



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الداخلية



جائزة الخدمات المشتركة الدولية

دليل

جائزة الخدمات المشتركة الدولية

2018



#MOIUA  
www.moi.gov.ae



## 1 . تعريف المصطلحات

المعيار	الوصف
الخدمات المشتركة	هي عملية تقوم بها المؤسسات لدمج الخدمات المتواجدة في عدد من الوحدات التنظيمية وتقديمها ضمن وحدة مركزية وذلك لتحسين الجودة وتخفيض التكلفة وتفرغ المؤسسة لعملها الخاص.
مركز الخدمات المشتركة	مركز متخصص و مسؤول عن إدارة وتقديم مهامات معينة ومحددة، و إمكانية تقديم الخدمات المشتركة من موقع أو عدة مواقع مختلفة داخلياً وقد يغطي مجموعة واسعة من خدمات الدعم المؤسسي .



## 2. نظرة عامة

يتضمن مفهوم الخدمات المشتركة خدمات الدعم المؤسسي والعمليات التي يتم استخدامها من قبل عدة وحدات تنظيمية من نفس المؤسسة، ويمكن تقديمها على المستوى الدولي أو الإقليمي أو العالمي. الهدف من الخدمات المشتركة هو الحصول على خدمات ذات كفاءة عالية تساهم في تحسين الإنتاجية، وتخفيض التكاليف التشغيلية استناداً إلى منهجية التطوير المستمر.

## 3. الأهداف

تهدف هذه الجائزة إلى :

- تقدير أفضل الإنجازات الريادية وأبرز الممارسات الابتكارية في الخدمات المشتركة على المستوى المحلي والدولي.
- توفير منصة للمؤسسات والجهات الحكومية لتبادل أفضل الممارسات والخبرات في الخدمات المشتركة.



## 4. فئات الجائزة

### 4.1 نظرة عامة على الفئات

تتألف جائزة الخدمات المشتركة الدولية من أربع فئات

الجوائز الدولية



أفضل مركز خدمة  
مشتركة

تهدف هذه الفئة إلى تمييز أفضل مركز خدمة فيما يتعلق  
بالتميز والريادة بشكل عام في الخدمات المشتركة



أفضل تعهيد شراكة  
خارجي

تهدف هذه الفئة إلى تمييز التعهيد الخارجي الكلي و أيضا  
التعهيد الخارجي الجزئي للخدمات المشتركة



أفضل إبتكار

تهدف هذه الفئة إلى التعرف على الابتكارات التي تبنتها  
المؤسسات في تقديم الخدمات المشتركة

الإمارات العربية المتحدة  
جائزة القطاع الحكومي



أفضل مبادرة للخدمات  
المشتركة

تهدف هذه الفئة إلى التعرف على أداء هيئات القطاع العام  
في دولة الإمارات العربية المتحدة



## 4. فئات الجائزة

### 4.2 نطاق الجائزة

هذه الجائزة مخصصة فقط لمراكز الخدمات المشتركة التي تقدم خدمات الدعم المؤسسي داخل الجهة مثل :

إدارة الأسطول



الموارد البشرية



تقنية المعلومات



المشتريات



إدارة المخزون والمستودعات



الشؤون المالية



الشؤون القانونية



إدارة المرافق



لن يتم إدراج الجهات والخدمات أدناه أثناء مرحلة قبول المشاركات في الجائزة:

- مراكز الخدمات المشتركة التي تقدم خدمات مباشرة للعملاء (مثل مراكز خدمة العملاء، مراكز اتصال خدمة العملاء.. الخ)
- الخدمات المقدمة بشكل مشترك من قبل أكثر من مؤسسة



## 4. فئات الجائزة

### 4.3 أفضل مركز خدمة مشتركة

تتماشى هذه الفئة من الجائزة مع التوجه العالمي لتطبيق مفهوم الخدمات المشتركة في القطاع العام و الخاص و تركيزها على خدمات الدعم المؤسسي التي تساهم في تطوير الجودة و تحقيق التميز مما ينتج عنه خفض في التكاليف التشغيلية لهذه الخدمات.

#### شروط التأهل للجائزة

- هذه الفئة متاحة لجميع أنواع المؤسسات عالمياً.
- تتضمن مراكز الخدمات المشتركة الموجودة من سنتين أو أكثر.
- الجوائز متاحة لمراكز الخدمات المشتركة الداخلية للجهات وليس للمراكز التي تديرها أطراف ثالثة / موردين .

