# جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية

## "أسس المفاضلة"

**""إن الاستمرار في تطوير أداء الجهاز الحكومي، ليكون على أعلى درجات الاحتراف والكفاءة، من أهم متطلبات نجاح الحكومات البرلمانية، فعلى الحكومة الإسراع في تطوير الموارد البشرية للقطاع العام وإعداد القيادات المتميزة، وتكريس ثقافة التميز واستكمال هيكلة مؤسسات القطاع العام، وشبكة خدمات الحكومة الإلكترونية، والارتقاء بنوعية الخدمات العامة الأساسية كالتعليم والصحة والنقل العام، بحيث يلمس المواطن نتائج الثورة البيضاء التي وجهنا لإطلاقها للنهوض بالقطاع العام والجهاز الحكومي"".**

*** من خطاب العرش السامي في افتتاح الدورة الأولى لمجلس الأمة السابع عشر 2013/11/3.**

## أولاً :التعاريف

**الديـــــــــــــــوان:** ديوان الخدمة المدنية.

**الدائـــــــــــــــرة:** أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو مجلس أوسلطة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة خاضعة لأحكام نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 وتعتبر رئاسة الوزراء دائرة لغايات هذا النظام.

**المجلـــــــــــــــس:** مجلس الخدمة المدنية المشكل بمقتضى أحكام نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013.

**الموظـــــــــــــــف:** الشخص المعين بقرار من المرجع المختص، في وظيفة مدرجة في جدول تشكيلات الوظائف الصادر بمقتضى قانون الموازنة العامة أو موازنة إحدى الدوائر والموظف المعين بموجب عقد، ولا يشمل الشخص الذي يتقاضى أجراً يومياً.

**المرشـــــــــــــــح:** الموظف الذي تم ترشيحه من قبل دائرته والذي تنطبق عليه شروط التنافس على الجائزة.

**الوظائف القياديـــــــــة:** الوظائف التي يغلب على أداء شاغل أي منها العمل الإداري العام وقيادة عدد من المرؤسين لضمان تحقيق الأهداف، ويتصل بالتخطيط الاستراتيجي وإعداد البرامج التنفيذية والمشاريع الخاصة بها ومتابعة تنفيذها وتقييمها دون الانغماس بالتفاصيل (مثال: نائب أمين عام، نائب مدير عام، مساعد أمين عام، مساعد مدير عام، مدير إدارة، مدير، رئيس وحدة بمستوى مديرية، وأية وظائف بسويتها).

**الوظائف الإشرافيـــــــة:** 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 المخوَلة وربط نشاطات ومهام الوظيفة بأهداف التنظيم العامة وإدراك العلاقات الوظيفية بين مكونات التنظيم (مثل: رئيس قسم، رئيس وحدة بمستوى قسم، رئيس شعبة، وأية وظائف بسويتها).

**الوظائف التخصصيـــــــة:** 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 والمجالات المالية والمحاسبية والإدارية والعلاقات العامة والإعلام والرقابة الداخلية والشؤون القانونية والموارد البشرية.

**الوظائف المساندة/ المساعدة:** الوظائف التي يغلب على أداء شاغل أي منها مهام تقديم الخدمات، وتنفيذ العمليات الإجرائية، والوظائف 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.

## ثانياً: السند التشريعي للجائزة:

نصت المادة (35) من نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 على ما يلي:

يمنح مجلس الوزراء سنوياً وبناءً على تنسيب المجلس خمس زيادات سنوية لعشرين موظفا كل حسب فئته، ويستثنى من ذلك الموظفون بعقود شاملة لجميع العلاوات ويجوز تنسيب أكثرهم كفاءة للحصول على وسام التميز وفقاً لما يلي:-

أ- ترشح الدائرة للديوان في شهر كانون الأول من كل سنة موظفاً أو موظفين إثنين حداً أعلى من كل فئة ممن يتميزون بالكفاءة والنزاهة مع نبذة عن المرشح ومبررات الترشيح.

ب- يرفع رئيس الديوان أسماء المرشحين وملخصا يبين عددهم وفئاتهم الوظيفية مع اقتراح أسماء عشرين مقيما متخصصا من داخل الجهاز الحكومي وخارجه إلى المجلس الذي يقوم بدوره بتشكيل لجنة متخصصة من المقيمين المقترحين أو غيرهم وتسمى لجنة اختيار الموظف المثالي.

ج- تقوم اللجنة المبينة في الفقرة (ب) من هذه المادة بدراسة الترشيحات الواردة إليها وإجراء الاختبارات و/أو المقابلات لاختيار عشرة مرشحين من الفئة الأولى وخمسة مرشحين من الفئة الثانية وخمسة مرشحين من الفئة الثالثة للفوز بجائزة الموظف المثالي لتلك السنة وفقا لأسس المفاضلة التي يقرها المجلس.

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

هـ- تحجب الجائزة في حال عدم انطباق معايير المنافسة على أي من المرشحين أو عدم اجتياز الاختبارات والمقابلات الشخصية.

## ثالثاً: معايير الجائزة

- **الوظائف القيادية:**

1. التخطيط الاستراتيجي.
2. التنبؤ وتشخيص المشكلات واتخاذ القرارات.
3. التقييم والمساءلة.
4. تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين.
5. المبادرة والإبداع.

