أولاً: التحديات الحالية التي تواجه الجهاز الحكومي في السودان:

١. غياب نظم الحوكمة المؤسسية التي تضمن شفافية الجهاز الحكومي ومساءلة الموظف العام.

٢. ضعف التزام أجهزة الخدمة المدنية بتوفير الخدمات الحكومية العامة التي تلبي توقعات وحاجات الجماهير السودانية في القرى والحضر.

٣. عدم ارتكاز جهود الإصلاح على استراتيجية متكاملة وعدم قيام الإصلاح على آليات ونظم ثابتة تضمن استمراريته.

٤. تركيز جهود الإصلاح على بناء الهياكل التنظيمية والوظيفية والأنظمة الرسمية والاعتماد على التدريب فقط في تنمية الموارد البشرية.

٥. عدم المشاركة الفعالة لأطراف عملية التغييرالمؤسسي والإصلاح التي تتمثل في: القيادة السياسية ـ المنظمات والعاملين ـ خبراء الاصلاح وأجهزته ـ جماعات المصالح والضغوط ـ الجمهور.

٦. ضعف الاهتمام بتنمية وتطوير الموارد البشرية في الجهاز الحكومي والنظر إلى عملية تدريب وتطوير الكادر الحكومي باعتبارها عبئا لا أكثر.

٧. عدم وجود آليات ونظم تضمن استمرارية عملية الإصلاح الإداري.

٨. عدم فعالية النظم العملياتية والتشغيلية للجهاز الحكومي وابتعادها عن روح الجودة والتميز.

٩. ضعف وغياب ثقافة الإبداع والابتكار والبحث العلمي مما تسبب في ترهل الجهاز الحكومي وتوقف مسيرة الإصلاح المؤسسي فيه.

١٠. الأداء الضعيف للسودان في كل المؤشرات الدولية ذات العلاقة بالخدمة العامة والإصلاح الإداري

ثانياً: الإستراتيجية الوطنية لحوكمة أجهزة الدولة وزيادة كفاءتها

الرؤية: أجهزة حكومية ذات كفاءة عالية قادرة على مواكبة التغيرات وتطبق أعلى معايير الشفافية والحوكمة وتقدم خدمات حكومية متميزة.

أهداف الإستراتيجية:

تهدف الإستراتيجية الى حوكمة أجهزة الدولة والارتقاء بالأداء الحكومي من خلال الاتي:

١- إدارة حكومية استراتيجية التوجه بحيث تكون جميع الاستراتيجيات الحكومية تتواءم مع الرؤية الوطنية لحزب بناء السودان.
٢- إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية لتكون متوافقة مع الرؤية الوطنية لحزب بناء السودان ومبسطة وقصيرة الظل الإداري والنطاق الإشرافي وتوفر المسار المهني والوظيفي للمواهب الوطنية.
٣- تحقيق مبدأ شفافية الجهاز الحكومي وحوكمة مؤسسات الدولة والالتزام بمبدأ المساءلة والمحاسبة للموظف الحكومي.
٤- تطوير نظم إدارة العمليات بالمؤسسات الحكومية لتتوافق مع المعايير العالمية وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنيَّة وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً في القطاع الحكومي.
٥- تطوير ورفع كفاءة الخدمات الحكومية.
٦- نشر وترسيخ ثقافة الابتكار والبحث والتطوير بالقطاع الحكومي.
٧- تطبيق وتعميم استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية/ الذكية في مختلف أعمال الجهات الحكومية وعملياتها الرئيسية والمساندة.
٨- توفير كوادر مؤهلة ذات قدرات عالية.