#### معايير التقييم

الوزن	الوصف	المعيار
10	هذا المعيار يقيم استراتيجيته و رؤية مركز الخدمات المشتركة و كيفية إدارة مرحلة التغيير باستخدام نموذج الخدمات المشتركة.	الاستراتيجية
10	إدارة الموارد البشرية من قبل الخدمات المشتركة (اكتساب الموهبة، والاحتفاظ بها، والتطور الوظيفي، والتعلم والتنمية، وما إلى ذلك)، وأثر ذلك على الأداء العام.	إدارة الموارد البشرية
20	<ul style="list-style-type: none"><li>• قوة العمليات التي تعتمد عليها مراكز الخدمات المشتركة، وتوثيقها وتكاملها مع بقية المؤسسة</li><li>• هذا المعيار يقيم كيفية المراقبة و كتابة تقارير الأداء لمركز الخدمات المشتركة، بما في ذلك مؤشرات الأداء الرئيسية و اتفاقيات مستوى الخدمة وتحديد الأهداف.</li></ul>	العمليات
20	حلول التكنولوجيا و/أو الابتكارات التي اعتمدها مراكز الخدمات المشتركة و أثرها على المؤسسة.	الابتكار و التكنولوجيا
35	هذا المعيار يقيم القيمة الفعلية لمركز الخدمات المشتركة و أثرها على المؤسسة بشكل كلي (كمية و نوعية ، المالية و الغير مالية )	الفوائد من التطبيق
5	التكريم الذي حصل عليه مركز الخدمات المشتركة (مثل الجوائز والمنشورات ودعوات المؤتمر للمشاركة كمتحدثين أو أعضاء للجنة، وما إلى ذلك).	التقدير و الجوائز



## 4. فئات الجائزة

### 4.4 أفضل تعهيد شراكة خارجي

هذه الفئة مختصة بمدى نمو قطاع التعهيد الخارجي و تطبيقه لمبدأ الخدمات المشتركة لتحسين جودة الخدمات وإدارتها على أيدي متخصصة و بناء علاقات استراتيجية مع الموردين و الحصول على أفضل الفوائد .

#### شروط التأهل للجائزة

- هذه الفئة متاحة لجميع أنواع المؤسسات عالمياً.
- أن تكون مراكز الخدمات المشتركة قد انطلقت منذ سنتين أو أكثر.

#### معايير التقييم

الوزن	الوصف	المعيار
15	تاريخ الشركة والدوافع وراء التعهيد، استراتيجية مركز الخدمات المشتركة في الإستعانة بمصادر خارجية، وفعالية المنهجية المعتمدة للتحويل إلى نموذج التعهيد الخارجي.	سبب التعهيد
35	المنهجية المعتمدة من قبل مركز الخدمات المشتركة لإدارة موردي الخدمات الخارجيين (بما في ذلك نموذج التعاقد وإدارة المخاطر وإدارة الأداء والتحسين المستمر وما إلى ذلك)	إدارة التعهيد وحوكمتها
40	هذا المعيار يقيم القيمة الفعلية للمؤسسة عند استخدام طريقة التعهيد الخارجي ( كمية و نوعية، مالية و غير مالية)	الفوائد من التطبيق
10	التكريم الذي حصل عليه مركز الخدمات المشتركة (مثل الجوائز والمنشورات ودعوات المؤتمر للمشاركة كمتحدثين أو أعضاء للجنة، وما إلى ذلك).	الريادة والتقدير



## 4. فئات الجائزة

### 4.5 أفضل ابتكار في مجال الخدمات المشتركة

هذه الفئة من الجائزة تهدف إلى تعزيز رؤية دولة الامارات العربية المتحدة في دعم الإبداع و الأفكار الابتكارية المختصة في مجال تقديم خدمات الدعم المؤسسي كخدمات مشتركة .

#### شروط التأهل للجائزة

- تشمل هذه الفئة كلاً من الابتكارات التكنولوجية وغير التكنولوجية.
- هذه الفئة متاحة لجميع أنواع المؤسسات عالمياً.
- أن تكون مراكز الخدمات المشتركة قد انطلقت منذ سنتين أو أكثر.
- الجوائز متاحة لمراكز الخدمات المشتركة الداخلية للجهات وليست للمراكز التي تديرها أطراف ثالثة / موردين.

#### معايير التقييم

المعيار	الوصف	الوزن
فكرة الابتكار	سبب الفكرة والغرض منها	5
التفرد في الابتكار	مدى تميز وريادة الفكرة الابتكارية التي اعتمدها مركز الخدمات المشتركة خلال أنشطته التشغيلية الحالية وكذلك الممارسات الرائدة.	10
تطبيق الابتكار	المنهجية المعتمدة لتحديد وتقييم واعتماد الابتكار (تحديد الابتكار وتقييمه، وتنفيذه، وإدارة التغيير، وإدارة أصحاب المصلحة، وما إلى ذلك).	10
قابلية التوسع والمرونة	مرونة الفكرة الابتكارية للتحسين و التطوير المستقبلي والقدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال (التوسع، وظائف الأعمال الجديدة، التغييرات العملية، وما إلى ذلك)	10
الفوائد من التطبيق	القيمة التي يقدمها مركز الخدمات المشتركة إلى المؤسسة من خلال تطبيق الابتكار (الكمية / النوعية والمالية / غير المالية)	60
التقدير و الجوائز	التكريم الذي حصل عليه مركز الخدمات المشتركة للابتكار المعتمد (مثل الجوائز والمنشورات ودعوات المؤتمر للمشاركة كمتحدثين أو أعضاء للجنة و براءات الاختراع و الملكية الفكرية للفكرة الابتكارية وما إلى ذلك).	5