- **الوظائف الإشرافية:**

1. المعرفة بطبيعة العمل وإعداد ومتابعة أنشطة خطط العمل التنفيذية.
2. المبادرة والإبداع.
3. التقييم والمساءلة.
4. تمكين الموظفين ونقل المعرفة وتعزيز تبادلها والاتصال.
5. الاستعداد للتطوير الذاتي.
6. صياغة وإعداد التقارير.

- **الوظائف التخصصية:**

1. المعرفة بالعمل والإلمام بتطوراته.
2. خدمة الجمهور (الداخلي والخارجي).
3. المبادرة والإبداع.
4. الاتجاهات الإيجابية.
5. تحليل البيانات وتوظيف نتائجها.
6. الاستعداد للتطوير الذاتي.

- **الوظائف المساندة/ المساعدة:**

1. المعرفة المهنية بمجال العمل.
2. التعامل مع الآخرين وخدمة الجمهور.
3. تقبل التوجيه وتنفيذ التعليمات.
4. المبادرة والإبداع.
5. المحافظة على المال العام والممتلكات.
6. الاتجاهات الإيجابية.

**رابعاً: الشروط الواجب توافرها في الموظف المرشح للجائزة**

1. أن يكون الموظف خاضعاً لأحكام نظام الخدمة المدنية.
2. أن لا يكون الموظف معيناً بموجب عقد شامل لجميع العلاوات، أو بموجب عقد على حساب المشاريع، أو المعين بدل منفك عن العمل بسبب الإعارة أو الإجازة بدون راتب وعلاوات.
3. أن يكون الموظف قد أمضى مدة لا تقل عن خمس سنوات فعلية متصلة أو متفرقة في الخدمة المدنية، حيث لا تحتسب مدة الإعارة، الابتعاث بتفرغ، الإجازة بدون راتب ضمن مدة الخمس سنوات الفعلية.
4. أن لا تقل مدة خدمته عن سنتين في الوظيفة الحالية في ذات المستوى الإداري. (في حال عدم استكمال المدة لا يجوز الترشح على الفئة الأقل من فئته مباشرة وفقاً لفئات الجائزة ( قيادي ، إشرافي، تخصصي، مساعدة/ مساندة).
5. أن لا يقل تقديره السنوي عن (ممتاز) لآخر تقريرين سنويين.
6. لا يجوز ترشيح الموظف الذي سبق وأن فاز بهذه الجائزة إلا بعد مرور خمس سنوات.
7. لا يجوز ترشيح الموظف الذي حصل على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية/ جائزة الموظف الحكومي المتميز إلا بعد مرور خمس سنوات من حصوله على هذه الجائزة.
8. لا يجوز ترشيح الموظف الذي حصل على جائزة الملكة رانيا العبدالله للمدير أو المعلم المتميز (خاص بوزارة التربية والتعليم) إلا بعد مرور خمس سنوات من حصوله على أي من هاتين الجائزتين.
9. لا يجوز ترشيح الموظف الذي حصل علي أي من الزيادات المنصوص عليها في المادة (30) من نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 في سنة الترشح.
10. لا يجوز ترشيح الموظف الذي أوقعت عليه أي من العقوبات التأديبية في البنود (2-6) والمنصوص عليها في الفقرة (أ) من المادة (141) من نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 خلال السنوات الخمس التي تسبق سنة الترشيح.
11. لا يجوز ترشيح الموظف المنتدب، المكلف، أو المعار إلا بعد عودته إلى دائرته الأصلية.

## خامساً: الالتزامات الواجب مراعاتها من قبل الدائرة

1. أن يكون الترشيح حسب الفئة الوظيفية للموظف (أولى، ثانية، ثالثة) بما يتناسب مع تقسيمات الجائزة (قيادية، إشرافية، تخصصية، مساندة/ مساعدة) بحد أقصى مرشحين إثنين من كل فئة وظيفية.
2. مراعاة شمول الترشيحات لأنواع الوظائف ومستوياتها في مركز الدائرة والمحافظات والألوية إن وجدت.
3. عدم ترشيح أي موظف لا يستوفِ جميع شروط الترشيح، وعدم تجاوز الحد الأقصى للترشيح من كل فئة.
4. التقيد بإرفاق الوثائق والتقارير الداعمة المرتبطة بالمعايير الواردة في البند سادساً والتي تعود للموظف و/أو الدائرة، مع مراعاة أن تكون رسمية ومؤرخة ومروسة ما أمكن، والالتزام التام بعدم تجاوز الحد الأعلى من عدد الوثائق والصفحات 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.

## سادساً: 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.
   - المؤهلات العلمية.
   - الخبرات العملية والقدرات الخاصة.
   - عناوين الاتصال متضمنة الأرقام الهاتفية وأرقام الفاكس والبريد الالكتروني.

2. اسم الدائرة الحكومية وهيكلها التنظيمي.
3. النماذج المرفقة في جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية والمتعلقة بفئة المرشح معبأة بصورة سليمة ودقيقة، وأن يكون التقرير على أوراق الدائرة الرسمية.
4. أن يكون التقرير مكتوب بصيغة واضحة ويختص بوصف قدرات المرشح بما يتلاءم مع الدلائل.
5. تتم طباعة الإجابات باللغة العربية واستخدام خط (Simplified Arabic) حجم (14)، 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. إرفاق نسخة الكترونية من الملف على قرص مدمج.
10. تكون طلبات المشاركة المقدمة وكافة الأدلة والوثائق المرفقة سرية وملكاً للجائزة، ولا يتم استرجاعها من قبل المرشحين بعد عملية التقييم.

