

تعليمات الترشيح
لاختيار الموظف المثالي
في الخدمة المدنية



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

تعليمات الترشيح لاختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية

تطبيقاً لنظام الحوافز لمكافأة الجهد المتميز وكأحد برامج تحفيز كفاءة الأداء في أجهزة الخدمة المدنية، فقد نصت المادة (35) من نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته، يمنح مجلس الوزراء سنوياً وبناءً على تنسيب المجلس خمس زيادات سنوية لعشرة موظفين متميزين من كل فئة بمن فيهم الموظفون بعقود كل حسب فئته ويستثنى من ذلك الموظفون بعقود شاملة لجميع العلاوات ويجوز تنسيب أكثرهم كفاءة للحصول على وسام التميز وفقاً لما يلي :-

أ) ترشح الدوائر للديوان في شهر كانون الأول من كل سنة موظفاً أو موظفين حداً أعلى، ممن يتميزون بالكفاءة والنزاهة مع نبذة عن المرشح ومبررات الترشيح.

ب) يرفع الديوان أسماء المرشحين إلى المجلس الذي يقوم بدوره بتشكيل لجنة متخصصة تسمى لجنة اختيار الموظف المثالي.

ج) تقوم اللجنة المبينة في الفقرة (ب) من هذه المادة بوضع أسس للمفاضلة، ودراسة الترشيحات الواردة إليها وإجراء الاختبارات و/أو المقابلات لاختيار عشرة مرشحين من كل فئة للفوز بجائزة الموظف المثالي لتلك السنة.

د) يرفع المجلس أسماء الموظفين المرشحين إليه من اللجنة إلى مجلس الوزراء، لاتخاذ القرار بمنح هؤلاء الموظفين جائزة الموظف المثالي.

ه) يرشح صاحب الترتيب الأول من كل فئة من الموظفين الفائزين، للحصول على وسام التميز الموشح بالإرادة الملكية السامية إضافة إلى الزيادات المقررة بموجب هذه المادة.

وقد جائت هذه التعليمات، لتعدد المعايير والأسس ولإجراءات والنماذج لعملية الترشيح للجائزة، بهدف اختيار أفضل الموظفين وأكثرهم كفاءة،لنيل هذه الجائزة أو لتحقيق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص وذلك وفقاً لما يلي:

أولاً : ترشح الدائرة للديوان موظفاً أو موظفَيْن كحد أعلى من كل فئة من الفئات (الأولى، الثانية، الثالثة) ممن يتميزون بالكفاءة والنزاهة والأداء المتميز، وممن تنطبق عليهم المعايير والشروط المحددة في هذه التعليمات.

ثانياً : تعتمد المعايير التالية لترشيح الموظف المثالي في الخدمة المدنية :

الوظائف القيادية:

- رسم السياسات ووضع الأهداف والمتابعة والتقييم.
- التنبؤ وتشخيص المشكلات واتخاذ القرارات.
- التقييم والمساءلة .
- تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين وتوفير بيئة تعلم مناسبة.
- المبادرة والإبداع.
- إدارة الاجتماعات والوقت.

الوظائف الإشرافية:

- المعرفة بطبيعة العمل والإلمام بالمهام الإشرافية.
- المبادرة والإبداع.
- وضع ومتابعة أنشطة خطط العمل التنفيذية.
- نقل المعرفة وتعزيز تبادلها والاتصال.
- الاستعداد للتطوير الذاتي.
- صياغة وإعداد التقارير.

الوظائف التخصصية:

- المعرفة بالعمل والإلمام بتطوراته.
- خدمة الجمهور (الجمهور الداخلي والخارجي).
- المبادرة والإبداع.
- الاتجاهات الإيجابية.
- تحليل البيانات وتوظيف نتائجها.
- الاستعداد للتطوير الذاتي.

الوظائف المساندة / المساعدة:

- المعرفة المهنية بمجال العمل.
- التعامل مع الآخرين وخدمة الجمهور.
- تقبل التوجيه وتنفيذ التعليمات.
- المبادرة والإبداع.
- المحافظة على المال العام والممتلكات.
- الاتجاهات الإيجابية.

ثالثاً : آلية الترشيح لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية :

تتم عملية الترشح للجائزة وفقاً للآلية التالية :

1) تقوم لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة في الدائرة، بتشكيل لجنة فنية من أعضائها شريطة أن يكون مدير الموارد البشرية أحد أعضائها، وفي حال عدم وجود لجنة تنسيق وتخطيط ومتابعة تقوم الدائرة بتشكيل لجنة فنية لغايات جائزة الموظف المثالي.

2) تقوم اللجنة الفنية بتعميم تعليمات وطلب الترشيح على الوحدات الإدارية المركزية في الدائرة وفروعها في المحافظات.

3) يقوم الموظف بالاطلاع على التعليمات وتعبئة طلب الترشيح، وإرفاق الوثائق والتقارير الداعمة في حال انطباق كامل الشروط والمعايير عليه، ومصادقة الرئيس المباشر والمدير المعني.

4) تقوم اللجنة الفنية باستقبال طلبات الترشيح من قبل المديرين في المركز والمحافظات، وفقاً للتعليمات والنماذج المعدة لهذه الغاية.

5) الشروط الواجب توافرها في الموظف المرشح للجائزة هي :

أ) أن يكون الموظف خاضعاً لأحكام نظام الخدمة المدنية.

ب) أن يكون الموظف قد أمضى مدة لا تقل عن خمس سنوات فعلية في الخدمة المدنية أو في القطاع العام.

ج) أن لا تقل مدة خدمته عن سنتين في الوظيفة الحالية في ذات المستوى الإداري.

د) أن لا يقل تقديره السنوي عن (ممتاز) لآخر تقريرين سنويين.

ه) لا يجوز ترشيح الموظف الذي سبق وأن وفاز بهذه الجائزة، إلا بعد مرور خمس سنوات.

و) لا يجوز ترشيح الموظف الذي حصل على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية المخصصة للموظفين.

ز) لا يجوز ترشيح الموظف الذي حصل على جائزة الملكة رانيا العبد الله للمدير أو المعلم المتميز (خاص بوزارة التربية والتعليم).

