

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 رئيلج 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 للرشحين وفقا لمعايير الترشيح، ويوضح الجدول الزمني التالي كافة مراحل العملية برسم السنة الجارية:

31 يناير 2017	فتح باب الترشيح لنيل لجائزة
31 مارس 2017	آخر أجل لوضع ملفات الترشيح
أبريل 2017	دراسة ملفات الترشيح من طرف اللجنة ما بين وزارية
ماي ويونيو 2017	دراسة الملفات من طرف لجنة مكونة من ممثلين عن الإدارة العامة للكافراد ورئاسة المجلس الإداري للكافراد
3 يوليوز 2017	انتقاء أولي للمرشحين من طرف اللجنة التنفيذية للكافراد
4 يوليوز 2017 (أثناء انعقاد المجلس الإداري)	حصر لائحة المرشحين الناجحين من طرف المجلس الإداري للكافراد
5 يوليوز 2017 (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 تزاوول مهام المرفق العمومي.

تقوم كل مؤسسة بعرض تجربتها وفقا للشروط التالية:

- ✓ أن تكون عبارة عن تجربة في مجال المرفق العام تستجيب لحاجيات المواطن والمقولة؛
- ✓ 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 31 مارس 2017، وذلك على العنوان الإلكتروني التالي: presidence-cafrad@mmsp.gov.ma أو عش الشيد على العنوان التالي: شارع الحاج أحمد الشرقاوي، ص ب 1076، الحي الإداري، أكدال، الرباط.

ملف الترشيح:

يتكون ملف الترشيح من الوثائق التالية:

- ✓ رسالة رسمية موقعة من طرف الإدارة المترشحة؛
 - ✓ استمارة الترشيح (يمكن تحميلها من موقع الوزارة)؛
 - ✓ 3 رسائل تركية؛
 - ✓ وثائق داعمة شرز وقع المشروع على المواطنين أو أية وسائل أو معلومات ذات يرلة؛
 - ✓ أية عنايرر 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 الض 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.

تتم عملية تسليم الجائزة خلال حفل يترأسه السيد رثيلج المجلج 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 صرا 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، والمض تمكن المواطنين والمقاولات من قضاء مسألهم 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

- ✓ تلبحيط ملحطرة الولوج إلى الخدمة قبل تجريدها من طابعها المادي؛
- ✓ درجة التحول الإلكتروني؛
- ✓ جاهزية الخدمة واستقرارها؛

- ✓ احترام الخدمة لمعايير العلامة؛
- ✓ 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؛
- ✓ الحرعة في التوايرل مع ملحتعملي الخدمة وتوفير الملحاعدضم

➤ رابعا: تأثير الخدمة على المرتفقين (مؤشرات ومعطيات)

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

ب- الفئة الفرعية الثانية "التطبيقات الذكية"

تشتمل هذه الفئة على التطبيقات الذكية المقدمة على طرواناتف المحمولة واللوحات الإلكترونية (برامج IOS و Android و Windows) والض تقدم حلولاً إبداعية ومبتكرة للتهييل ولوج المواطنين والمقاولات إلى الخدمات الإلكترونية عش الأجهزة المحمولة مع سهولة استخدامها بفعالية أكش.

معايير التقييم :

أولا: أهمية التطبيق

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

ثانياً: سهولة استخدام الخدمة:

- ✓ جاذبية التسميم: رسومات، يروت وغيرها؛
- ✓ الجرعة في التوايرل مع ملحتعملي الخدمة وتوفير المحاعدصم؛
- ✓ مكونات التطبيق؛
- ✓ الابتكار واستغلال التطبيق لتكنولوجيا الأجهزة المحمولة (تقنية GPS، وسائل الإشعار وغيرها)؛
- ✓ اللغات المتوفرة؛
- ✓ توفر الخدمة في مختلف الأجهزة المحمولة؛
- ✓ احترام التطبيق لمعايير المحلامة.

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 المحاطر والحد من استعمال الأوراق الإدارية ودعم التلحيق وجميع التدابير الأخرى الرامية إلى ضمان فعالية ونجاعة أكش؛
- ✓ توفير خدمات تلحتوي في معايير الجودة وتلحريتها وتلحهيل ولوجها والرد على استقلحات المرتفقين في هذا الشأن؛
- ✓ إيلاء أهمية لمشاركة المواطن والمجتمع المدني والأخذ بعين الاعتبار ملاحظاتهم لقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم؛
- ✓ تحقيق المنايرفة من خلال توسيع دائرة الولوج إلى الخدمات لفائدة الفئات طرشة ونشرها على نطاق أوسع والاستعانة بأليات تلحاهم 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 بتلحينات هامشية، والاستعانة بأساليب وأدوات وتقنيات مبتكرة سمب في سياق بلد أو منطقة معينة وذات يرلة بمجالات

التحديث وتغيير ثقافة التنظيم ودعم الإيرلاخ الإداري وإعادة هيكلة ملحار توفير الخدمات العمومية من طرف الحكومة ؛

✓ بلورة مفهوم جديد يقوم على اقتراح فكرة أو مقارنة جديدة لحل المشاكل أو وضع سياسية جديدة بهدف توفير خدمات عمومية أفضل.

الفئة الثالثة: تعزيز مقارنة النوع في مجال الوظيفة العمومية

معايير التقييم

- ✓ تعزيز ومراعاة منظور النوع الاجتماعي في الوظيفة العمومية: الاندماج في آليات الإدارة والابتكارات المص تلبى الاحتياجات الخايرة للمرأة في الخدمة المدنية؛
- ✓ تعزيز المحاواة 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 حسمهم على منايرب المحؤولية و مواقع يرنع القرار.
- ✓ تحديث الإدارة: إشراك التحول من الإطار العام لتعزيز حقوق الموظفات ودمج مقارنة النوع الاجتماعي في الوظيفة العمومية، وخلق هياكل مخصمة للنوع الاجتماعي داخل الإدارة، وأساليب التكامل والأدوات و التقنيات المبتكرة لتلبية احتياجات الموظفة؛
- ✓ وضع مفهوم جديد للتجهيل ويروال المرأة إلى منايرب المحؤولية: وتشمل نهجا جديدا مميزا لتعزيز مشاركة المرأة في وضع المحياسات العمومية؛ من خلال تطبيق تقنيات جديدة لتدبير المعرفة في سياق بلد أو منطقة معينة.

للاشمال:

المعيد سفيان ذكي، مسمرف

- طراتف: 00 212 537 679 875

- البريد الإلكتروني: s.daki@mmsp.gov.ma