## سابعاً: آلية الترشيح والتقييم والاختيار للجائزة:

### 1) مرحلة الترشيح للجائزة:

1. يرسل الديوان تعميماً إلى جميع الدوائر بانطلاق الجائزة والبدء باستقبال الترشيحات، ولا يجوز التمديد بأي حال من الأحوال.
2. تقوم لجنة الموارد البشرية المشكلة بموجب المادة (39) من نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 في مركز الدائرة بتعميم أسس المفاضلة على الوحدات التنظيمية في مركز الدائرة وفروعها في المحافظات والألوية إن وجدت.
3. يقوم الموظف بالإطلاع على الأسس والشروط المذكورة في البند رابعاً، وفي حال انطباق كامل الشروط والمعايير عليه يقوم بتعبئة النماذج الخاصة بالترشح على الجائزة ومصادقتها حسب الأصول.
4. تقوم لجنة الموارد البشرية في مركز الدائرة باستقبال نماذج الترشيح من قبل مديري المديريات في المركز والمحافظات.
5. تقوم لجنة الموارد البشرية بإجراء عملية الفرز الأولي لطلبات الترشيح للتأكد من مدى انطباق الشروط.
6. تقوم اللجنة بتقييم ملفات المرشحين المنطبقة عليهم الشروط وفقاً لمعايير التقييم وحسب النماذج المرفقة في البند ثامناً من هذه الأسس، وترشيح الموظفين الحاصلين على أعلى العلامات في التقييم بواقع إثنين من كل فئة حداً أعلى.
7. يقوم المرجع المختص بمخاطبة الديوان بأسماء المرشحين عن كل فئة.

**2) مرحلة تقييم الترشيحات:**

1. يشكل رئيس الديوان لجنة تسمى "أمانة سر الجائزة" وتكون مهامها استقبال الترشيحات وفرزها، وتقديم الدعم الفني للجنة لاختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية.
2. يستقبل الديوان الترشيحات المقدمة إليه عن طريق أمانة السر، ويرفع رئيس الديوان أسماء المرشحين وملخصا يبين عددهم وفئاتهم الوظيفية مع اقتراح أسماء عشرين مقيما متخصصا من داخل الجهاز الحكومي وخارجه إلى المجلس، الذي يقوم بدوره بتشكيل لجنة متخصصة من المقيمين المقترحين أو غيرهم وتسمى لجنة اختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية، وتتولى المهام التالية:-

أ. دراسة تقرير أمانة سر اللجنة والتأكد من محتوى التقرير وتحديد الطلبات التي لم تستوف شروط الترشح للجائزة أو بسبب عدم توافر الوثائق الداعمة المطلوبة أو كليهما.

ب. ترشيح والوثائق الداعمة الخاصة بكل مرشح من المرشحين الذين استوفوا شروط الترشيح وفقاً للمعايير والدلائل المدرجة في نماذج التقييم، ووضع العلامات المستحقة لكل مرشح.

ج. توقيع كافة نماذج التقييم المتضمنة معدل علامات أعضاء اللجنة لكل مرشح.

د. تقوم اللجنة بترشيح الموظفين للمقابلات الشخصية وفقاً لنتائج التقييم، ويشترط للترشح للمقابلات في الفئة الأولى الحصول على علامة (75%) فأكثر من مجموع (100) علامة في التقييم، والحصول على علامة (70%) فأكثر من مجموع (100) علامة في التقييم الخاص بالفئة الثانية، والحصول على علامة (65%) فأكثر من مجموع (100) علامة في التقييم الخاص بالفئة الثالثة.

3. يتم إجراء المقابلات الشخصية لكافة المرشحين للمقابلة من قبل لجنة اختيار الموظف المثالي من خلال نماذج معدة لهذه الغاية، حيث تكون علامة المقابلة الشخصية من (100) علامة.

## 3) مرحلة اختيار الفائزين:

1. يتم ترتيب المرشحين تنازلياً وفقاً لعلامة المقابلة الشخصية واختيار عشرة مرشحين من الفئة الأولى وخمسة مرشحين من الفئة الثانية وخمسة مرشحين من الفئة الثالثة للفوز بجائزة الموظف المثالي.
2. تتولى لجنة اختيار الموظف المثالي إعداد التقرير النهائي لعملها متضمناً الترشيحات بالفائزين والتوصيات والمقترحات تمهيداً لرفعها إلى رئيس المجلس.
3. يرفع المجلس أسماء الموظفين المرشحين إليه من اللجنة إلى مجلس الوزراء لاتخاذ القرار بمنح هؤلاء الموظفين جائزة الموظف المثالي.
4. تحجب الجائزة في حال عدم انطباق معايير المنافسة على أي من المرشحين أو عدم اجتياز الاختبارات والمقابلات الشخصية.

# ثامناً : النماذج

# طلب ترشيح
# لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية

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

إسم المرشح:..... الرقم الوطني.... ..... ..... .... .... .... .... ..... .... ....