## 4. فئات الجائزة

### 4.6 أفضل مبادرة للخدمات المشتركة

تهدف هذه الفئة من الجائزة إلى تحفيز مؤسسات القطاع العام للبحث عن فرص الخدمات المشتركة لخدمات الدعم المؤسسي والتميز في إطلاق مبادرات للخدمات المشتركة على المستوى المحلي في دولة الامارات العربية المتحدة.

#### شروط التأهل للجائزة

- هذا التصنيف متاح لمؤسسات القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة فقط:
  - الجهات الاتحادية (الوزارات والهيئات والمؤسسات الأخرى).
  - الجهات المحلية (الإدارات والهيئات والمؤسسات الأخرى).
  - الجهات شبة الحكومية.
- الجوائز متاحة لمراكز الخدمات المشتركة الداخلية للجهات وليس للمراكز التي تديرها أطراف ثالثة / موردين.

#### معايير التقييم

المعيار	الوصف	الوزن
استراتيجية الخدمات المشتركة	الدوافع والأسباب المنطقية لتبني مبدأ واستراتيجية وأهداف الخدمات المشتركة.	10
نموذج الخدمات المشتركة	نموذج الخدمات المشتركة الذي سيتم تبنيه والذي يغطي عناصر معينة مثل: النطاق والعمليات ونموذج تقديم الخدمات (مستوى المركزية/المتعاقدين الخارجيين) الهيكل التنظيمي والبشري، تعيين الموظفين، التكنولوجيا، إدارة الأداء و الجودة، الحوكمة، التمويل وآليات استعادة التكاليف... الخ.	40
منهجية التحول	منهجية التحول المخطط لها وخارطة الطريق، منهجية إدارة التغيير، منهجية إدارة الشركاء، تقييم المخاطر والتخفيف من أثره.	20
دراسة الجدوى	دراسة الجدوى للخدمات المشتركة وتتضمن المنافع المحتملة (الكمية/النوعية، المالية/غير المالية)، تكاليف التطبيق والتكاليف التشغيلية.	30



## 4. فئات الجائزة

### 4.7 الجوائز



المركز الثاني



المركز الأول

الجوائز (جميع الفئات)



الدرع التذكاري



شهادة التقدير



الدعاية للجهة الفائزة من خلال الموقع الرسمي لوزارة  
الداخلية، التغطية الإعلامية، وسائل التواصل  
الاجتماعي وشركاء وسائل الإعلام.



تحمل جميع نفقات السفر لعدد اثنين من ممثلي الجهات  
الفائزة لحضور حفل توزيع الجوائز والذي سيعقد خلال  
المؤتمر الحكومي للخدمات المشتركة في أبوظبي.



فرصة لتقديم إنجازات الخدمات المشتركة للجهة  
الفائزة في المؤتمر الحكومي للخدمات المشتركة في  
أبوظبي.



## 5. الجدول الزمني للجائزة



4th أكتوبر 2018

إعلان الفائزين عن كل  
فئة



26th يوليو 2018

الموعد النهائي لتقديم  
الطلبات لجميع الفئات



أكتوبر 2018

حفل توزيع الجوائز في المؤتمر  
الحكومي للخدمات المشتركة لعام  
2018 في أبوظبي.



30th أغسطس 2018

الإعلان عن القائمة النهائية  
للمرشحين



فبراير 2018

إطلاق الجائزة والإعلان  
عنها.