البرامج والمبادرات والمشاريع المطلوبة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية:

الرؤية الوطنية لحزب بناء السودان

الرؤية الوطنية – السودان 2030م

م	الهدف الإستراتيجي	البرامج / المشروع	المؤشرات	المستهدفات
١	إدارة حكومية استراتيجية التوجه	برنامج تطوير الاستراتيجيات الحكومية (على المستوى الاتحادي والولائي والمحلي) وربطها بالرؤية الوطنية	عدد الجهات الحكومية الإتحادية والولائية والمحلية التي تم تطوير خطة إستراتيجية لها وربطها بالرؤية الوطنية	١٠٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٢	إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية	برنامج إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية	عدد الجهات الحكومية الإتحادية والولائية والمحلية التي تم إعادة هيكلتها	١٠٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٣	تحقيق مبدأ شفافية الجهاز الحكومي وحوكمة مؤسسات الدولة	• برنامج حوكمة الجهاز الحكومي. • البرنامج الوطني لمكافحة الفساد (ضمير)	نسبة المخالفات بتقرير المراجع العام	١% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٤	تطوير نظم إدارة العمليات بالمؤسسات الحكومية	• برنامج تطبيق أفضل الممارسات الحكومية • برنامج تطبيق أنظمة الجودة والسلامة والبيئة بالمؤسسات الحكومية. • البرنامج الوطني للتميز الحكومي (تميز)	• عدد الممارسات الجيدة المطبقة بالمؤسسات الحكومية. • نسبة المؤسسات الحكومية المطبقة لأنظمة الجودة والسلامة والبيئة • نسبة المؤسسات الحكومية المطبقة لنموذج التميز المؤسسي.	١٠٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٥	تطوير ورفع كفاءة الخدمات الحكومية	برنامج الخدمات الحكومية المتميزة	• نسبة الخدمات الحكومية التي تم تحسينها وتطويرها. • نسبة رضاء المتعاملين عن الخدمات الحكومية المقدمة.	١٠٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٦	نشر وترسيخ ثقافة الابتكار والبحث والتطوير بالقطاع الحكومي	• مبادرة جائزة الابتكار الحكومي. • مبادرة جائزة البحث العلمي المتميز في القطاع الحكومي.	عدد الجهات الحكومية الحاصلة على جوائز الابتكار الحكومي	٩٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٧	تطبيق وتعميم استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية/ الذكية في أعمال الجهات الحكومية وعملياتها الرئيسية والمساندة	برنامج التحول الإلكتروني والذكي بالمؤسسات الحكومية.	نسبة التحول الإلكتروني والذكي بالمؤسسات الحكومية.	٩٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)
٨	توفير كوادر مؤهلة ذات قدرات عالية	• برنامج استقطاب الكوادر المؤهلة بالمؤسسات الحكومية. • برنامج تأهيل الكوادر الحكومية. • برنامج إعداد القيادات الحكومية.	نسبة الكوادر الحكومية التي تم تدريبها وتأهيلها.	٩٠% (بعد ٥ سنوات من تطبيق البرنامج)

ثالثاً: المؤشرات الدولية ذات العلاقة بالخدمة العامة والإصلاح الإداري:

مؤشر الحوكمة الدولية:

ويشمل هذا المؤشر، المؤشرات الفرعية التالية:

- حرية التعبير والمساءلة
- الاستقرار السياسي وغياب العنف والإرهاب
- كفاءة الجهاز الحكومي
- جودة النظام والبيئة التشريعية
- سيادة حكم القانون
- محاربة الفساد

	الموقع في الترتيب العالمي (الترتيب من ٠-١٠٠) ٢٠١٢	المؤشر ٢٠١٢ (بين ٢,٥- إلى ٢,٥)	المؤشر ١٩٩٦ (بين ٢,٥- إلى ٢,٥)
حرية التعبير والمساءلة	٤	-1.78	-١,٨٨
الاستقرار السياسي وغياب العنف والإرهاب	٢	-2.26	-2.51
كفاءة الجهاز الحكومي	٦	-1.45	-1.11
جودة النظام والبيئة التشريعية	٥	-1.51	-1.36
سيادة حكم القانون	٩	-1.20	-1.63
محاربة الفساد	١	-1.50	-1.27

نتائج السودان في المؤشرات الدولية ذات العلاقة بالخدمة العامة والإصلاح الإداري:

أسوأ دولة في العالم في محاربة الفساد ٢٠١٢م.
سادس أسوأ دولة في العالم في كفاءة الجهاز الحكومي.
خامس أسوأ دولة في العالم في جودة النظام والبيئة التشريعية.