فئة الترشح على الجائزة: ❐الوظائف القيادية ❐الوظائف الإشرافية ❐الوظائف التخصصية ❐الوظائف المساندة/ المساعدة

تاريخ التعيين..... الفئة الوظيفية..... الدرجة.....

المؤهل العلمي..... التخصص:.....

المسمى الوظيفي الفعلي.....تاريخ إشغال الوظيفة في المسمى الحالي .....

ذكر الانفكاكات المؤقتة أو الدائمة إن وجدت مع تاريخ البدء والانتهاء للانفكاك

.....

.....

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

---

تشهد الدائرة على صحة المعلومات المعبأة أعلاه وانطباق كافة الشروط اللازم توافرها على المرشح انطباقاً تاماً.

توقيع المرشح:..... الهاتف: .....البريد الالكتروني: .....

اسم المدير المعني:.....الهاتف: ..... التوقيع: .....

توقيع رئيس لجنة الموارد البشرية:.....

# الوظائف القيادية

| المعيار الرئيسي | لمؤشرات الدالة | الوثائق والتقارير الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التخطيط الاستراتيجي | • فهم عميق للواقع الحالي والتصور المستقبلي وفقاً لرؤية الدائرة والقدرة على سد الفجوات.<br>• المشاركة في تطوير السياسات على المستوى المؤسسي وآليات تنفيذها.<br>• تحديد الأهداف التشغيلية (التنفيذية) للوحدة التابعة له، وبما ينسجم مع الخطة الاستراتيجية.<br>• وضع أسس ومعايير قياس الأداء المؤسسي (المخرجات) وتحليل نتائجها.<br>• المتابعة والتقييم.<br>• المشاركة في إعداد موازنة تتماشى مع أولويات المؤسسة. | 1. خطة استراتيجية مع تبيان دور المرشح في إعدادها.<br>2. أهداف الوحدة وخطتها التنفيذية لسنة السابقة.<br>3. تقارير متابعة سير العمل للسنة السابقة (عينة من التقارير).<br>4. نتائج قياس الأداء المؤسسي للسنة سابقة.<br>5. وثيقة تثبت مساهمة المرشح في إعداد موازنة الدائرة.<br><br>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.<br>• تحديد المشكلة وجمع البيانات.<br>• تحليل البيانات.<br>• تطوير البدائل واختيار البديل المناسب منها (اتخاذ القرار).<br>• إدارة المخاطر.<br>• إدارة التغيير. | 1. حالتان اقترح لها حلولاً، وطور بدائل واتخذ قراراً بشأنها (وثائق تدعم تنفيذها).<br>2. وثيقة إثبات لمتابعة معالجة مشاكل محددة.<br>3. وثيقة تحليل وإدارة المخاطر ودور الموظف في إعدادها.<br>4. حالتان لتشكيل فرق أو لجان عمل ومتابعة نتائج أعمالها. | | 20 | | |

| المعيار لرئيسي | لمؤشرات الدالة | الوثائق والتقارير الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التقييم والمساءلة | • استخدام برامج العقاب والثواب.<br>• إعطاء التغذية الراجعة.<br>• تحديد مستويات الأداء المتوقعة.<br>• عقد اجتماعات دورية تقييمية.<br>• موضوعية تقارير تقييم الأداء الفردي للمرؤوسين. | 1. كتب شكر أصدرها المرشح، أو إجراءات تأديبية اتخذها، لتقدير أو تقويم أداء وسلوك المرؤوسين.<br>2. مخاطبات وتنسيبات للمسؤولين لاتخاذ إجراءات تصويبية وتعزيزية.<br>3. تغذية راجعة للمرؤوسين موثقة من خلال سجلات أداء، وتقارير سنوية للسنة السابقة بما لا يتجاوز ثلاثة سجلات وثلاثة تقارير.<br>4. وثائق تبين قيام المرشح بتحديد مستويات الأداء للسنة السابقة لمرؤوسيه، وبما لا يتجاوز وثيقتين.<br>5. إثباتات (بما لا يزيد عن محضري اجتماع متضمنةالوقائع والنتائج). | | 20 | | |
| تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين | • تفويض الصلاحيات للمرؤوسين.<br>• متابعة أداء الموظفين من خلال سجلات الأداء.<br>• الحرص على تزويد مرؤوسيه بالتغذية الراجعة المستمرة بهدف تطوير أدائهم وتحسينه.<br>• تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية.<br>• الحرص على بناء وإعداد الصف الثاني من القيادات.<br>• تشجيع الموظفين على تبادل المعرفة والخبرات فيما بينهم.<br>• استخدام التدوير الوظيفي كوسيلة لتطوير وتنمية المرؤوسين. | 1. ثلاث وثائق تثبت عملية التفويض خلال السنوات السابقة.<br>2. خطة موارد بشرية ذات علاقة بوحدته الإدارية.<br>3. خطة تدريبية لوحدته الإدارية.<br>4. وثائق تثبت متابعة العملية التدريبية بما لا يتجاوز عن وثيقتين.<br>5. نماذج تقارير وسجلات تقييم الأداء بما لا يتجاوز ثلاثة نماذج يبين فيها التوصيات التدريبية للمرؤوسين.<br>6. النشاطات المتخذة لإيجاد بيئة تعلم مناسبة (تقرير بما لا يتجاوز صفحة).<br>7. خطة إحلال وتعاقب وظيفي لوحدته الإدارية.<br>8. خطة تدوير وظيفي للموظفين لوحدته الإدارية. | | 20 | | |

