



بطاقة

حول الجائزة الإفريقية للخدمات العمومية

1- تقديم الجائزة

تعتبر الجائزة الإفريقية للخدمات العمومية حدثا هاما للتميز في مجال المرفق العام، وتهدف إلى تكريم إنجازات وإبداعات ومساهمات مؤسسات المرفق العام التي تعمل على إرساء دعائم إدارة عمومية أكثر فعالية ونجاعة بالبلدان الإفريقية.

أعطيت الانطلاقة لهذه الجائزة على هامش الدورة الثالثة والخمسون (53) للمجلس الإداري للمركز الإفريقي للتدريب والبحث الإداري للإنماء (كافراد)، والمنتدى الحادي عشر (11) لتحديث المرافق العمومية ومؤسسات الدولة، المنعقدان بمراكش سنة 2015.

2- أهداف الجائزة

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الجائزة في تتويج ومكافأة المؤسسات العمومية بإفريقيا تقديرا على إبداعها ومساهماتها في بناء إدارة عمومية أكثر فعالية ونجاعة قادرة على تلبية طلبات المرتفقين. كما تهدف هذه المنافسة السنوية، إلى إبراز الدور الذي يلعبه المرفق العام وتجسيد رؤيته وطابعه المهني والاحترافي.

علاوة على ذلك، تسعى الجائزة إلى استكشاف الابتكارات في مجال الحكامة، وتحفيز الموظفين بشكل يفضي إلى دعم التجديد وتحسين صورة المرفق العام وتعزيز ثقة المواطنين بالإدارة، وتبادل المبادرات الناجحة قصد إثارة ردود الفعل داخل وخارج البلاد.

3- فئات الجائزة

تمنح الجائزة لكل مؤسسة حققت إنجازا في إحدى الفئات الثلاثة التالية:

- ✓ الإدارة الإلكترونية: "التطبيقات الذكية" و"الخدمات الإلكترونية";
- ✓ الابتكار وتحسين جودة الخدمات العمومية؛
- ✓ تعزيز مقاربة النوع في مجال الوظيفة العمومية.

ثمة بعض المبادرات قد تندرج في سياق أكثر من فئة واحدة من هذه الفئات، ويتعين على المرشحين اختيار فئة واحدة تتوافق أكثر مع روح المبادرة.

4- لجنة انتقاء المرشحين

ستتم دراسة الترشيحات من طرف لجنة ما بين وزارية لانتقاء أربع تجارب على الأكثر (تجربة عن كل فئة) وإحالتها على لجنة الانتقاء المكونة من رئيس المجلس الإداري، والمدير العام للكافراد، لدراستها ضمن ملفات المرشحين الأفارقة طبقا لمعايير الترشيح، وتقديمها إلى المجلس التنفيذي من أجل انتقاء أولي، قبل عرضها على أنظار المجلس الإداري لحصر لائحة المرشحين الناجحين بصفة نهائية.

5- مراحل التقييم

تبتدئ عملية التقييم بانتقاء أولي للمرشحين وفقا لمعايير الترشيح، ويوضح الجدول الزمني التالي كافة مراحل العملية برسم السنة الجارية:

15 فبراير 2018	فتح باب الترشيح لنيل لجائزة
30 مارس 2018	آخر أجل لوضع ملفات الترشيح
أبريل 2018	دراسة ملفات الترشيح من طرف اللجنة ما بين وزارية
ماي 2018	دراسة الملفات من طرف لجنة مكونة من ممثلين عن الإدارة العامة للكافراد و رئاسة المجلس الإداري للكافراد
20 يونيو 2018	انتقاء أولي للمرشحين من طرف اللجنة التنفيذية للكافراد
20 يونيو 2018 (أثناء انعقاد المجلس الإداري)	حصر لائحة المرشحين الناجحين من طرف المجلس الإداري للكافراد
(أثناء تنظيم المنتدى)	تسليم الجائزة للمرشحين الناجحين

6- شروط الترشيح

يشترط على المؤسسات الراغبة في الترشيح التوفر على الأهلية لذلك، وقد تشمل :

- إدارات عمومية ؛
- هيئات عمومية ؛
- جماعات محلية أو جامعات أو أي مؤسسة تزاوّل مهام المرفق العمومي.