تقرير سهولة ممارسة الأعمال ٢٠١٣م:

الجدول 1.1 ترتيب البلدان على أساس سهولة ممارسة أنشطة الأعمال

الترتيب	البلد	الإصلاحات في تقرير ممارسة أنشطة الأعمال 2013	الترتيب	البلد	الإصلاحات في تقرير ممارسة أنشطة الأعمال 2013	الترتيب	البلد	الإصلاحات في تقرير ممارسة أنشطة الأعمال 2013
1	سنغافورة	0	63	أنتيغوا وبربودا	0	125	هندوراس	0
2	هونغ كونغ الصين	0	64	غانا	0	126	البوسنة والهرسك	2
3	نيوزيلندا	1	65	الجمهورية التشيكية	3	127	إثيوبيا	1
4	الولايات المتحدة	0	66	بلغاريا	1	128	إندونيسيا	1
5	الدانمرك	1	67	أذربيجان	0	129	بنغلاديش	1
6	النرويج	2	68	دومينيكا	1	130	البرازيل	1
7	المملكة المتحدة	1	69	ترينيداد وتوباغو	2	131	نيجيريا	0
8	جمهورية كوريا	4	70	جمهورية قيرغيز	0	132	الهند	1
9	جورجيا	6	71	تركيا	2	133	كمبوديا	1
10	أستراليا	1	72	رومانيا	2	134	تنزانيا	1
11	فنلندا	0	73	إيطاليا	2	135	الضفة الغربية وقطاع غزة	1
12	ماليزيا	2	74	سيشيل	0	136	ليسوتو	2
13	السويد	0	75	سانت فنسنت وجزر غرينادين	0	137	أوكرانيا	3
14	آيسلندا	0	76	منغوليا	3	138	الفلبين	0
15	أيرلندا	2	77	جزر البهاما	0	139	إكوادور	0
16	تايوان الصين	2	78	اليونان	3	140	سيراليون	2
17	كندا	1	79	بروني دار السلام	2	141	طاجيكستان	1
18	تايلند	2	80	فانواتو	0	142	مدغشقر	1
19	موريشيوس	2	81	سري لانكا	4	143	السودان	0
20	ألمانيا	2	82	الكويت	0	144	الجمهورية العربية السورية	1
21	إستونيا	0	83	مولدوفا	2	145	جمهورية إيران الإسلامية	1
22	المملكة العربية السعودية	2	84	كرواتيا	1	146	موزامبيق	0
23	جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة	1	85	ألبانيا	2	147	غامبيا	0

ترتيب السودان رقم ١٤٣.

قائمة الدول الأكثر فساداً في العالم

هذه الدول مرتبة حسب تقرير منظمة الشفافية الدولية الذي أجرته في العام 2013

1. الصومال
2. كوريا الشمالية
3. أفغانستان
4. السودان
5. جنوب السودان
6. ليبيا
7. العراق
8. أوزبكستان
9. تركمانستان
10. سوريا

السودان المركز الرابع

مؤشر الدول الفاشلة ٢٠١٣م

1. الصومال (0)
2. جمهورية الكونغو الديمقراطية (0)
3. السودان (0)
4. جنوب السودان (دخلت الترتيب حديثا)
5. تشاد (-1)
6. اليمن (+3)
7. أفغانستان (-1)
8. هايتي (-1)
9. جمهورية أفريقيا الوسطى (+1)
10. زيمبابوي (-5)
11. العراق (-2)
12. ساحل العاج (-1)

السودان المركز الثالث

رابعاً: البرنامج الوطني للتميز الحكومي (تميز)

المحور الأول: التخطيط ومتابعة تنفيذ استراتيجية الدولة (الرؤية الوطنية):

تحديد وتنفيذ المبادرات والبرامج اللازمة لتحقيق مستهدفات المؤشرات الاستراتيجية للدولة من خلال خطط عمل تتضمن تحديدا واضحاً للأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة ومقاييس الإنجاز وخطط لإدارة المخاطر بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لضمان عدم التداخل والازدواجية. ويمكن أن تشمل هذه المبادرات والبرامج الاتي:

- المبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها من قبل الجهة الحكومية لوحدها.
- المبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها بالاشتراك أو بالتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى.
- الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية للدولة ونتائج إنجاز مبادرات وبرامج استراتيجية الجهة الحكومية وفقا للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ استراتيجية المؤسسة:

١. نتائج مؤشرات استراتيجية الجهات الحكومية ذات العلاقة بعمل الجهة الحكومية والتي تعد الجهة الحكومية هي المنسق الرئيسي لها أو مساهمة في تحقيقها.
٢. نتائج تنفيذ مبادرات وبرامج استراتيجية للجهة الحكومية.
٣. توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية للدولة

المحور الثاني: إدارة العمليات:

- تحديد وتصنيف عمليات الجهة الحكومية اللازمة لتنفيذ استراتيجية الدولة وتحقيق أهدافها، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير وتحسين العمليات.
- تصميم مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العمليات:

- نسب تحقيق مؤشرات الأداء التشغيلية المتعلقة بالعمليات الرئيسية.
- حجم العمل الذي تم تنفيذه مثل: عدد المنشآت التي تم تفتيشها، عدد القوانين التي تمت مراجعتها.
- كفاءة تنفيذ العمليات مثل: نسبة الخفض في تكلفة العملية، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات.
- الوقت اللازم لتنفيذ العملية.
- نتائج مؤشرات العمليات.
- نسبة العمليات التي تم تحسينها.
- نتائج تطوير العمليات المادية وغير المادية.
- نسبة الأخطاء/ الملاحظات على العمليات.
- الإنتاجية حجم العمليات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف.

المحور الثالث: عمليات تقديم الخدمات الحكومية:

يركز هذا المحور على مدى قيام الجهة الحكومية بتصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين الداخليين والخارجيين من أفراد ومؤسسات أعمال ومؤسسات حكومية التي تقدم بشكل مباشر أو غير مباشر

- تحديد وتصنيف عمليات تقديم الخدمات اللازمة لتنفيذ خطة الدولة وتحقيق أهدافها، وترتيب العمليات حسب الأولوية، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
- تصميم وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبمشاركة فاعلة من الموارد البشرية والمتعاملين والشركاء والمعنيين.
- تحديد المسؤولين عن عمليات تقديم الخدمات وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات الرئيسية.
- تصميم مؤشرات أداء لعمليات تقديم الخدمات (تشغيلية واستراتيجية) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية للجهة الحكومية.
- التنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية لتحديد الأدوار والمسؤوليات وضمان عدم التداخل والازدواجية.
- العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة لتطوير آليات وقنوات تقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة المتعامل.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وخدمات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة عمليات تقديم الخدمات:

- حجم المنتجات والخدمات الرئيسية التي يتم تقديمها.
- فعالية تقديم الخدمات مدى تحقيق الخدمة للأهداف المرجوة منها.
- كفاءة تقديم الخدمات مثل: نسبة الخفض في تكلفة الخدمة، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات.
- الوقت اللازم لتقديم الخدمات مثل: مدة الانتظار داخل مركز تقديم الخدمة، المدة اللازمة لإنجاز الخدمة، عدد الخطوات اللازمة لإنجاز الخدمة.
- مؤشرات توفر الخدمة مثل: نسبة الخدمات المتوفرة في نطاق جغرافي محدد.
- مؤشرات سهولة الوصول للخدمة مثل: عدد الأيام للحصول على موعد، عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة،
- المدة اللازمة للوصول إلى مركز تقديم الخدمة.
- نتائج ملاحظات واقتراحات المتعاملين.
- نسبة الملاحظات التي تم حلها ضمن الوقت المحدد.
- نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب دليل الخدمات.
- نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب اتفاقية مستوى تقديم الخدمة.
- نسبة الخدمات التي تم تحسينها.
- نتائج تطوير الخدمات المادية وغير المادية.
- نسبة الأخطاء في الخدمات مثل: عدد الأخطاء لكل ١٢٢ معاملة.
- الإنتاجية مثل: حجم المعاملات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف.

قياس رأي المتعاملين (الانطباعات):

يجب أن يتم قياس رأي المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بأنشطة وخدمات الجهة الحكومية من خلال:

- نتائج دراسة رضا المتعاملين التي يتم إجراؤها من قبل رئاسة الحكومة.
- نتائج دراسات رضا المتعاملين التفصيلية التي تجريها الجهة الحكومية داخلياً.