ح) لا يجوز ترشيح الموظف الذي حصل على أيٍّ من الزيادات المنصوص عليها في المادة (30) من نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته في سنة الترشيح.

ط) لا يجوز ترشيح الموظف الذي أوقعت عليه أي من العقوبات التأديبية في البنود (2-5) والمنصوص عليها في الفقرة (أ) من المادة (141) من نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007، خلال السنوات الخمس التي تسبق سنة الترشيح.

6) تقوم اللجنة الفنية بدراسة الترشيحات، والتأكد من مدى انطباق الشروط والمعايير المنصوص عليها في هذه التعليمات، والتأكد من توافر الوثائق والتقارير الداعمة، وتقوم بوضع العلامات.

7) تقوم اللجنة الفنية بتنسيب أكثر الموظفين استحقاقاً للترشيح إلى لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة.

8) تقوم لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة في الدائرة، بتنسيب اكثر الموظفين استحقاقاً للترشيح، بواقع اثنين من كل فئة.

9) يصادق رئيس لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة على الترشيحات النهائية المنسبة له من قبل لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة.

رابعاً: على الدائرة الالتزام بما يلي لدى ترشيح الموظف المثالي:

1) أن يكون الترشيح حسب الفئة الوظيفية للموظف (أولى، ثانية، ثالثة) بما يتناسب مع تقسيمات الجائزة (قيادية، إشرافية، تخصصية، مساندة/ مساعدة) بحد أقصى مرشحين من كل فئة وظيفية.
2) مراعاة شمول الترشيحات لأنواع الوظائف ومستوياتها في مركز الدائرة والمحافظات ما أمكن.
3) عدم ترشيح أي موظف لا يستوفي كافة شروط الترشيح، وعدم تجاوز الحد الأقصى للترشيح من كل فئة.
4) التقيد بإرفاق الوثائق والتقارير الداعمة المرتبطة بالمعايير الواردة في البند خامساً والتي تعود للموظف و/ أو الدائرة، مع مراعاة أن تكون رسمية ومؤرخة ومروسة ما أمكن. والالتزام التام بالحد الأعلى من أعداد الوثائق أو عدد الصفحات المطلوبة.
5) تنظيم الملفات وفقاً للنماذج المطلوب تعبئتها وترتيب المعايير الرئيسية.
6) في حال عدم توافر وثائق داعمة لبعض الدلائل، يتم تبيان ذلك خطياً ضمن النموذج.
7) تحري الدقة والموضوعية في المعلومات المقدمة عن أساليب عمله وإنجازاته، بعيداً عن المبالغة في ذكر الإنجازات، مع تقديم الصورة الحقيقية لمستوى التطور في كفاءته وطبيعة إنجازاته.

خامساً : الوثائق الداعمة والتقارير ومتطلبات إعدادها :

1) السيرة الذاتية وتتضمن:
   - نبذة موجزة لا تزيد عن صفحة واحدة عن الموظف.
   - المعلومات الشخصية للموظف.
   - تاريخ الالتحاق بالوظيفة ونطاق عمله.
   - المؤهل العلمي.
   - الخبرات العملية والقدرات الخاصة.
   - اسم الدائرة الحكومية وهيكلها التنظيمي.
   - عناوين الاتصال متضمنة الأرقام الهاتفية وأرقام الفاكس والبريد الإلكتروني.
   - اسم المسؤول عن تقديم طلب المشاركة وأرقامه الهاتفية.
2) النماذج المرفقة في تعليمات الترشيح لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية والمتعلقة بفئة المرشح معبأة بصورة سليمة ودقيقة.
3) أن يكون التقرير مروس من الدائرة.
4) أن يكون التقرير مكتوب بصيغة واضحة ويختص بوصف قدرات المرشح بما يتلاءم مع وصف المعيار.
5) تتم طباعة الإجابات باللغة العربية واستخدام خط (Simplified Arabic) حجم (12)، على أن تكون الطباعة على جهة واحدة من الورقة.
6) أن لا يزيد عدد السطور في كل صفحة عن (30) سطراً.
7) أن لا تقل الحواشي عن (25,4) ملم من الأعلى والأسفل، و(31,75) ملم من الجانبين.
8) إرفاق صورة شخصية واحدة مع طلب الترشيح للجائزة.
9) تكون طلبات المشاركة المقدمة وكافة الأدلة والوثائق المرفقة سرية وملكاً للجائزة، ولا يتم استرجاعها من قبل المرشحين بعد عملية التقييم.

نموذج طلب الترشيح*

* يقدم هذا الطلب إلى اللجنة الفنية في الدائرة على أن يكون مستوفياً للشروط مع مراعاة انطباق كافة المعايير والمؤشرات على مقدم الطلب.



المملكة الأردنية الهاشمية

طلب الترشيح
لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية
«الوظائف القيادية»



ديوان الخدمة المدنية

الدائرة: ..... (الإدارة، المديرية، الوحدة) ..... (المحافظة / اللواء) .....

اسم المرشح: ..... الرقم الوطني: | | | | | | | | | | |

تاريخ التعيين: ..... الفئة: ..... الدرجة: .....

المؤهل العلمي: ..... المسمى الوظيفي الفعلي: .....

التقدير السنوي (للسنوات الخمس الأخيرة): | | | | | |

الرقم	المعيـــــــــار	الوثائق والتقارير الداعمة
١	رسم السياسات ووضع الأهداف والمتابعة والتقييم	أرقام المرفقات:
٢	التنبؤ وتشخيص المشكلات واتخاذ القرارات	أرقام المرفقات:
٣	التقييم والمساءلة	أرقام المرفقات:
٤	تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين وتوفير بيئة تعلم مناسبة	أرقام المرفقات:
٥	المبادرة والإبداع	أرقام المرفقات:
٦	إدارة الاجتماعات والوقت	أرقام المرفقات:

توقيـــع المرشـح: ..... الهاتف: ..... البريد الإلكتروني: .....

الرئيس المباشـــر: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

المديـــر المعنـــي: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

ملاحظة: يتم تعبئة طلب الترشيح من قبل الموظف الذي يرى بأن الشروط والمعايير والمؤشرات الخاصة بالجائزة - بعد إطلاعه عليها- تنطبق عليه علماً بأن هذه الشروط والمعايير متوفرة على موقع الديوان (www.csb.gov.jo).