| المعيار لرئيسي | المؤشرات الدالة | الوثائق والتقارير الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المبادرة والإبداع | • قدم اقتراحات وأفكاراً إبداعية أدت إلى تسريع وتبسيط العمليات.<br>• قدم خدمة متميزة أو عملاً إبداعياً ترتب عليه وفر في النفقات أو زيادة في الإيرادات.<br>• التجاوب والمبادرة السريعة لمعالجة التحديات والمشكلات. | إثبات يعزز الدلائل بما لا يزيد على ثلاث حالات. | | 20 | | |

**تنسيب لجنة الموارد البشرية:** **عضو:.....** **عضو:.....** **عضو:.....** **رئيس لجنة الموارد البشرية:.....**

**التاريخ: / /** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....**

# الوظائف الإشرافية

| المعيار الرئيسي | الدلائل | الوثائق الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المعرفة بطبيعة العمل وإعداد ومتابعة أنشطة خطط العمل التنفيذية | ●الفهم العميق لاختصاصه الوظيفي.<br>●امتلاك وتوظيف المعارف والمهارات الفنية اللازمة لأداء عمله.<br>●المعرفة التامة بأساليب وإجراءات العمل.<br>●الإلمام بالأهداف الاستراتيجية للدائرة وبرامجها ومشاريعها.<br>●تبني المبادئ الحديثة للعملية الإشرافية. | 1. تقرير من المرشح مصدق من رئيسه المباشر وبما لا يزيد عن صفحة، يبين مواطن القوة ومجالات التحسين لديه فيما يتعلق بالدلائل.<br>2. خطة تنفيذية للسنة السابقة وتبيان دور المرشح في إعدادها.<br>3. وثائق تبين نتائج قياس برامج العمل ومتابعة التنفيذ خلال السنة.<br>ملاحظة: يعزز تقييم هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة. | | 20 | | |
| المبادرة والإبداع | • قدم أفكاراً ومقترحات ساهمت في تحسين الأداء وخفض التكاليف، وزيادة الإيرادات، ومبادراته لتطوير عمله.<br>●تطبيق منهجيات وآليات عمل جديدة ساهمت في تطوير الأداء. | 1. نسخة من المنهجيات والآليات المطبقة، ووثائق تثبت التطبيق.<br>2. نسخة من الأفكار والمقترحات المقدمة ووثائق تثبت التطبيق.<br>3. أهم كتب الشكر الموجهة إلى المرشح بما لا يزيد على ثلاثة كتب. | | 20 | | |

| المعيار الرئيسي | الدلائل | الوثائق الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التقييم والمساءلة | • توزيع العمل وفقاً لقدرات وكفايات الموظفين ودور كل منهم في إنجاز الخطة التنفيذية.<br>• القدرة على تحديد النتائج المطلوبة بالدقة اللازمة وفقاً للأهداف ومؤشرات الأداء بالتعاون والتشارك مع المرؤوسين.<br>• مدى الحرص على إطلاع الموظفين على عناصر تقييم الأداء والسلوك الوظيفي.<br>• درجة الالتزام بمراجعة سجل الأداء مع المرؤوسين بما يحقق رصد نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف وكيفية معالجتها. | 1. نماذج سجلات وتقارير أداء معبأة بموضوعية للمرؤوسين بما لا يتجاوز سجلين وتقريرين بحيث تكون جميع الأجزاء معبأة وفق منهجية إدارة وتقييم الأداء في الخدمة المدنية.<br>2. مخاطبات وتنسيبات للمسؤولين لاتخاذ إجراءات تصويبية وتعزيزية. | | 15 | | |
| تمكين الموظفين ونقل المعرفة وتعزيز تبادلها والاتصال | • الاستعداد للاستماع لاستفسارات وملاحظات مرؤوسيه وتوظيف المناسب منها.<br>• توضيح كافة الجوانب التفصيلية المرتبطة بخبراته المتراكمة ومعارفه المكتسبة.<br>• مشاركته وتفاعله في الفعاليات المنعقدة على مستوى الوحدة التنظيمية.<br>• استخدام الأساليب الحديثة في الاتصالات ونقل المعلومات والتعامل مع الآخرين.<br>• نقل المعرفة المكتسبة من المشاركة بالفعاليات المختلفة لزملائه ومرؤوسيه. | 1. وثائق تثبت نقله للمعرفة المكتسبة بما لا يزيد على وثيقتين.<br>2. وثيقة تفويض الصلاحيات في الوحدة.<br>3. خطة إحلال وتعاقب.<br>4. تقرير مختصر من المرشح، ومصدق من رئيسه المباشر، يبين فيه الأساليب والمنهجيات المعتمدة لنقله للمعرفة وتطوير وتهيئة المعلومات الضرورية لمرؤوسيه.<br><br>ملاحظة: يعزز هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة. | | 15 | | |