## 6. الشروط والأحكام

### تقديم الطلب

- يجب على المؤسسات المشاركة في الجوائز؛ استيفاء معايير التأهل المذكورة لكل جائزة.
- لكل جائزة معايير تأهل وعوامل تقييم مختلفة.
- لا يوجد رسوم لتقديم طلبات المشاركة في الجوائز.
- يمكن للمؤسسة تقديم عدة طلبات لفئات مختلفة من الجوائز، لكن سيتم قبول طلب واحد للمؤسسة الواحدة في كل فئة، إذا كان للمؤسسة مراكز خدمات مشتركة متعددة، يمكن تقديم طلب مشترك واحد.
- يجب تقديم جميع الطلبات باستخدام نموذج تقديم الطلبات المنشور على الموقع الإلكتروني

**(www.moi.gov.ae)**

- يجب تقديم جميع الطلبات باللغة الإنجليزية والالتزام بالتعليمات المذكورة في نموذج تقييم الطلبات.
- يجب تعبئة جميع المعلومات المقدمة في الطلب من قبل مقدم الطلب نفسه، ولا يجوز الاستعانة بأي طرف خارجي لتعبئة الطلبات.
- يجب تقديم الطلبات عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان **ssaward@moi.gov.ae** ضمن الوقت المحدد، ولن يتم قبول أي طلبات تقدم بعد الموعد النهائي للتقديم.
- لا يمكن تعديل أو تحديث أي طلب بعد الموعد النهائي لتقديم الطلبات.
- يجب إرفاق إقرار موقع من قبل مسؤول الشركة المصرح له مع الطلب لتأكيد صحة المعلومات المقدمة في الطلب.
- يجب إرسال أية استفسارات بخصوص الجوائز أو الطلبات إلى **ssaward@moi.gov.ae**.



## 6. الشروط والأحكام

### عملية التقييم

- لن يتم النظر للطلبات غير المستوفية لمعايير التأهيل أو غير المكتملة لأي سبب كان خلال مرحلة تقييم الطلبات.
- سيتم إرسال رسالة إلى مقدمي الطلبات تؤكد استيفاء طلباتهم لمعايير التأهيل واكتمالها.
- سيتم تحويل الطلبات المقبولة إلى لجنة التحكيم لتقييمها.
- سيتم الإعلان عن المرشحين للمرحلة النهائية لكل فئة جائزة بتاريخ **30th أغسطس 2018** على الموقع الإلكتروني ([www.moi.gov.ae](http://www.moi.gov.ae))
- سيتعين على المرشحين للمرحلة النهائية عرض طلباتهم على لجنة التحكيم من خلال مكالمة مرئية.
- سيضمن توزيع أعضاء لجنة التحكيم عند تقييم كل طلب عدم حصول تضارب في المصالح، كما ويتمتع أعضاء لجنة التحكيم بأعلى معايير المهنية والعدالة وأخلاقيات المهنة.
- سيتم استبعاد أي طلبات يحاول مقدموها التأثير على لجنة التحكيم أو على عملية التقييم مباشرةً.
- تعتبر كل من معلومات الترشيحات وعملية التقييم ونتائجها ملكية خاصة لوزارة الداخلية ولن يتم إطلاع مقدمي الطلبات عليها.
- يكون قرار لجنة التحكيم قطعياً غير قابل للنقاش، ولن تقبل وزارة الداخلية أي استفسارات بشأن أهلية اكتمال الطلبات أو تقييمها أو الجائزة نفسها.



## 6. الشروط والأحكام

### الجائزة

- سيتم الإعلان عن الفائزين بتاريخ **4th أكتوبر 2018**
- سيتم دعوة اثنين من ممثلي المؤسسة الفائزة لحضور حفل توزيع الجوائز الذي سيقام في المؤتمر الحكومي للخدمات المشتركة في إمارة أبوظبي في **أكتوبر 2018**. وستحمل وزارة الداخلية تكاليف سفر ممثلي المؤسسة (مثل التذاكر وتكاليف الإقامة)، بينما سيكون ممثلوا المؤسسة مسؤولون عن استخراج تأشيرات السفر الخاصة بهم.
- يحق للفريق المنظم للجائزة إلغاء أي جائزة، إذا تبين من تقييم الطلبات أن الترشيحات غير مستوفية لمعايير الجائزة.

### السرية

- سيتم التعامل مع جميع المعلومات المقدمة بخصوصية كاملة، ولن يتم مراجعة الطلبات إلا من قبل موظفي وزارة الداخلية وأعضاء لجنة التحكيم فقط.
- يحتفظ مقدموا الطلبات بحقوق النشر عن محتويات الطلبات المقدمة، وتحتفظ وزارة الداخلية بحقها في استخدام هذه المحتويات لأغراض ترويجية (مثل الفيديوهات ودراسات الحالة والبيانات الصحفية الخ).
- في حال وصول إحدى المؤسسات للمرحلة النهائية أو فوزها بالجائزة، سيتم استخدام اسم المؤسسة للترويج لبرنامج الجائزة، سواء من قبل وزارة الداخلية مباشرةً أو من قبل وسائل الاعلام التي ستغطي حفل توزيع الجوائز.
- سيتم نشر ملخص طلبات الفائزين على الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية وعن طريق وسائل الإعلام المشاركة، وفي حال وجود أي معلومات سرية في الطلب، يجب الإشارة إلى ذلك بشكل صريح في الطلب.