تعليمات الترشيح لاختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية





طلب الترشيح
لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية
«الوظائف الإشرافية»

الدائرة: ..... (الإدارة، المديرية،الوحدة) ..... (المحافظة / اللواء) .....

اسم المرشح: ..... الرقم الوطني: | | | | | | | | | | |

تاريخ التعيين: ..... الفئة: ..... الدرجة: .....

المؤهل العلمي: ..... المسمى الوظيفي الفعلي: .....

التقدير السنوي (للسنوات الخمس الأخيرة): | | | | | |

الرقم	المعيـــــــــار	الوثائق والتقارير الداعمة
١	المعرفة بطبيعة العمل والإلمام بالمهام الإشرافية	أرقام المرفقات:
٢	المبادرة والإبداع	أرقام المرفقات:
٣	وضع ومتابعة أنشطة خطط العمل التنفيذية	أرقام المرفقات:
٤	نقل المعرفة وتعزيز تبادلها والاتصال	أرقام المرفقات:
٥	الاستعداد للتطوير الذاتي	أرقام المرفقات:
٦	صياغة وإعداد التقارير	أرقام المرفقات:

توقيـع المرشـح: ..... الهاتف: ..... البريد الإلكتروني: .....

الرئيس المباشـر: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

المديـر المعنـي: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

ملاحظة: يتم تعبئة طلب الترشيح من قبل الموظف الذي يرى بأن الشروط والمعايير والمؤشرات الخاصة بالجائزة - بعد إطلاعه عليها- تنطبق عليه علماً بأن هذه الشروط والمعايير متوفرة على موقع الديوان (www.csb.gov.jo).





طلب الترشيح
لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية
«الوظائف التخصصية»

الدائرة: ..... (الإدارة، المديرية،الوحدة) ..... (المحافظة / اللواء) .....

اسم المرشح: ..... الرقم الوطني: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

تاريخ التعيين: ..... الفئة: ..... الدرجة: .....

المؤهل العلمي: ..... المسمى الوظيفي الفعلي: .....

التقدير السنوي (للسنوات الخمس الأخيرة): ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

الرقم	المعيـــــــــار	الوثائق والتقارير الداعمة
١	المعرفة بالعمل والإلمام بتطوراته	أرقام المرفقات:
٢	خدمة الجمهور (الجمهور الداخلي والخارجي)	أرقام المرفقات:
٣	المبادرة والإبداع	أرقام المرفقات:
٤	الاتجاهات الإيجابية	أرقام المرفقات:
٥	تحليل البيانات وتوظيف نتائجها	أرقام المرفقات:
٦	الاستعداد للتطوير الذاتي	أرقام المرفقات:

توقيـع المرشـح: ..... الهاتف: ..... البريد الإلكتروني: .....

الرئيس المباشـر: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

المديـر المعنـي: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

ملاحظة: يتم تعبئة طلب الترشيح من قبل الموظف الذي يرى بأن الشروط والمعايير والمؤشرات الخاصة بالجائزة -بعد إطلاعه عليها- تنطبق عليه علماً بأن هذه الشروط والمعايير متوفرة على موقع الديوان (www.csb.gov.jo).





طلب الترشيح
لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية
«الوظائف المساندة / المساعدة»

الدائرة: ..... (الإدارة، المديرية،الوحدة) ..... (المحافظة / اللواء) .....

اسم المرشح: ..... الرقم الوطني: | | | | | | | | | | |

تاريخ التعيين: ..... الفئة: ..... الدرجة: .....

المؤهل العلمي: ..... المسمى الوظيفي الفعلي: .....

التقدير السنوي (للسنوات الخمس الأخيرة): | | | | | |

الرقم	المعيـــــــــار	الوثائق والتقارير الداعمة
١	المعرفة المهنية بمجال العمل	أرقام المرفقات:
٢	التعامل مع الآخرين وخدمة الجمهور	أرقام المرفقات:
٣	تقبل التوجيه وتنفيذ التعليمات	أرقام المرفقات:
٤	المبادرة والإبداع	أرقام المرفقات:
٥	المحافظة على المال العام والممتلكات	أرقام المرفقات:
٦	الاتجاهات الإيجابية	أرقام المرفقات:

توقيـع المرشـح: ..... الهاتف: ..... البريد الالكتروني: .....

الرئيس المباشـر: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

المديـر المعنـي: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

ملاحظة: يتم تعبئة طلب الترشيح من قبل الموظف الذي يرى بأن الشروط والمعايير والمؤشرات الخاصة بالجائزة - بعد إطلاعه عليها- تنطبق عليه علماً بأن هذه الشروط والمعايير متوفرة على موقع الديوان (www.csb.gov.jo).

نماذج
الترشيح والتقييم*

* تستخدم هذه النماذج من قبل كل من «لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة» و«اللجنة الفنية» و«لجنة الإختيار الفرعية».



المملكة الأردنية الهاشمية



ديوان الخدمة المدنية

نموذج ترشيح الموظف المثالي في الخدمة المدنية*

الدائرة: ..... (الإدارة، المديرية، الوحدة) ..... (المحافظة / اللواء) ..... التاريخ: .....

اسم المرشح: ..... الرقم الوطني: | | | | | | | | | | |

تاريخ التعيين: ..... الفئة: ..... الدرجة: .....

المؤهل العلمي: ..... المسمى الوظيفي الفعلي: .....

التقدير السنوي (للسنوات الخمس الأخيرة): | | | | | |

* ترفق بطاقة معلومات المرشح الإلكترونية المعتمدة لدى ديوان الخدمة المدنية والسيرة الذاتية.