المحور الرابع: الحكومة الإلكترونية:

تطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني.
ويمكن أن يشمل هذا المحور النقاط التالية:

- تطبيق الخطط والسياسات الداعمة لتطبيق وتعميم استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية/ الذكية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها الرئيسية والمساندة.
- المساهمة في تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني وحضور الجهة على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- التعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الجهة إلكترونيا لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة.
- تطبيق سياسات أمن المعلومات داخل الجهة.
- شمولية وتكامل الخدمات الإلكترونية/ الذكية والأنظمة الإلكترونية مع أنظمة وخدمات الجهات الحكومية الأخرى والأنظمة الإلكترونية/ الذكية المشتركة.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني - حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

مؤشرات أداء تطبيق خطط وسياسات الإلكتروني/ الذكي:

- **نسبة التحول الإلكتروني/ الذكي للأنظمة والخدمات للحكومية.**
- **نسبة استخدام الأنظمة والخدمات الحكومية الإلكترونية/ الذكية.**
- **مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/ الذكية.**
- **نسبة التزام الأنظمة والخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/ الذكية.**

المحور الخامس: الابتكار

يركز هذا المعيار الرئيسي على الجهود التي تبذلها الجهة الحكومية لضمان بناء ثقافة وبيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين في جهود الابتكار لتقديم خدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ أعمالها بطرق ابتكارية لتحقيق قيمة مضافة لجميع المعنيين وبما يتوافق مع استراتيجية الابتكار في المؤسسة. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار - حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- **نتيجة جاهزية الابتكار في الجهة الحكومية.**
- **نسبة الموظفين المتدربين في مجال الابتكار.**
- **نسبة الابتكارات الناتجة عن اقتراحات الموظفين.**
- **معدل الأوراق البحثية المقدمة لكل موظف.**
- **نسبة الابتكارات الحاصلة على براءات اختراع/ حقوق الملكية الفكرية.**
- **نسبة الورش والفعاليات التي تنظمها الجهة في مجال الابتكار.**
- **نسبة الميزانية المخصصة للابتكار في الجهة الحكومية.**
- **النتائج المادية وغير المادية التي تم تحقيقها نتيجة لتطبيق الأفكار الابتكارية في مجال الخدمات والعمليات ودعم**
- **تحقيق الأهداف الاستراتيجية.**
- **عدد الأفكار الابتكارية المتقدمة من المتعاملين والشركاء.**
- **نسبة الاقتراحات/ الأفكار الابتكارية المجدية والمطبقة.**
- **عدد وحجم المشاريع الابتكارية المنفذة مع الشركاء.**
- **عدد الخدمات والمنتجات الجديدة/ المطورة الناتجة عن أفكار ابتكارية.**

المحور السادس: رأس المال البشري:

- تحديد المهارات والكفاءات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق خطة الجهة الحكومية وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطبيق سياسات وأنظمة عمل متكاملة تغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتظلم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري مع ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفقا لقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكملة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية.
- تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على أسس ومعلومات دقيقة والمساهمة في إعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
- تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والكفاءات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف.
- تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة على جميع المستويات بالجهة الحكومية الموظفين وفرق العمل في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والإبداع وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم مثل: مكتبة، قاعة رياضية، مناطق استراحة.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري:

- الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة.
- الإنتاجية.
- معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئات الوظيفية المختلفة القيادية، الإشرافية، التنفيذية التخصصية والفنية.
- نسبة المتدربين حسب الفئات الوظيفية المختلفة القيادية، الإشرافية، التنفيذية التخصصية والفنية.
- مستويات نجاح برامج التدريب والتنمية في تحقيق الأهداف المنشودة.
- نسبة الموظفين الذين لديهم خطة تطوير الأداء الفردية.
- نتائج تقييم أثر التدريب.

مؤشرات التحفيز والمشاركة:

- عدد الاقتراحات المقدمة لكل ١٠٠ موظف سنويا.
- نسبة الاقتراحات المطبقة إلى الاقتراحات المقدمة.

