



# قيم الخدمة المدنية في قطر

الكفاءة  
الالتزام  
الابتكار  
النزاهة  
المسؤولية  
التعاون  
الاحترام

” نضع في ديوان الخدمة الوطنية والتطوير الحكومي نصب أعيننا تحقيق رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة المحددة في استراتيجية التنمية الوطنية لخلق بيئة عمل مميزة تضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنجاز ورضا الموظفين والمجتمع عن أداء الجهاز الحكومي بشكل كامل ضمن منظومة متوازنة تحقق الشفافية وعناصر التمكين والمساءلة.

و من ذلك المنطلق وترسيخاً للمعايير التي تحكم الوظيفة العامة، تم إرساء سبع قيم جوهرية تهدف لتوحيد الهوية وتشكل في مجملها مبادئ وسلوكيات يتطلبها العمل الحكومي وصولاً للأهداف المنشودة، وقد تم اختيار تلك القيم من خلال مشاركة واسعة لموظفي قطاع الخدمة المدنية في حكومة دولة قطر لتأتي تمثيلاً لما يطمح موظفي القطاع العام لتحقيقه ضمن بيئة عمل تدعم التميز في الأداء الوظيفي، واضعين نصب أعينهم شعار ”قطر أولاً“.

عبد العزيز بن ناصر بن مبارك آل خليفة  
رئيس ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي

## الأهداف الاستراتيجية لقيم الخدمة المدنية



تضع القيم الوظيفية إطاراً لهوية القطاع العام، وتبنى الركائز التي تعتمد عليها عملياته، وإجراءاته، ومعاييره. حيث ترسم هذه الأهداف اتجاهاً واحداً يعكس توقعاتنا المستقبلية التي تتمحور حول :

- ◆ ترسيخ المبادئ التي تحكم الأداء الوظيفي، ورفع الكفاءة إلى أعلى مستوى لضمان تقديم أفضل الخدمات للعملاء .
- ◆ توحيد الأساليب اللازمة من أجل تحقيق أولويات الدولة في الخدمة المدنية .
- ◆ خلق بيئة عمل صحية واختيار أفضل الكفاءات، ووضعها في مكانها الصحيح ومن ثم تنميتها، وتحفيزها تحقيقاً للأهداف التي تضمنتها رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ .
- ◆ تحقيق أعلى مستويات التحديث الإداري لمواكبة احتياجات التطوير الحكومي .



## ما هي قيم الخدمة المدنية؟

قيم الخدمة المدنية، عبارة عن مجموعة من المبادئ السلوكية والأخلاقية التي تحكم آداب الوظيفة العامة، وأخلاقيات الموظف العام والتي يجب الالتزام بها التزاماً كلياً، لخلق بيئة عمل أكثر كفاءة وإنتاجية .

إن هذه المبادئ تهدف إلى تحفيز قدرات جميع العاملين في الدولة والارتقاء بأدائهم الوظيفي، وفقاً لأعلى درجات الانضباط المهني والسلوك الوظيفي والشفافية والتعامل الأخلاقي، تحقيقاً للأهداف الاستراتيجية التي تم تحديدها في رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

تشكل هذه القيم الموحدة ركيزة أساسية لأداء موظفي القطاع العام، ومرجعاً مهماً لإرشادهم في تأدية وظائفهم، بأولويات محددة وتوقعات محتملة في بيئة العمل.

قبل التعريف بهذه المحددات السبعة، يجب الإشارة إلى أنه لا يمكن الفصل بينها، وإنما التحلي بالقيم جميعها كحزمة واحدة، لتحقيق الأهداف الكلية والتميز، لإرساء ثقافة مؤسسية، عملية، سلوكية موحدة في خدمة المصلحة العامة لتكون "قطر أولاً".

\* ملخص القيم في الملحق

# القيم المؤسسية

الفاعلية في تحقيق الأهداف والمهام، بالاستخدام الأمثل للموارد، وصولاً إلى الاتقان المهني الذاتي لتكون قطر دائماً أولاً

## الكفاءة

◆ لتقديم أعلى مستويات الأداء، بتكاليف مالية وبشرية وزمنية محددة.  
◆ للارتقاء بمستوى الخدمات الوظيفية، وتلبية احتياجات العملاء بسرعة ودقة واتقان.

◆ بالالتزام بمعايير الجودة، واتباع الممارسات الأمثل في تأدية المهام الوظيفية.  
◆ تقديم خدمة متميزة، لإرضاء جميع العملاء، والمثابرة لتحقيق أعلى النتائج الطموحة في الوقت المطلوب بكل دقة وتميز وإبداع.