| المعيار الرئيسي | الدلائل | الوثائق الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الاستعداد للتطوير الذاتي | • إدراك مواطن الضعف والقوة لتحديد ما يلزمه لتطوير ذاته.<br>• متابعة التعلم والبحث عن فرص التطوير.<br>• التعلم من خبرات الآخرين.<br>• المشاركة في البرامج والفعاليات التطويرية.<br>• إتقان تطبيقات الحاسوب.<br>• القدرة على التواصل باستخدام البريد الإلكتروني. | 1.تقرير من المرشح معتمد من رئيسه المباشر عن مواطن قوته ومجالات التحسين المطلوبة، وبما لا يزيد عن نصف صفحة.<br>2.كتب رسمية تثبت مشاركته في فعاليات ونشاطات ساهمت في تطوير أدائه ومعارفه.<br>3.تقرير من المرشح يبين فيه ما قام به من أعمال ونشاطات لتطوير ذاته خلال السنوات الخمس الماضية.<br>4.الدورات والبرامج التدريبية ذات العلاقة والتي شارك بها خلال السنوات الخمس الأخيرة.<br>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.<br>• اعتماد التقارير على بيانات ومعلومات دقيقة ومبوبة وموثقة.<br>• الاستفادة من الدراسات السابقة وتوظيفها في إعداد هذه التقارير. | 1.ثلاث من أهم التقارير المعدة من قبل المرشح. | | 15 | | |

**تنسيب لجنة الموارد البشرية:** **عضو:.....** **عضو:.....** **عضو:.....** **رئيس لجنة الموارد البشرية:.....**

**التاريخ: / /** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....**

# معايير الوظائف التخصصية

| المعيار لرئيسي | المؤشرات الدالة | الوثائق الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المعرفة بالعمل والإلمام بتطوراته | • المعرفة الفنية في مجال عمله.<br>• متابعة المستجدات والمنهجيات الحديثة<br>• معرفة إجراءات سير العمليات<br>• إلمام بالتشريعات ذات العلاقة<br>• العمل بدون توجيه<br>• تخطي المعوقات والصعوبات التي واجهته لتحقيق إنجازاته. | 1. تقرير من الموظف بما لا يزيد عن صفحة يبين مواطن القوة في المجالات الفرعية مصدق من رئيسه المباشر .<br>2. نماذج عن سجلات الأداء للمرشح يبين فيها الالتزام بالخطة التنفيذية ومتابعة تنفيذها.<br><br>ملاحظة: يعزز تقييم هذا المعيار من خلال مقابلة لجنة الجائزة. | | 20 | | |
| خدمة الجمهور (الداخلي والخارجي) | • تطوير إجراءات لتحسين الخدمات.<br>• تطوير وتهيئة المعلومات الضرورية لمتلقي الخدمات.<br>• دراسات قياس رضا متلقي الخدمات.<br>• الإجراءات التصحيحية أو التصويبية المتخذة. | 1. نماذج عن تحسين الخدمات المقدمة بما لا يزيد عن نموذجين، مع بيان دور المرشح في إعدادها.<br>2. تبيان الأساليب والمنهجيات المعتمدة لتطوير وتهيئة المعلومات الضرورية عن الخدمات وبيان دور المرشح في إعدادها.<br>3. نتائج دراسات متلقي الخدمة بما يتعلق بالمرشح والوظيفة التي يعمل بها.<br>4. إثبات للإجراءات التصويبية المتخذة من قبل المرشح فيما يتعلق بتحسين الخدمات.<br>5. كتب شكر متعلقة بخدمة الجمهور بما لا يزيد عن ثلاثة كتب. | | 20 | | |

| المعيار لرئيسي | لمؤشرات الدالة | الوثائق الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المبادرة والإبداع | • تقديم أفكار ومقترحات ساهمت في تحسين الأداء وخفض التكاليف.<br>• الجهود المميزة التي بذلها الموظف لتحقيق هدف معين/ إنجاز منفرد.<br>• تطبيق منهجيات وآليات عمل جديدة ساهمت في تطوير الأداء. | 1. نسخة من هذه المقترحات والأفكار المقدمة ووثائق تدعم تطبيقها.<br>2. نسخة من المنهجيات والآليات المطبقة ووثائق تدعم تطبيقها.<br>3. أهم كتب الشكر الموجهة للمرشح بما لا يزيد عن ثلاثة كتب. | | 20 | | |
| الاتجاهات الإيجابية | • المشاركة والتعاون<br>• تحمل المسؤولية<br>• العمل ضمن الفريق<br>• العمل التطوعي<br>• نقل المعرفة<br>• المسؤولية المجتمعية | 1. أهم كتب تثبت مشاركته في اللجان وفرق العمل والعمل التطوعي بما لا يزيد على خمسة كتب، وتبيان دور المرشح فيها.<br>2. تقرير من رئيسه المباشر يثبت مستوى مشاركته وتعاونه وتحمله المسؤولية.<br>3. كتب شكر تعزز قياس هذا المعيار وبما لا يزيد على ثلاثة كتب.<br>4. وثائق تثبت مساهمته في نقل المعرفة بما لا يزيد على وثيقتين. | | 10 | | |
| تحليل البيانات وتوظيف نتائجها | • تصنيف البيانات وتبويبها بشكل منظم ودقيق.<br>• امتلاك المهارة الفنية لتحليل البيانات باستخدام الأساليب والتقنيات المحوسبة المختلفة.<br>• استخلاص المؤشرات وتصنيفها حسب أهميتها وتوافقها مع المؤشرات المعيارية المعتمدة على المستوى الوطني والدولي لغايات المقارنة والاستدلال. | 1. عينات من تقارير تم بموجبها تحليل البيانات وتوظيف نتائجها بما لا يزيد على ثلاث حالات.<br><br>ملاحظة: يعزز التقييم من خلال مقابلة لجنة الجائزة. | | 15 | | |