تقوم كل مؤسسة بعرض تجربتها وفقا للشروط التالية:

- ✓ أن تكون عبارة عن تجربة في مجال المرفق العام تستجيب لحاجيات المواطن والمقاولة؛
- ✓ أن تندرج في سياق إحدى الفئات الثلاث المشار إليها أعلاه؛
- ✓ أن تكون قد دخلت حيز التطبيق (وليس مجرد مقترح مشروع) لمدة ثلاثة أشهر على الأقل قبل آخر أجل لوضع ملفات الترشيح؛

7- معايير وضع ملفات الترشيح

يتم تحميل استمارات الترشيح من موقع وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة التالي:

www.mmsp.gov.ma (التعاون الدولي)

ويرسل ملف الترشيح (ترشيح واحد في أحد الفئات عن كل إدارة) إلى وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، داخل أجل لا يتعدى 30 مارس 2018، وذلك على العنوان الإلكتروني التالي: cafrad@mmsp.gov.ma أو عبر البريد على العنوان التالي: شارع الحاج أحمد الشرقاوي، ص ب 1076، الحي الإداري، أكسال، الرباط.

ملف الترشيح:

يتكون ملف الترشيح من الوثائق التالية:

- ✓ رسالة رسمية موقعة من طرف الإدارة المترشحة؛
- ✓ استمارة الترشيح (يمكن تحميلها من موقع الوزارة)؛
- ✓ 2 رسائل تزكية؛
- ✓ وثائق داعمة تبرز وقع المشروع على المواطنين أو أية وسائل أو معلومات ذات صلة؛
- ✓ أية عناصر أخرى داعمة للملف.

يمكن تقديم طلبات الترشيح باستعمال إحدى اللغات المعتمدة لدى الكافراد (العربية أو الفرنسية أو الإنجليزية).

8- شكل الجائزة

الجائزة الإفريقية للخدمات العمومية هي عبارة عن جائزة رمزية تحمل اسم "الجائزة الإفريقية للخدمات العمومية" والسنة التي نظمت فيها النسخة.

سيتم تتويج الفائزين بالجائزة وفقا لما يلي:

- ✓ الجائزة الأولى: جائزة التميز، وتمنح للمرشح الذي احتل المرتبة الأولى في كل فئة.
- ✓ الجائزة الثانية: جائزة التقدير، وتمنح للمرشح الذي احتل المرتبة الثانية في كل فئة.

9- تسليم الجائزة

تتم عملية تسليم الجائزة خلال حفل يترأسه السيد رئيس المجلس الإداري للكافراد على هامش منتدى تحديث الإدارة العمومية ومؤسسات الدولة.

10- فئات الجائزة ومعايير تقييمها

الفئة الأولى: الإدارة الإلكترونية:

- الخدمات الإلكترونية،
- التطبيقات الذكية.

تهدف فئة "الإدارة الإلكترونية" إلى تكريم أفضل المشاريع في مجال الإدارة الإلكترونية (الخدمات عن بعد والتطبيقات الذكية) بإفريقيا، بشكل يفضي إلى الترويج لها وتعزيز التجارب الناجحة ودعم جهود تحسين جودة الخدمات العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تتضمن هذه الفئة فئتين فرعيتين:

أ- الفئة الفرعية الأولى "الخدمات الإلكترونية"

تستهدف هذه الفئة جميع الخدمات العمومية المتطورة المتوفرة في شبكة الأنترنت، والتي تمكن المواطنين والمقاولات من قضاء مصالحهم كليا أو جزئيا في ظرف وجيز وبتكلفة أقل.

معايير التقييم

أولا: أهمية الخدمة

- ✓ حجم الفئة المستهدفة؛
- ✓ المشاكل المحلولة والنتائج المحققة؛
- ✓ استجابة الخدمة لتطلعات المرتفقين؛
- ✓ توافق الخدمة مع أوليات الحكومة؛
- ✓ استدامة الخدمة

ثانيا: توفر الخدمة

- ✓ تبسيط مسطرة الولوج إلى الخدمة قبل تجريبها من طابعها المادي؛
- ✓ درجة التحول الإلكتروني؛
- ✓ جاهزية الخدمة واستقرارها؛
- ✓ احترام الخدمة لمعايير السلامة؛
- ✓ اللغات المتوفرة؛
- ✓ التزام القائمين على الخدمة بحماية المعطيات الشخصية؛
- ✓ الابتكار

ثالثا: سهولة استعمال الخدمة

- ✓ قابلية الولوج إلى الخدمة ووسائطها المتعددة؛
- ✓ الرد على الطلبات والوقت الزمني المتطلب؛
- ✓ السرعة في التواصل مع مستعملي الخدمة وتوفير المساعدة لهم

➤ رابعاً: تأثير الخدمة على المرتفقين (مؤشرات ومعطيات).

- ✓ المشاركة الإلكترونية؛
- ✓ درجة استعمال الخدمة؛
- ✓ رضى المرتفقين عن الخدمة؛
- ✓ معالجة الشكايات؛
- ✓ مواعيد على الخط من أجل الحصول على الخدمة العمومية.