## لماذا نحتاجها؟

## كيف نظهرها:

الشعور بالواجب ثم الإخلاص في الأداء، واستحضار عظم مهام الخدمة المدنية لتكون (قطر دائماً أولاً).

## الالتزام

◆ لترسيخ الانتماء، وصولاً لأعلى معدلات الإنتاجية.  
◆ لخلق شعور لدى الموظف بأهميته وقيمه دوره ومساهماته الفعالة في تحقيق أهداف الجهة والفريق الذي يعمل به.

◆ بإتقان الموظف لأسس وقوانين العمل، ومتطلباته المتطورة ومعرفته الدائمة باحتياجات العملاء.  
◆ الحرص على الحضور في المواعيد المحددة، وتكريس الموظف لوقته وطاقته، لتأدية واجباته.

## لماذا نحتاجها؟

## كيف نظهرها:

## الابتكار

الاستدامة في الإبداع، واستمرارية البحث والتطوير عن أساليب عمل جديدة بجودة وإتقان، وإيجاد حلول ناجحة لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية لتكون (قطر دائماً أولاً).

### لماذا نحتاجها؟

- ♦ لتطبيق مبادرات التحديث الوظيفي، وتقديم نماذج أعمال جديدة بفاعلية أكبر.
- ♦ لتعزيز الثقة بالقدرة على مواجهة التحديات والمخاطر الحالية والمستقبلية عبر طرح حلول، وأساليب أكثر تطوراً تحقق المطلوب.

### كيف نظهره:

- ♦ بالتفكير الاستراتيجي المتكامل، والتخطيط الأمثل لتنفيذ المهام المطلوبة تحقيقاً للأهداف المرجوة والبحث الدائم عن حلول وتحمل مسؤولية الإبداع والتفكير النقدي للخروج بحلول.
- ♦ بالخروج بأفكار جديدة عملية، وتطبيقها لتحقيق الريادة في تقديم الخدمات الحكومية والاستجابة لطلبات العملاء وفق القوانين والأنظمة.

التعامل بمصداقية وعدل وأمانة وإخلاص في كافة نواحي العمل، من خلال الشفافية ووضوح الإجراءات والقرارات والخطط، وتقديم المصلحة العامة للعمل على المصالح الشخصية لتكون قطر دائماً أولاً

## النزاهة

### لماذا نحتاجها؟

- ♦ للارتقاء بالعمل ومتطلباته كأولوية، والسعي لتقديم مؤسسة العمل والمجتمع معاً.
- ♦ للمساهمة في تعزيز الثقة بين الموظف والعميل وخلق بيئة عمل منفتحة وشفافة.

### كيف نظهرها:

- ♦ بتمسك الموظف بالمهنية والاحترافية لوضع المصلحة العامة في مقدمة الأولويات.
- ♦ التمسك التام بالصدق والشفافية والتواصل المفتوح.

الانتماء والتفاني في العمل على نهج إيجابي لتحقيق الأهداف والمهام مع تحمل النتائج المترتبة على الأداء لتكون قطر دائماً أولاً

## المسؤولية

### لماذا نحتاجها؟

- ♦ النهوض بمستوى أعلى في إنجاز العمل، لعكس صورة إيجابية عن جهود الجهة المعنية والقطاع الحكومي.
- ♦ لرقى العمل، وتشجيع التفاني وإكمال الواجبات بشكل سليم وتحمل المسؤولية حول المهام دائماً وترك الإتكالية.

### كيف نظهرها:

- ♦ توثيق المهام وأي تحديات أو تغييرات تطرأ على مسار العمل الطبيعي.
- ♦ تقبّل الموظف النقد البناء كتحدي للمدح وتحمله لنتائج أعماله عوضاً عن لوم الآخرين، وأخذ زمام المبادرة والملكية للإشكاليات والحلول معاً.

## التعاون

اتباع نهج المشاركة البناءة بين جميع الأطراف المعنية، بما يحقق المصلحة العامة في تحقيق الأهداف المشتركة لتكون قطر دائماً أولاً.

- ◆ لتحقيق بيئة عمل، يعمها التعليم والتطوير المستمر، لتعزيز الثقة والانسجام بين الموظفين تحقيقاً للإيجابية والابتعاد عن الانفراد بالقرار.
- ◆ لفسح الطريق للوصول إلى الحلول المناسبة للتحديات، بمشاركة المهارات
- ◆ بأن يعمل الموظف بروح الفريق الجماعي الموحد ويقدم العون لمن يحتاجه سواء كان أحد الموظفين أو العملاء.
- ◆ بمشاركة الموظف مهاراته وخبراته وتجاربه مع الموظفين وفق متطلبات العمل.