معايير تقييم الوظائف القيادية

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
رسم السياسات ووضع الأهداف والمتابعة والتقييم	➢ فهم عميق للواقع الحالي والتصور المستقبلي وفقاً لرؤية الدائرة، والقدرة على سد الفجوات. ➢ المشاركة في تطوير السياسات على المستوى المؤسسي وآليات تنفيذها. ➢ تحديد الأهداف التشغيلية (التنفيذية) للوحدة التابعة له، بما ينسجم مع الخطة الإستراتيجية. ➢ وضع أسس ومعايير قياس الأداء المؤسسي (المخرجات) وتحليل نتائجها. ➢ المتابعة والتقييم.	1) خطة إستراتيجية مع تبيان دور المرشح في إعدادها. 2) أهداف الوحدة وخطتها التنفيذية للسنة السابقة. 3) تقارير متابعة سير العمل للسنة السابقة (عينة من التقارير). 4) نتائج قياس الأداء للسنة السابقة. 5) ملاحظة: يتم تقييم الفهم العميق لهذا المعيار من خلال المقابلة الشخصية من قبل لجنة الجائزة.	20		
التنبؤ وتشخيص المشكلات واتخاذ القرارات	➢ التنبؤ بالمشاكل قبل حدوثها. ➢ تحديد المشكلة وجمع البيانات. ➢ تحليل البيانات. ➢ تطوير البدائل واختيار المناسب منها (اتخاذ القرار). ➢ إدارة المخاطر.	1) حالتين اقترح بها المرشح حلول، وطور بدائل واتخذ قراراً بشأنها. 2) وثيقة إثبات لمتابعة معالجة مشاكل محددة. 3) وثيقة تحليل وإدارة المخاطر مع تبيان دور المرشح في إعدادها.	20		
التقييم والمساءلة	➢ استخدام برامج العقاب والثواب. ➢ إعطاء التغذية الراجعة. ➢ تحديد مستويات الأداء المتوقعة. ➢ عقد اجتماعات دورية تقييميه. ➢ موضوعية تقارير تقييم الأداء الفردي.	1) كتب شكر أصدرها المرشح، أو إجراءات تأديبية اتخذها، لتقدير أو تقويم أداء وسلوك المرؤوسين. 2) مخاطبات وتنسيبات للمسؤولين لاتخاذ إجراءات تصويبيه وتعزيزيه. 3) تغذية راجعة للمرؤوسين موثقة من خلال سجلات أداء، وتقارير سنوية للسنة السابقة بما لا يتجاوز ثلاثة تقارير. 4) وثائق تبين قيام المرشح بتحديد مستويات الأداء للسنة السابقة لمرؤوسيه، وبما لا يتجاوز وثيقتين. 5) إثباتات (بما لا يزيد على محضري اجتماع متضمنة الوقائع والنتائج). 6) نماذج من تقارير تقييم الأداء لا يتجاوز على تقريرين.	15		

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين وتوفير بيئة تعلم مناسبة	➤ تفويض الصلاحيات للمرؤوسين ➤ متابعة أداء الموظفين من خلال سجلات الأداء. ➤ الحرص على تزويد مرؤوسيه بالتغذية الراجعة المستمرة بهدف تطوير أداءهم وتحسينه. ➤ تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية. ➤ توفير فرص التعلم والتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين. ➤ الحرص على بناء وإعداد الصف الثاني من القيادات. ➤ تشجيع الموظفين على تبادل المعرفة والخبرات فيما بينهم. ➤ استخدام التدوير الوظيفي وسيلة لتطوير وتنمية المرؤوسين.	1) ثلاث وثائق تثبت عملية التفويض خلال السنوات السابقة. 2) خطة موارد بشرية ذات علاقة بوحدته الإدارية. 3) خطة تدريبية لوحدته الإدارية. 4) وثائق تثبت متابعة العملية التدريبية بما لا يتجاوز عن وثيقتين. 5) نماذج تقارير وسجلات تقييم الأداء بما لا يتجاوز ثلاثة نماذج. 6) النشاطات المتخذة لإيجاد بيئة تعلم مناسبة (تقرير بما لا يتجاوز صفحة). 7) خطة إحلال وتعاقب وظيفي لوحدته الإدارية. 8) خطة تدوير وظيفي للموظفين لوحدته الإدارية.	15		
المبادرة والإبداع	➤ قدّم اقتراحات أو أفكار إبداعية أدت إلى تسريع وتبسيط العمليات. ➤ قدّم خدمة مميزة أو عمل إبداعي ترتب عليه وفر في النفقات أو زيادة في الإيرادات. ➤ التجاوب والمبادرة السريعة لمعالجة التحديات والمشكلات.	1) إثبات يعزز المعايير الفرعية بما لا يزيد على ثلاث حالات.	15		
إدارة الاجتماعات والوقت	➤ إدارة الاجتماعات (محاضر اجتماعات). ➤ متابعة نتائج تشكيل فرق العمل. ➤ إدارة الوقت.	1) محاضر الاجتماعات الرسمية للسنوات السابقة بما لا يتجاوز ثلاث محاضر. 2) حالتان لتشكيل فرق أو لجان عمل ومتابعة نتائج أعمالها. 3) تقرير عن كيفية إدارة الوقت بما لا يزيد عن نصف صفحة.	15		

تنسيب اللجنة الفنية : ..... عضو ..... عضو ..... عضو ..... رئيس اللجنة الفنية .....

التاريخ : .....

تنسيب لجنة الاختيار الفرعية : ..... عضو ..... عضو ..... عضو ..... رئيس اللجنة الفرعية .....

التاريخ : .....

