياسات العامة، إضافة إلى عقد ملتقى قادة الأجهزة الحكومية بالمدينة المنورة.

## البرنامج التدريبي (عنوان التميز في تحقيق رضا المستفيدين للجهات الحكومية)

وسعياً من الجائزة إلى تزويد منسوبي المنشآت الحكومية بالمعارف والفاهيم والمهارات والأساليب الحديثة والتتطورة في مجال الإبداع والجودة والتميز في العمل المؤسسي، لتطوير قدرات الموظفين ورفع مستوى الأداء والإنتاجية وتطوير أساليب عمل مبتكرة لتقديم أفضل الخدمات بما يحقق رضا المستفيد، فقد نظمت الأمانة العامة للجائزة برنامجاً تدريبياً بعنوان (التميز في تحقيق رضا المستفيدين للجهات الحكومية).

وكانت أهداف البرنامج متمثلة في تنمية القدرات والمعرفة للموارد البشرية في الجهات الحكومية، ونشر ثقافة التميز والإبداع، واستمر البرنامج لمدة يومين خلال الفترة من ١٤٣٩/٠٦/١٠هـ إلى ١٤٣٩/٠٦/١٢هـ بمعدل (٨) ساعات تدريب بمشاركة (٨١) متدرباً يمثلون ٣١ جهة حكومية، وذلك بديوان المعرفة التابع لمدينة المعرفة الاقتصادية.

## استعراض تجارب للتميز

حرصت الجائزة على الاستفادة من التجارب الناجحة للقطاعات الحكومية التي حققت تميزاً خلال دورات الجائزة السابقة، وذلك من خلال تنظيم زيارات لهذه القطاعات وعقد لقاءات مع المسؤولين بها ومنسوبي عدد من القطاعات الحكومية للوقوف على ما أنجز من إجراءات وتنظيمات لتحقيق التميز، إضافة إلى التعرف على كيفية التغلب على المعوقات لتطوير الخدمة وتحسينها، وقد شملت عرض تجارب التميز كل من:

- ١- فرع وزارة التجارة والاستثمار.
- ٢- مكتب العمل والتنمية الاجتماعية.

وشارك في هذه الزيارات عدد (٦٩) مشاركاً يمثلون (٤٢) جهة حكومية.

١. اكتشاف ورعاية المواهب الفنية والارتقاء بهم إلى عالم الإبداع والتميز وبناء جيل مبدع ومبتكر.
  ٢. تعزيز دور الفنون والفنانين في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمنطقة.
  ٣. دعم وتطوير مجال الإبداع الفني من خلال تنويع وتطوير برامج وأنشطة فنية.
  ٤. تعريف ونشر الفن والثقافة على مختلف المستويات المحلية والعربية العالمية.
  ٥. بناء قاعدة معلومات عن الفنانين بالمنطقة وتوثيق أعمالهم وإتاحة الوصول إليها عبر شبكة الإنترنت.
  ٦. إيجاد قنوات تسويقية لأعمال الفنانين.
- وكان موضوع المشاركة في الدورة الخامسة عن المدينة المنورة وموروثها الثقافي والاجتماعي والحضاري والمعماري.

## مبادرة دوري وكأس التميز

ولتكامل المبادرات الرياضية مع أهداف الجائزة من منطلق أهميتها باعتبارها عاملاً هاماً لتحسين الصحة العامة والاستغلال الأمثل لأوقات وطاقات الشباب ولكونها وسيلة فاعلة لتنميتها وتعزيز الجوانب الإيجابية؛ فقد تبنت الجائزة دعم الشباب من خلال مبادرتي «دوري التميز لفرق الأحياء» و«كأس التميز لمحافظات منطقة المدينة المنورة» وقد حققت بحمد الله اقبالاً لدى فئة الشباب وبث روح الحماس والمنافسة لديهم بما يعود عليهم بالنفع .