لماذا نحتاجها؟

كيف نظهرها:

عملية متبادلة من تقدير الجهود والوقت والاستماع من دون تمييز، والتعامل ما بين الموظفين ضمن بيئة العمل لتكون قطر دائماً أولاً

## الاحترام

- ◆ لخلق بيئة عادلة يسودها جو أكثر ارتياحاً ورحابة للموظفين.
- ◆ لنشر الطمأنينة وللمحد من الاضطرابات، لتحقيق رضا الموظفين والعملاء وزيادة الإنتاجية.
- ◆ بتعامل الموظف مع زملائه بإنصاف ولباقة دون إبداء أفضلية وإظهار الامتنان لجهودهم المبذولة.
- ◆ بتطبيق السياسات والإجراءات على كافة الموظفين والعملاء دون تحيز وإرساء جو من الارتياح لكل من الموظفين والعملاء في حسن التعامل.

لماذا نحتاجها؟

كيف نظهرها:

## القيم الوظيفية ومنظومة إدارة الأداء

لقد تم ربط قيم الخدمة المدنية، بمنظومة إدارة الأداء، لتصبح جزءاً أساسياً في عملية تقييم وتقويم أداء الموظف في القطاع الحكومي. يساهم ذلك في تحديد الكفاءات العامة، وتوجيه سلوك الموظف وتصرفاته، وإرشاده في عملية اتخاذ القرار - إضافة إلى - رفع الكفاءة والإنتاجية وتوفير مبادئ العدالة.





## تعهدات

امتناحنا لقيمتنا الوظيفية يقتضي - التعهد بممارسة العمل على كل ما ينص عليه الكتيب والالتزام من جميع الموظفين بما يشمل ثلاث مستويات:

### ◆ الموظف

يجب على الموظف معرفة معايير القيم الوظيفية كافة وكيفية ممارستها حيث سينعكس جوهرها على مدى كفاءة قيامه بالمهام والأنشطة والخدمات للعملاء، بما فيهم الموظفون. وذلك بهدف خدمة الصالح العام والسعي إلى التعلم والتطور المستمر في أداء العمل.

### ◆ المدير والمسؤول المباشر

يجب أن يلتزم المسؤولين بالامتثال كقدوة في غرس هذه القيم وصقل مواهب الموظفين وتشجيع التحلي بها ومواجهة أي تحديات لصقل تجاربهم والعمل على تبادلها.

### ◆ الإدارة العليا

يجب توفير الآليات التي تسمح بخلق بيئة العمل القائمة على القيم الوظيفية لتحقيق أسمي مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي مع توضيح الحقوق والواجبات.

## ◆ الالتزام

الإخلاص في الأداء، وبذل أقصى الجهود الممكنة لتحقيق الأهداف وفقاً للقيم وللتوجهات الإدارية في خدمة الصالح العام.

## ◆ المسؤولية

استشعار الرقابة الذاتية عند تأدية العمل المطلوب على أكمل وجه في الوقت المحدد.

## ◆ التعاون

اتباع نهج المشاركة البناءة بين كافة الأطراف المعنية والتكامل والتكاتف وروح الفريق الواحد وتشارك الخبرات في تأدية المهام الوظيفية تحقيقاً لأهداف القطاع العام.

## ◆ الكفاءة

الفاعلية في أداء الوظيفة و تأدية المهام، تحقيقاً للأهداف بالاستخدام الأمثل للموارد، والخبرات والمهارات المهنية.

## ◆ الابتكار

تحفيز الإبداع والتفكير البناء لدى موظفي القطاع العام وإتاحة الفرصة أمامهم للتنافس في تقديم مقترحات فاعلة للارتقاء بمستوى الأداء.

## ◆ النزاهة

التعامل بمصادقية وأمانة وشفافية في الأداء، وابتعاد الموظف عن الشبهات وتضارب المصالح والرغبات الشخصية.

## ◆ الاحترام

الحفاظة على علاقات سليمة في العمل، وخلق أجواء من الألفة والود والامتناع عن الممارسات التي تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم لخلق بيئة عمل ملؤها التفاؤل تحقيقاً لأعلى مستويات الانجاز .

ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي  
Civil Service and Government Development Bureau  
دولة قطر - State of Qatar



قيم الخدمة المدنية

الالتزام  
الابتكار  
النزاهة  
المسؤولية  
التعاون  
الاحترام