معايير تقييم الوظائف الإشرافية

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
المعرفة بطبيعة العمل والإلمام بالمهام الإشرافية	➤ الفهم العميق لاختصاصه الوظيفي. ➤ امتلاك وتوظيف المعارف والمهارات الفنية اللازمة لأداء عمله. ➤ المعرفة التامة بأساليب وإجراءات العمل. ➤ الإلمام بالأهداف الإستراتيجية للدائرة وبرامجها ومشاريعها. ➤ تبني المبادئ الحديثة للعملية الإشرافية.	1) تقرير من المرشح مصدق من رئيسه المباشر وبما لا يزيد عن صفحة، يبين مواطن القوة ومجالات التحسين لديه في مجالات المؤشرات الدالة. 2) يعزز تقييم هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة.	20		
المبادرة والإبداع	➤ قدّم أفكاراً ومقترحات ساهمت في تحسين الأداء وخفض التكاليف، وزيادة الإيرادات، ومبادراته لتطوير عمله. ➤ تطبيق منهجيات وآليات عمل جديدة ساهمت في تطوير الأداء.	1) نسخة من المنهجيات والآليات المطبقة 2) أهم كتب الشكر الموجهة إلى المرشح بما لا يزيد على ثلاثة كتب.	20		
وضع ومتابعة أنشطة خطط العمل التنفيذية	➤ وضع أنشطة خطط عمل تنفيذية لترجمة الخطة الإستراتيجية والأهداف التشغيلية المعتمدة. ➤ متابعة تنفيذ خطط العمل. ➤ إعداد تقارير إنجاز العمل وفق البرامج والخطط التنفيذية.	1) خطة تنفيذية للسنة السابقة وتبيان دور المرشح في إعدادها. 2) نموذج عن بطاقة الأداء المتوازن للوحدة التنظيمية، إن وجد. 3) نتائج قياس برامج العمل.	15		
نقل المعرفة وتعزيز تبادلها والاتصال	➤ الاستعداد للاستماع لاستفسارات وملاحظات مرؤوسيه وتوظيف المناسب منها. ➤ توضيح الجوانب التفصيلية المرتبطة بخبراته المتراكمة ومعارفه المكتسبة. ➤ مشاركته وتفاعله في الفعاليات المنعقدة على مستوى الوحدة التنظيمية. ➤ استخدام الأساليب الحديثة في الاتصال ونقل المعلومات والتعامل مع الآخرين. ➤ نقل المعرفة المكتسبة من المشاركة بالفعاليات المختلفة إلى زملائه ومرؤوسيه.	1) وثائق تثبت نقله لمعارفه المكتسبة بما لا يزيد على وثيقتين. 2) تقرير مختصر من المرشح، ومصدق من رئيسه المباشر، يبين فيه الأساليب والمنهجيات المعتمدة لنقله المعرفة وتطوير وتهيئة المعلومات الضرورية لمرؤوسيه. 3) يتم تعزيز هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة.	15		

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
الاستعداد للتطوير الذاتي	➤ إدراك مواطن الضعف والقوة لتحديد ما يلزمه لتطوير ذاته. ➤ متابعة التعلم والبحث عن فرص التطوير. ➤ التعلم من خبرات الآخرين. ➤ المشاركة في البرامج والفعاليات التطويرية. ➤ إتقان تطبيقات الحاسوب. ➤ القدرة على التواصل باستخدام البريد الإلكتروني.	1) تقرير من المرشح معتمد من رئيسه المباشر عن مواطن قوته ومجالات تحسينها المطلوبة، وبما لا يزيد عن نصف صفحة. 2) كتب رسمية تثبت مشاركته في فعاليات ونشاطات ساهمت في تطوير أدائه ومعارفه. 3) تقرير من المرشح لا يزيد عن نصف صفحة يبين فيه ما قام به من أعمال ونشاطات، لتطوير ذاته خلال السنوات الخمس الماضية. 4) الدورات والبرامج التدريبية ذات العلاقة والتي شارك بها خلال السنوات الخمس الأخيرة. 5) تقرير من المرشح مصدق من رئيسه المباشر يبين مجالات استخدام الحاسوب في العمل بما لا يزيد عن نصف صفحة.	15		
صياغة وإعداد التقارير	➤ إعداد التقارير بأسلوب مهني ودقيق وبالمواعيد المطلوبة بحيث تتضمن البيانات والمعلومات المطلوبة، والرسومات التوضيحية والجداول التي تساعد في فهم مضمون التقرير، وفقاً لما تتطلبه الحاجة، وتحتوي على ملخصات تنفيذية بما يسهل عملية اتخاذ القرارات المناسبة. ➤ الاستفادة من الدراسات السابقة وتوظيفها في إعداد هذه التقارير.	1) ثلاثة من أهم التقارير المعدة من قبل المرشح.	15		

تنسيب اللجنة الفنية : عضو ..... عضو ..... عضو ..... رئيس اللجنة الفنية .....

التاريخ : .....

تنسيب لجنة الاختيار الفرعية : عضو ..... عضو ..... عضو ..... رئيس اللجنة الفرعية .....

التاريخ : .....

معايير تقييم الوظائف التخصصية

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
المعرفة بالعمل والإلمام بتطوراته	➤ المعرفة الفنية في مجال عمله. ➤ متابعة المستجدات والمنهجيات الحديثة. ➤ معرفة إجراءات سير العمليات. ➤ إلمام بالتشريعات ذات العلاقة. ➤ العمل بدون توجيه. ➤ تخطي المعوقات والصعوبات التي واجهته لتحقيق إنجازاته.	1) تقرير من المرشح بما لا يزيد عن صفحة يبين مواطن القوة في المجالات الفرعية مصدق من رئيسه المباشر. 2) يعزز تقييم هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة.	20		
خدمة الجمهور (الجمهور الداخلي والخارجي)	➤ تطوير إجراءات تحسين الخدمة. ➤ تطوير وتهيئة المعلومات الضرورية لمتلقي الخدمة. ➤ دراسات قياس رضا متلقي الخدمة. ➤ الإجراءات التصحيحية أو التصويبية المتخذة.	1) نماذج عن تحسين الخدمات المقدمة بما لا يزيد عن نموذجين، مع بيان دور المرشح المقيم في إعدادها. 2) تبيان الأساليب والمنهجيات المتبعة لتوفير المعلومات عن الخدمات، وبيان دور المرشح في إعدادها. 3) نتائج دراسات رضا متلقي الخدمة بما يتعلق بالمرشح و/أو الوظيفة التي يعمل بها. 4) إثبات للإجراءات التصويبية المتخذة من قبل المرشح فيما يتعلق بتحسين الخدمات.	20		
المبادرة والإبداع	➤ تقديم أفكار ومقترحات ساهمت في تحسين الأداء وخفض التكاليف. ➤ الجهود المميزة التي بذلها المرشح، لتحقيق هدف معين/انجاز منفرد. ➤ تطبيق منهجيات وآليات عمل جديدة ساهمت في تطوير الأداء	1) نسخة من هذه المقترحات والأفكار المقدمة 2) نسخة من المنهجيات والآليات المطبقة 3) أهم كتب الشكر الموجهة للمرشح بما لا يزيد على ثلاثة كتب	15		
الاتجاهات الإيجابية	➤ المشاركة والتعاون. ➤ تحمل المسؤولية. ➤ العمل ضمن الفريق الواحد. ➤ العمل التطوعي. ➤ نقل المعرفة.	1) أهم الكتب التي تثبت مشاركته في اللجان وفرق العمل والعمل التطوعي، بما لا يزيد على خمسة كتب 2) تقرير من رئيسه المباشر يثبت مستوى مشاركته وتعاونه وتحمله المسؤولية. 3) كتب شكر تعزز قياس هذا المعيار وبما لا يزيد على ثلاثة كتب. 4) وثائق تثبت مساهمته في نقل المعرفة بما لا يزيد على وثيقتين.	15		