مؤشرات مستويات الرضا:

- متوسط عدد أيام الغياب لكل موظف.
- معدل الإجازات المرضية لكل موظف.
- متوسط عدد إصابات العمل.
- عدد الملاحظات والتظلمات من قبل الموظفين.
- نسبة الدوران الوظيفي.
- نسبة تظلمات الموارد البشرية التي تمت معالجتها ضمن الوقت المحدد.

مؤشرات الخدمات المقدمة للموارد البشرية:

- الوقت اللازم لتقديم الخدمات المدة اللازمة لإنجاز المعاملة.
- كفاءة تقديم الخدمات) نسبة الخفض في تكلفة الخدمة، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات (.
- نسبة الأخطاء.
- سرعة الاستجابة للاستفسارات والطلبات.

مؤشرات مقاييس رأي الموارد البشرية: ويمكن أن يشمل المقاييس التالية:

- الرضا الوظيفي.
- عدالة الراتب والمكافآت.
- الشفافية.
- طبيعة العمل.
- السعادة الوظيفية
- التطوير الوظيفي.
- العلاقات مع المدير.

المحور السابع: الممتلكات والموارد:

- المباني، الأجهزة، الموارد: ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة خاصة الوقائية.
- الإدارة الأمثل للمستودعات والمخزون.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الممتلكات المباني، الأجهزة، الموارد:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- كفاءة الاستعمال.
- كفاءة وفاعلية عمليات الصيانة.
- نسبة الخفض في النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات.
- نسبة الخفض في استهلاك الكهرباء والمياه.
- حجم المواد التي تم إعادة استخدامها/ تدويرها.
- نسبة الخفض في استهلاك المواد (الأوراق، الوقود، المواد الكيميائية، وغيرها).
- نسبة الخفض في انبعاثات الغازات الدفيئة والملوثات البيئية.
- نسبة الالتزام بمعايير المباني الخضراء.
- نسبة استخدام المواد الصديقة للبيئة من المواد القابلة للاستبدال والمستخدمة في الجهة.
- نسبة التقنيات الصديقة للبيئة المستخدمة في العمليات/ الخدمات.

إدارة الموارد المالية:

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق استراتيجية الجهة الحكومية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية.
- تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.
- تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- دقة التخطيط المالي للإيرادات الذاتية.
- دقة التخطيط المالي للمصروفات.
- دقة إعداد الميزانية.
- نسبة الزيادة في الإيرادات الناتجة عن برامج تنمية الإيرادات.
- نسبة الخفض في النفقات الناتجة عن برامج ترشيد النفقات.
- نسبة الخفض في تكاليف الخدمات والعمليات الرئيسية.
- نسبة الخفض في تكاليف العمليات المساندة.

المحور الثامن: الحوكمة:

تطبيق إطار عام للحوكمة: ويمكن أن يشمل النقاط التالية:

- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.
- الالتزام بالتشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير المراجعة من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية مثال: ديوان المراجع العام، مكتب المراجعة الداخلية، وزارة المالية وغيرها.
- تطبيق معايير لحفظ حقوق الملكية الفكرية للجهة والمعنيين.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق إطار عام للحوكمة حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نتائج تقرير ديوان المراجع العام.
- عدد الملاحظات الواردة في تقارير المراجعة الداخلية مصنفة حسب الأهمية.
- نسبة الملاحظات من تقارير المراجعة التي تم إغلاقها في الوقت المحدد.

مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة، حيث يمكن أن يشمل ذلك المجالات التالية:

- الشفافية والاعتمادية في التعامل مع المتعاملين.
- الشفافية وتكافؤ الفرص في التعامل مع الموارد البشرية.

إدارة المخاطر: ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة بكافة أنواعها مثل: المخاطر الاستراتيجية، المالية، البيئية، أمن المعلومات، المخاطر التشغيلية، الصحة والسلامة المهنية وتحديد احتمالية حدوثها والآثار الناجمة عنها.
- إعداد خطة لإدارة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة.
- تحديد بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتنفيذ العمليات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق خطط لإدارة المخاطر: حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نسبة نجاح خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث.
- متوسط عدد إصابات العمل الناتجة من الأزمات والكوارث.
- عدد الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الجهة.
- نسب نجاح خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر في حال حدوثها.

الإستراتيجية الوطنية للإصلاح الإداري ومكافحة الفساد