## لقاء ضباط التواصل

نظمت الأمانة العامة للجائزة في بداية انطلاقتها الدورة الخامسة لقاءً مع ضباط اتصال الجائزة بالجهات الحكومية، وهدف اللقاء إلى تحقيق التواصل المستمر مع ضباط التواصل، وتعزيز قنوات العمل ضمن فريق واحد، سعياً إلى تحقيق أهداف ورسالة ورؤية الجائزة لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة، إضافة إلى استقبال المقترنات التطويرية وتوضيح آليات التقييم والقياس للجائزة.

## البرنامج التدريبي (الأداء الحكومي المتميز)

نظمت الأمانة العامة للجائزة بالتعاون مع معهد مدينة المعرفة للقيادة والريادة «برنامج الأداء الحكومي المتميز» الذي يعد برنامجاً تشاركيًّا، ويركز على الاحتياجات الفعلية للقطاع الحكومي مع استعراض أفضل الممارسات الدولية والإقليمية، والاستعانة في ذلك بأحدث مقاييس الأداء والتكامل التكنولوجي التي تعنى بكفاءة القطاع الحكومي، والذي تم إعداده خصيصاً لقيادات الأجهزة الحكومية وشارك في تقديمها عدد من أبرز أساتذة وخبراء الإدارة العامة.

وقد سعى البرنامج لتحقيق عدد من الأهداف شملت:

- ٠ فهم كيف تستطيع الحكومات الريادة والتميز على المستويات المحلية



**جائزة المدينة المنورة  
للأداء الحكومي المتميز**



# لَوْحَتُ الشَّرْفِ

الدورة					الجوائز	الفروع
١٤٣٩	١٤٣٨	١٤٣٧	١٤٣٦	١٤٣٥		
مستشفى الهيئة الملكية ينبع	التجارة والاستثمار	التجارة والاستثمار	جوازات المنطقة	التأمينات الاجتماعية	الذهبية	رضا المستفيد
فرع وزارة التجارة والاستثمار	شركة الكهرباء	مستشفى الهيئة الملكية ينبع	التجارة والاستثمار	هيئة التطوير	الفضية	
المؤسسة العامة للتقاعد	وزارة الحج والعمرة	شركة الكهرباء	الأحوال المدنية	وزارة المالية	البرونزية	

*	*	*	*	ادارة التعليم	الذهبية	التحسين المستمر
*	*	*	*	الكلية التقنية	الفضية	
*	*	*	*	الدفاع المدني	البرونزية	

*	*	*	*	أمانة المنطقة	الذهبية	أنظمة إدارة الجودة
*	*	*	*	الدفاع المدني	الفضية	
*	*	*	*	جامعة طيبة	البرونزية	

مديرية الشرطة	الجامعة الإسلامية	ادارة التعليم	فرع وزارة الحج والعمرة	*	الذهبية	الجودة وتطبيقات التحسين المستمر
ادارة التعليم	ادارة التعليم	وزارة الحج والعمرة	الجامعة الإسلامية	*	الفضية	
فرع وزارة الحج والعمرة	شرطة المنطقة	شرطة المنطقة	الدفاع المدني	*	البرونزية	

الجامعة الإسلامية	شركة الكهرباء	شركة الكهرباء	شركة الكهرباء	*	الذهبية	متابعة تنفيذ المشاريع
ادارة التعليم	حجبت	جامعة طيبة	ادارة التعليم	*	الفضية	
جامعة طيبة	حجبت	الجامعة الإسلامية	حجبت	*	البرونزية	

فرع وزارة التجارة والاستثمار	جوازات منطقة	ادارة التعليم	*	*	الذهبية	خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
ادارة التعليم	التجارة والاستثمار	جوازات المنطقة	*	*	الفضية	
الجامعة الإسلامية	ادارة التعليم	التجارة والاستثمار	*	*	البرونزية	

العمل والتنمية الاجتماعية	جوازات المنطقة	*	*	*	الذهبية	توظيف وخدمة المرأة
جامعة طيبة	ادارة التعليم	*	*	*	الفضية	
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية	جامعة طيبة	*	*	*	البرونزية	