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
تحليل البيانات وتوظيف نتائجها	➤ تصنيف البيانات وتبويبها بشكل منظم ودقيق. ➤ تحليل البيانات باستخدام الأساليب والتقنيات المحوسبة المختلفة. ➤ استخلاص المؤشرات وتصنيفها، حسب أهميتها وتوافقها مع المؤشرات المعيارية على المستوى الوطني والدولي، لغايات المقارنة والاستدلال.	1) يعزز تقييم هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة. 2) عينات من تقارير تم بموجبها تحليل البيانات وتوظيف نتائجها، بما لا يزيد على ثلاث حالات.	15		
الاستعداد للتطوير الذاتي	➤ إدراك مواطن القوة والضعف لتحديد ما يلزمه لتطوير ذاته ➤ متابعة التعلم والبحث عن فرص لتطوير ذاته. ➤ التعلم من خبرات الآخرين. ➤ إعداد الدراسات العلمية أو التقارير أو إلقاء المحاضرات وغيرها. ➤ إتقان تطبيقات الحاسوب. ➤ التواصل باستخدام البريد الإلكتروني.	1) تقرير من المرشح معتمد من رئيسه المباشر عن مواطن قوته وضعفه، وتبيان مجالات التحسين وبما لا يزيد عن نصف صفحة. 2) نسخة من دراسة علمية أو تقارير قام المرشح بإعدادها. 3) كتب رسمية تثبت مشاركته في فعاليات ونشاطات ساهمت في تطويره. 4) تقرير من المرشح يبين فيه ما قام به من أعمال ونشاطات لتطوير ذاته خلال السنوات الخمس الماضية. 5) الدورات والبرامج التدريبية ذات العلاقة والتي شارك بها خلال السنوات الخمس الأخيرة. 6) تقرير من المرشح مصدق من رئيسه المباشر يبين مجالات استخدام الحاسوب في العمل.	15		

تنسيب اللجنة الفنية: عضو ..... عضو ..... عضو ..... رئيس اللجنة الفنية .....

التاريخ: .....

تنسيب لجنة الاختيار الفرعية: عضو ..... عضو ..... عضو ..... رئيس اللجنة الفرعية .....

التاريخ: .....

معايير الوظائف المساندة/ المساعدة

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
المعرفة المهنية بمجال العمل	➤ استيعابه للتعليمات الناظمة للعمل. ➤ درجة الإحاطة بتفاصيل العمل وخطواته. ➤ امتلاك وتوظيف المهارات الفنية اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب. ➤ ارتكاب الأخطاء وتكرارها. ➤ استخدام الأدوات والمعدات اللازمة للعمل.	1) تقرير موقع من قبل رئيسه المباشر يبين مدى توافر المعايير الفرعية في المرشح. 2) كتب شكر تثبت معرفته المهنية وأدائه الجيد بما لا يزيد على ثلاثة كتب.	20		
التعامل مع الآخرين وخدمة الجمهور	➤ اللباقة والكياسة في التعامل مع الآخرين. ➤ مساهمته في تطوير الأدلة وإجراءات العمل ذات العلاقة. ➤ نتائج قياس رضا متلقي الخدمة عن عمله.	1) تقرير من رئيسه المباشر حول مستوى اللباقة والكياسة. 2) نسخة من الأدلة والإجراءات التي ساهم بها، وبيان دوره. 3) نسخة من نتائج قياس الخدمة التي يساهم في تقديمها.	20		
تقبل التوجيه وتنفيذ التعليمات	➤ مدى تفهمه وتقيده والتزامه بتنفيذ الأوامر والتعليمات التي يصدرها الرؤساء. ➤ تقبل النقد من المسؤولين في مجال عمله. ➤ مراعاة التسلسل الإداري. ➤ القبول بالقيام بالعمل الإضافي إذا استدعت الحاجة ذلك. ➤ تقبل أفكار الآخرين.	1) تقرير من رئيسه المباشر يثبت قدرته على تقبل التوجيهات وتنفيذها، واستعداده لتقبل النقد وتصحيح الأخطاء. 2) كتب رسمية تعزز ذلك وبما لا يزيد على ثلاثة كتب	20		
المبادرة والإبداع	➤ تقديم أفكار ومقترحات ساهمت في تحسين الأداء. ➤ تقديم أفكار ومقترحات ساهمت في خفض النفقات. ➤ تطبيق منهجيات وآليات عمل ساهمت في تطوير الأداء.	1) نسخة من المقترحات والأفكار المقدمة. 2) نسخة من المنهجيات والآليات المطبقة. 3) كتب شكر عن المبادرات والإبداعات الخاصة به بما لا يزيد على ثلاثة كتب.	15		

المعيار الرئيسي	الدلائل	الوثائق والتقارير الداعمة	العلامة القصوى	علامة الدائرة (اللجنة الفنية)	علامة لجنة الاختيار
المحافظة على المال العام المحافظة على الممتلكات	➤ عدم إساءة الاستخدام وعدم والتبذير في التعامل مع المواد والتجهيزات والقرطاسية التي يتعامل معها. ➤ المحافظة على العهدة الشخصية من حيث نظافتها وسلامتها. ➤ الحرص على استخدام الأدوات والأجهزة ووسائل الاتصال. ➤ التقيد بشروط الوقاية والسلامة العامة. ➤ الإبلاغ الفوري عن أية مظاهر أو تصرفات من شأنها أن تعرض أموال أو ممتلكات الدائرة للهدر والتلف.	1) تقرير من رئيسه عن مدى تحمله للمسؤوليات ومحافظته على المال العام والممتلكات.	15		
الاتجاهات الإيجابية	➤ التعاون والمشاركة. ➤ العمل ضمن الفريق الواحد. ➤ العمل التطوعي. ➤ نقل المعرفة.	1) كتب المشاركة في أعمال اللجان والفرق والعمل التطوعي. 2) كتب شكر تعزز تبنيه للاتجاهات الإيجابية. 3) وثائق تثبت مساهمته في نقل المعرفة بما لا يزيد على وثيقتين.	10		

تنسيب اللجنة الفنية : عضو ..... عضو ..... عضو ..... **رئيس اللجنة الفنية** .....