| المعيار لرئيسي | المؤشرات الدالة | الوثائق الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الاستعداد للتطوير الذاتي | • إدراك مواطن الضعف والقوة لتحديد ما يلزمه لتطوير ذاته<br>• متابعة التعلم والبحث عن فرص لتطوير ذاته.<br>• التعلم من خبرات الآخرين<br>• مساهمته في نقل المعرفة داخل الدائرة<br>• إعداد الدراسات العلمية أو التقارير أو إلقاء المحاضرات وغيرها.<br>• درجة استخدام أنظمة المعلومات والوسائل الفنية الجديدة لتحسين وتطوير الأداء. | 1.تقرير من المرشح معتمد من رئيسه المباشر عن مواطن قوته وضعفه وتبيان مجالات التحسين وبما لا يزيد عن نصف صفحة.<br>2.نسخة من دراسة علمية أو تقارير قام المرشح بإعدادها.<br>3.كتب رسمية تثبت مشاركته في فعاليات ونشاطات ساهمت في تطويره.<br>4.تقرير من المرشح يبين فيه ما قام به من أعمال ونشاطات لتطوير ذاته خلال السنوات الخمس الماضية.<br>5.الدورات والبرامج التدريبية ذات العلاقة والتي شارك بها خلال السنوات الخمس الأخيرة.<br>6.تقارير ووثائق تثبت تعامل المرشح مع برمجيات وأنظمة ساهمت في تحسين وتطوير العمل. | | 15 | | |

**تنسيب لجنة الموارد البشرية:** **عضو:.....** **عضو:.....** **عضو:.....** **رئيس لجنة الموارد البشرية:.....**

**التاريخ: / / التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....**

# معايير الوظائف المساندة/ المساعدة

| المعيار لرئيسي | الدلائل | الوثائق والتقارير الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المعرفة المهنية بمجال العمل | • استيعابه للتعليمات الناظمة للعمل.<br>• درجة الإحاطة بتفاصيل العمل وخطواته.<br>• امتلاك وتوظيف المهارات الفنية اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب.<br>• ارتكاب الأخطاء وتكرارها.<br>• استخدام الأدوات والمعدات اللازمة للعمل. | 1. تقرير يبين مدى توفر المعايير الفرعية في المرشح ومصدقة من قبل رئيسه المباشر.<br>2. كتب شكر تثبت معرفته المهنية وأدائه الجيد بما لا يزيد على ثلاثة كتب.<br>3. نماذج عن سجلات الأداء للمرشح للسنتين السابقتين.<br>ملاحظة: يعزز هذا المعيار من خلال المقابلة الشخصية من قبل لجنة الجائزة. | | 20 | | |
| التعامل مع الآخرين وخدمة الجمهور | • اللباقة والكياسة في التعامل مع الآخرين.<br>• مساهمته في تطوير الأدلة وإجراءات العمل ذات العلاقة.<br>• نتائج قياس رضا متلقي الخدمة عن عمله. | 1. تقرير من رئيسه المباشر حول مستوى اللباقة والكياسة .<br>2. نسخة من الأدلة والإجراءات التي ساهم بها، وبيان دوره.<br>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.<br>• تقبل النقد من المسؤولين في مجال عمله.<br>• مراعاة التسلسل الإداري.<br>• القبول بالقيام بالعمل الإضافي إذا استدعت الحاجة ذلك.<br>• تقبل أفكار الآخرين. | 1. تقرير من رئيسه المباشر يثبت قدرته على تقبل التوجيهات وتنفيذها، واستعداده لتقبل النقد وتصحيح الأخطاء.<br>2. كتب رسمية تعزز ذلك وبما لا يزيد على ثلاثة كتب. | | 20 | | |

| المعيار لرئيسي | الدلائل | الوثائق والتقارير الداعمة | أرقام المرفقات | العلامة القصوى | علامة الدائرة | علامة لجنة الاختيار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المبادرة والإبداع | • تقديم أفكار ومقترحات ساهمت في تحسين الأداء.<br>• تقديم أفكار ومقترحات ساهمت في خفض النفقات.<br>• تطبيق منهجيات وآليات عمل ساهمت في تطوير الأداء. | 1. نسخة من المقترحات والأفكار المقدمة.<br>2. نسخة من المنهجيات والآليات المطبقة.<br>3. كتب شكر عن المبادرات والإبداعات الخاصة به بما لا يزيد على ثلاثة كتب. | | 20 | | |
| المحافظة على المال العام والممتلكات | • عدم إساءة الاستخدام وعدم التذبير في التعامل مع المواد والتجهيزات والقرطاسية التي يتعامل معها.<br>• المحافظة على العهدة الشخصية من حيث نظافتها وسلامتها.<br>• الحرص على استخدام الأدوات والأجهزة ووسائل الاتصال.<br>• التقيد بشروط الوقاية والسلامة العامة.<br>• 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.<br>2. كتب شكر فيما يتعلق بالمحافظة على المال العام والممتلكات بما لا يتجاوز كتابين إثنين. | | 10 | | |
| الاتجاهات الإيجابية | • التعاون والمشاركة.<br>• العمل ضمن الفريق.<br>• العمل التطوعي.<br>• نقل المعرفة.<br>• المسؤولية المجتمعية. | 1. كتب المشاركة في أعمال اللجان والفرق والعمل التطوعي.<br>2. كتب شكر تعزز تبنيه للاتجاهات الإيجابية.<br>3. وثائق تثبت مساهمته في نقل المعرفة بما لا يزيد على وثيقتين. | | 10 | | |