ب- الفئة الفرعية الثانية "التطبيقات الذكية"

تشتمل هذه الفئة على التطبيقات الذكية المقدمة على الهواتف المحمولة واللوحات الإلكترونية (برامج IOS و Android و Windows) والتي تقدم حلولاً إبداعية ومبتكرة لتسهيل ولوج المواطنين والمقاولات إلى الخدمات الإلكترونية عبر الأجهزة المحمولة مع سهولة استخدامها بفعالية أكبر.

معايير التقييم:

أولاً: أهمية التطبيق

- ✓ حجم الفئة المستهدفة؛
- ✓ المشاكل المحلولة والنتائج المحققة؛
- ✓ استجابة الخدمة لتطلعات المرتفقين؛
- ✓ توافق الخدمة مع أوليات الحكومة؛
- ✓ استدامة الخدمة.

ثانياً: سهولة استخدام الخدمة:

- ✓ جاذبية التصميم: رسومات، صوت وغيرها؛
- ✓ السرعة في التواصل مع مستعملي الخدمة وتوفير المساعدة لهم؛
- ✓ مكونات التطبيق؛
- ✓ الابتكار واستغلال التطبيق لتكنولوجيا الأجهزة المحمولة (تقنية GPS، وسائل الإشعار وغيرها)؛
- ✓ اللغات المتوفرة؛
- ✓ توفر الخدمة في مختلف الأجهزة المحمولة؛
- ✓ احترام التطبيق لمعايير السلامة.

ثالثاً: تأثير الخدمة على المرتفقين:

- ✓ درجة استعمال الخدمة؛
- ✓ رضى المرتفقين عن الخدمة؛
- ✓ معالجة الشكايات.

الفئة الثانية: الابتكار وتحسين جودة المرفق العام:

معايير التقييم:

- ✓ تعزيز الفعالية من خلال عقلنة تدبير المساطر والحد من استعمال الأوراق الإدارية ودعم التنسيق وجميع التدابير الأخرى الرامية إلى ضمان فعالية ونجاعة أكبر؛
- ✓ توفير خدمات تستوفي معايير الجودة وتسريعها وتسهيل ولوجها والرد على استفسارات المرتفقين في هذا الشأن؛
- ✓ إيلاء أهمية لمشاركة المواطن والمجتمع المدني والأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم؛
- ✓ تحقيق المناصفة من خلال توسيع دائرة الولوج إلى الخدمات لفائدة الفئات الهشة ونشرها على نطاق أوسع والاستعانة بآليات تساهم في تعزيز الاندماج الاجتماعي؛
- ✓ تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني في مجال توفير الخدمات العمومية؛
- ✓ تعميم عملية التحول الوظيفي للإدارة على نطاق أوسع بدل الاكتفاء بتحسينات هامشية، والاستعانة بأساليب وأدوات وتقنيات مبتكرة تصب في سياق بلد أو منطقة معينة وذات صلة بمجالات التحديث وتغيير ثقافة التنظيم ودعم الإصلاح الإداري وإعادة هيكلة مسار توفير الخدمات العمومية من طرف الحكومة؛
- ✓ بلورة مفهوم جديد يقوم على اقتراح فكرة أو مقاربة جديدة لحل المشاكل أو وضع سياسية جديدة بهدف توفير خدمات عمومية أفضل.

الفئة الثالثة: تعزيز مقاربة النوع في مجال الوظيفة العمومية

معايير التقييم

- ✓ تعزيز ومراعاة منظور النوع الاجتماعي في الوظيفة العمومية: الاندماج في آليات الإدارة والابتكارات التي تلبى الاحتياجات الخاصة للمرأة في الخدمة المدنية؛
- ✓ تعزيز المساواة بين الرجل والمرأة في تقديم الخدمات العامة: دمج الممارسات والتغيرات في سياسات التوظيف والترقية والتدريب، وإدارة الحياة الوظيفية، لزيادة عدد الموظفات في الوظيفة العمومية، فضلا عن حصولهم على مناصب المسؤولية و مواقع صنع القرار.
- ✓ تحديث الإدارة: إشراك التحول من الإطار العام لتعزيز حقوق الموظفات ودمج مقاربة النوع الاجتماعي في الوظيفة العمومية، وخلق هياكل مخصصة للنوع الاجتماعي داخل الإدارة، وأساليب التكامل والأدوات والتقنيات المبتكرة لتلبية احتياجات الموظفة؛

✓ وضع مفهوم جديد لتسهيل وصول المرأة إلى مناصب المسؤولية: وتشمل نهجا جديدا مميذا لتعزيز مشاركة المرأة في وضع السياسات العمومية؛ من خلال تطبيق تقنيات جديدة لتدبير المعرفة في سياق بلد أو منطقة معينة.

للاتصال:

السيدة نسرين حموش، إطار

- الهاتف: 00 212 537 679 878

- البريد الإلكتروني: n.hammouche@mmsp.gov.ma

m.elhadi@mmsp.gov.ma