التاريخ : .....

تنسيب لجنة الاختيار الفرعية : عضو ..... عضو ..... عضو ..... **رئيس اللجنة الفرعية** .....

التاريخ : .....





ديوان الخدمة المدنية

لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة
نموذج ترشيح لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية

الدائرة : ..... **التاريخ :** .....

ترشح السيد / الفاضلة : ..... **لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية عن عام ٢٠١٢**

عن الفئة (.....) **والحاصل / ـة على مجموع نقاط** (.....)

الإسم :	**الإسم :** .....
التوقيع :	**التوقيع :** .....
الإسم :	**الإسم :** .....
التوقيع :	**التوقيع :** .....
الإسم :	**الإسم :** .....
التوقيع :	**التوقيع :** .....

تعليق رئيس لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة : .....

.....

مصادقة رئيس لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة .....

نموذج لجنة الإختيار*

*هذا النموذج خاص بلجنة إختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية.





لجنة اختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية لعام 2012

الدائرة : ..... التاريخ : .....

تقرر لجنة الاختيار انطباق شروط ومعايير جائزة الموظف المثالي لعام (٢٠١٢) عن الفئة ( ) على

السيد / الفاضلة : ..... لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية عن عام ٢٠١٢

والحاصل / ـه على المركز (.....) بمجموع نقاط (.....)

الإسم : .....
التوقيع : .....

الإسم : .....
التوقيع : .....

الإسم : .....
التوقيع : .....

الإسم : .....
التوقيع : .....

الإسم : .....
التوقيع : .....

الإسم : .....
التوقيع : .....

الإسم : .....
التوقيع : .....

مصادقة رئيس لجنة الاختيار .....

مصطلحات عامة

الدائرة:	أي وزارة أو دائرة أو مؤسسة رسمية عامة، خاضعة لأحكام نظام الخدمة المدنية.
المرشح:	الموظف الذي تنطبق عليه شروط الجائزة، والذي تم ترشيحه من قبل الدائرة.
الوظائف القيادية:	الوظائف التي يغلب على أداء شاغل أي منها العمل الإداري العام، وقيادة عدد من المرؤسين، لضمان تحقيق الأهداف، وتتعلق بالتخطيط الإستراتيجي وإعداد البرامج التنفيذية، والمشاريع الخاصة بها ومتابعة تنفيذها وتقييمها، دون الانغماس بالتفاصيل (مثال: مساعد أمين عام، مدير إدارة، مدير،....)، وتشمل الفئة الأولى فقط.
الوظائف الإشرافية:	الوظائف التي يغلب على أداء شاغل أي منها الإشراف على عدد من المرؤوسين، وتتضمن مهامه المشاركة في عملية إعداد الخطط والمشاريع المتعلقة بالعمل، واتخاذ القرارات ضمن حدود الصلاحيات المخّولة، وربط نشاطات ومهام الوظيفة بأهداف التنظيم العامة، وإدراك العلاقات الوظيفية بين مكونات التنظيم: (رئيس قسم، رئيس وحدة بمستوى قسم، رئيس شعبة) ، وتشمل الفئتين الأولى والثانية.
الوظائف التخصصية:	وتشمل العاملين في مجال الاختصاص الوظيفي والفني التخصصي، ممن لا يشغلون وظائف قيادية أو إشرافية من الفئتين الأولى والثانية، في مجالات التعليم والبحث والتطوير، والحاسوب والمعلومات، والمهندسين والأطباء ،والصيادلة والمجالات المالية والمحاسبية والإدارية والعلاقات العامة والإعلام، والرقابة الداخلية والشؤون القانونية والموارد البشرية أو أي أعمال ذات علاقة، وتشمل الفئتين الأولى والثانية.
الوظائف المساندة/ المساعدة:	الوظائف التي يغلب على أداء شاغل أي منها مهام تقديم الخدمات، وتنفيذ العمليات الإجرائية، و الوظائف المتعلقة بتقديم الخدمات المهنية والحرفية، والتي يتطلب شغلها تدريباً وتأهيلاً مهنياً و/أو حرفياً مثل: أعمال التصوير، تخزين المواد، الاستعلامات، أعمال السواقة، أعمال الميكانيك والغطس وأية أعمال ذات علاقة بها وتشمل الفئة الثالثة فقط.
التميز:	التفرد والتفوق الإيجابي في الأداء والممارسات وفي تقديم الخدمات، ويعتبر مرحلة متقدمة من الإجادة في العمل والأداء الفعّال، المبني على مفاهيم إدارية وقيم مؤسسية رائدة، تتضمن التركيز على الأداء والنتائج وخدمة متلقي الخدمة والإدارة ، والإلمام بالحقائق وتطوير العمليات وإشراك الموارد البشرية، والتحسين المستمر والابتكار وبناء شراكات ناجحة.
الإبداع:	انجاز متميز غير تقليدي يهدف إلى استحداث/ تحسين المنتجات أو الخدمات أو العمليات، من خلال تبني فكرة أو مشروع أو تقنية تعتبر جديدة في ذاتها، أو جديدة في تطبيقاتها، مما يحقق للدائرة السبق والريادة.
الأداء:	مجموعة الإنجازات والنتائج النهائية، التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل، أو الوحدات التنظيمية أو الدوائر الحكومية.

السياسات: مجموعة من أنشطة تفصيلية تقوم بها عدد من الأطراف المختلفة، من خلال التنسيق والتشاركية للوصول إلى جملة من الأهداف المتوخاه. وغالباً ما يؤدي تطبيق مجموعة من السياسات إلى تحقيق هدف استراتيجي مشترك، ويتم عادة متابعة وتقييم أثر تطبيق السياسة على الأداء المؤسسي.