**تنسيب لجنة الموارد البشرية:** **عضو:.....** **عضو:.....** **عضو:.....** **رئيس لجنة الموارد البشرية:.....**

**التاريخ:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....** **التوقيع:.....**

## لجنة اختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية لعام (  )

الدائرة:.....  التاريخ:.....

تقرر لجنة الاختيار انطباق شروط ومعايير جائزة الموظـــف المثالي لعـــام (.....) عن الفئة (.....) على السيد/ الفاضلة: ..... لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية والحاصل/ ة على المركز (.....) بمجموع نقاط (.....).

الاسم: .....  الاسم: .....

التوقيع: .....  التوقيع:.....

الاسم: .....  الاسم: .....

التوقيع: .....  التوقيع:.....

الاسم: .....  الاسم: .....

التوقيع: .....  التوقيع:.....

مصادقة رئيس لجنة الاختيار: .....

# مصطلحات عامة

**التميـــــــــــيز:** 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 العملاء والإدارة بالحقائق وتطوير العمليات وإشراك الموارد البشرية والتحسين المستمر والابتكار وبناء شراكات ناجحة.

**الإبـــــــــداع:** إنجاز 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.

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

**الاستراتيجيـــــات:** 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 الدائـــــرة:** عبارة تمثل تصوراً طويل المدى ويعبر عن طموح الدائرة الحكومية وتوجهها المستقبلي.

**رسالة الدائـــــرة:** بيان يشمل الهدف من إنشاء الدائرة وملخصاً عن أهم أعمالها والخدمات التي تقدمها والفئات المستهدفة والإطار العام للأداء.

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

**الأهـــــــــدف:** 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 والحصول على المخرجات المتوخاة في الخطة الاستراتيجية.

**النتائـــــــــــج:** أثر الخدمات المقدمة على المستفيدين سواء كانوا مستفيدين داخل الدائرة أو خارجها من المجتمع، والنتائج بطبيعتها تكون ستراتيجية طويلة المدى وتستخدم في قياسها القياس النوعي أكثر من القياس الكمي.

**المخرجـــــــــات:** الخدمات المباشرة المقدمة من الدائرة والتي يمكن قياسها، وتستخدم في قياسها الأساس الكمي أكثر من القياس النوعي.

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

**أدلة العمـــــــــل:** مجموعة الوثائق (الإرشادية) التي يسترشد بها الموظفون في أدائهم لأعمالهم وتتضمن سياسات وإجراءات العمل.

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

**الشفافيـــــــــــة :** منح جميع المعنيين الفرص الكافية للاطلاع والتعرف على المعلومات والقرارات ذات العلاقة، متضمنة مبررات اتخاذها والجهات المسؤولة عنها والنتائج المترتبة عليها.

**الشكـــــــــــاوى :** 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.

**العمليـــــــــــات :** سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية، بشرية) ومخرجات وتضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين.

**دوران العمـــــــل:** مدى تغير الموظفين في الدائرة، ويمكن تحديده من خلال تقسيم عدد الموظفين المنفكين من العمل على عدد الموظفين الكلي في فترة زمنية محددة.

**الفعاليـــــــــــة:** درجة تقابل الإنجاز والأداء مع الأهداف الموضوعة خلال فترة زمنية محددة، وتقاس الفعالية بمدى تحقيق هذه الأهداف.

**المعرفـــــــــــة:** الوعي وفهم الحقائق أو اكتساب 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 المعرفـــــة:** 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 الاستراتيجي، وصنع واتخاذ القرارات الرشيدة وحل المشكلات، بهدف تحقيق رؤية الدائرة وأهدافها وتقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية عالية.

**المعلومـــــــــات:** أي بيانات شفهية أو مكتوبة أو سجلات أو إحصاءات أو وثائق مكتوبة أو مصورة أو مسجلة أو مخزنة الكترونياً أو بأي طريقة وتقع تحت **إدارة المسؤول**، وتكون هذه البيانات لغرض محدد توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، وتمنح صفة المصداقية وتستخدم **غالباً لغا**يات اتخاذ قرار ويمكن تطويرها لترقى إلى مرتبة المعرفة.

**البيانـــــــــات:** مجموعة من الحقائق الموضوعة غير المترابطة التي يمكن تصنيفها وتنقيحها وتحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.

**إدارة المخاطـــــــر:** عملية تحديد وقياس المخاطر التي تواجه **الدائرة** وتجنبها والسيطرة عليها وتقليل آثارها السلبية إلى مستويات مقبولة، من خلال تطوير **ا**ستراتيجيات وخطط خاصة لإدارتها.