الاستراتيجيات: رؤية تحدد المسار المنشود بعيد المدى، وترسي المبادئ والقواعد وآليات تحقيق الغايات المستقبلية المرغوب الوصول إليها.

الخطة الاستراتيجية: جزء أساسي من عملية التخطيط الاستراتيجي، وهي عبارة عن خطة طويلة الأمد على مستوى الدائرة، يتم فيها تحديد السياسات والتوجهات المستقبلية والرسالة والأهداف المؤسسية، ويتم مراجعتها سنوياً.

رؤية الدائرة: عبارة تمثل تصوراً طويل المدى، ويعبر عن طموح الدائرة الحكومية وتوجهها المستقبلي.

رسالة الدائرة: بيان يشمل الهدف من إنشاء الدائرة، وملخص عن أهم أعمالها، والخدمات التي تقدمها والفئات المستهدفة.

قيم الدائرة: تمثل تصرفات وسلوكيات موظفي الدائرة ، والعادات والمعتقدات السائدة التي ترتكز عليها علاقات العمل، وهي تعكس وتعزز ثقافة مؤسسية معينة.

الأهداف: الوضع المستقبلي أو مستوى الأداء المنشود، ويمكن للأهداف أن تكون قصيرة أو بعيدة المدى، ويشترط أن تكون محددة وقابلة للقياس والتطبيق وذات صلة ومحددة بإطار زمني، وتساعد الأهداف على تحديد مدى نجاح الدائرة، وعلى تعزيز روح الفريق الواحد وذلك من خلال وحدة الهدف.

خطة العمل التنفيذية: خطة سنوية تبين كيفية تحقيق الأهداف المؤسسية المعتمدة، والمسؤولين عن الأنشطة والموارد المطلوبة، وكيفية الحصول على المخرجات المتوخاة في الخطة الاستراتيجية.

النتائج: أثر الخدمات المقدمة على المستفيدين، سواء كانوا مستفيدين من داخل الدائرة أو من خارجها من أفراد المجتمع. وتكون النتائج بطبيعتها استراتيجية طويلة المدى، ويستخدم في تقييمها القياس النوعي، أكثر من القياس الكمي.

المخرجات: الخدمات المباشرة المقدمة من الدائرة والتي يمكن قياسها. ويستخدم في تقييمها القياس الكمي، أكثر من القياس النوعي.

إدارة التغيير: عملية تنسيق وإيصال ومراقبة التغير في الأنظمة والممارسات في الدائرة.

أدلة العمل: مجموعة الوثائق (الإرشادية) التي يسترشد بها الموظفون في أدائهم لأعمالهم، وهي تتضمن سياسات وإجراءات العمل.

أنظمة العمل: مجموعة السياسات والتشريعات والقرارات والأوامر والتعليمات الموثقة، التي تسير وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها تجاه عمل ما.

الشفافية:	منح جميع المعنيين الفرص الكافية، للإطلاع والتعرف على المعلومات والقرارات ذات العلاقة والمتضمنة مبررات اتخاذها، والجهات المسؤولة عنها والنتائج المترتبة عليها.
الشكاوى:	أي اتصال من المتعامل (كتابي أو شفهي) ، يعبر فيه عن عدم رضاه عن المنتج أو الخدمة المقدمة له. أو عدم رضاه عن نوعيتها أو طريقة تقديمها أو كل ما يتعلق بها.
العمليات:	سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية، بشرية) ومخرجات تضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين.
دوران العمل:	مدى تغير الموظفين في الدائرة ، ويمكن تحديده من خلال تقسيم عدد الموظفين المنفكين من العمل، على عدد الموظفين الكلي في فترة زمنية محددة.
الفعالية:	درجة تقابل الانجاز والأداء مع الأهداف الموضوعة خلال فترة زمنية محددة، وتقاس الفعالية بمدى تحقيق هذه الأهداف.
المعرفة:	الوعي وفهم الحقائق أو إكتساب المعلومة عن طريق التجربة أو من خلال التأمل، وهي نتاج عمليات التعلم وتراكم الخبرات، وترتبط المعرفة بالبديهة والاستعداد والرغبة في اكتشاف المجهول وتطوير الذات.
إدارة المعرفة:	مجموعة من العمليات والأنشطة والاتجاهات التي تتبناها وتقوم بها الدائرة، من خلال جمع وإنتاج واكتساب، وتصنيف وتنظيم وتوثيق ونقل وتبادل كافة أنواع المعارف والمهارات، وتوظيفها في التخطيط الإستراتيجي، وصنع واتخاذ القرارات الرشيدة وحل المشكلات، بهدف تحقيق رؤية الدائرة وأهدافها وتقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية عالية.
المعلومات:	أي بيانات شفوية أو مكتوبة، أو سجلات أو إحصاءات، أو وثائق مكتوبة أو مصورة، أو مسجلة أو مخزنة الكترونياً أو بأية طريقة أخرى، وتقع تحت إدارة المسؤول. وتكون هذه البيانات لغرض محدد، توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، وتتسم بالمصداقية وتستخدم غالباً لغايات اتخاذ قرار ويمكن تطويرها لترقى إلى مرتبة المعرفة.
البيانات:	مجموعة من الحقائق الموضوعة غير المترابطة، التي يمكن تصنيفها وتنقيحها وتحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.
إدارة المخاطر:	عملية تحديد وقياس المخاطر التي تواجه الدائرة ،وكيفية تجنبها والسيطرة عليها، وتقليل آثارها السلبية إلى مستويات مقبولة، من خلال تطوير إستراتيجيات وخطط خاصة لإدارتها.



هاتف:(٥٦٠٤١٨١) فاكس:(٥٦٨٨٢٩٣)

هاتف (٥٠٠٨٠٨٠) مركز الاتصال الوطني

ص.ب (٩٢٦٤٢٣) الرمز البريدي: ١١١١٠ عمان – الأردن

P.O.Box (926423) Amman - Jordan

call center (5008080)

e-mail: csb@csb.gov.jo

website: www.csb.gov.jo