



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

الدورة السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)

كتيب جائزة الموظف الحكومي المتميز

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠١٢/١/٣٤٨)



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

**«ولما كان الإنسان محور العملية التنموية برمتها، وهو وسيلتها
وغايتها، فقد بنينا رؤيتنا لأردن المستقبل على الاستثمار في الإنسان
الأردني المبدع المتميز بعطاءه. فهو ثروة وطننا الحقيقية».**

كتاب التكليف السامي الأول لدولة رئيس الوزراء سمير الرفاعي

٢٠٠٩/١٢/٩

قائمة المحتويات

٥	مقدمة
٦	فئات الجائزة
٧	معايير الجائزة
	المعيار الرئيسي الأول: الأداء الوظيفي والإنجازات
٧	المعيار الفرعي (١): الجودة والإنتاجية
٧	المعيار الفرعي (٢): تقييم الأداء
	المعيار الرئيسي الثاني: المؤهلات والقدرات
٨	المعيار الفرعي (١): المؤهلات العلمية والدورات التدريبية
٨	المعيار الفرعي (٢): المعرفة بمهام الوظيفة وتنظيم العمل
٨	المعيار الفرعي (٣): التطوير والتحسين
	المعيار الرئيسي الثالث: المبادرة والإبداع
٩	المعيار الفرعي (١): الإبداع وتطوير أساليب العمل
	المعيار الرئيسي الرابع: المهارات القيادية
٩	المعيار الفرعي (١): التخطيط الإستراتيجي
٩	المعيار الفرعي (٢): المهارات الإشرافية
١٠	المعيار الفرعي (٣): المشاركة وتحمل المسؤولية
١٠	المعيار الفرعي (٤): دعم عملية التغيير
١١	علامات المعايير
١٢	احتساب النتائج النهائية
١٣	إرشادات عامة للإجابة
١٥	الموظفون الحاصلون على الجائزة في الدورات السابقة

مقدمة

يعد الموظفون المورد الأساسي في أي مؤسسة والعنصر الأهم لنجاحها، لذا لا بد من التركيز على تطوير الموظفين وتأهيلهم بالطرق السليمة، وتقديم كل ما يزيد من رضاهم عن عملهم وقدرتهم على العطاء والإبداع لدعم مسيرتها. إن الاستثمار برأس المال البشري يعود بالمنفعة على كل من الموظف والمؤسسة ويحقق أهداف كل منهما.

تقوم جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية ضمن فئة الموظف الحكومي المتميز بتكريم الموظف المتميز الذي يتحلى بالصفات والخصائص التالية:

- شخصية وسلوك متميزين.
- مبادر ومبدع ومبتكر.
- يمتلك مؤهلات علمية وخبرات عملية تتناسب وطبيعة عمله.
- لديه رؤية واضحة لما يريد تحقيقه في الوزارة/ المؤسسة.
- يستفيد من الموارد المتاحة لديه بالشكل الأمثل.
- يبذل كل ما يستطيع لتقديم الخدمة الأفضل لمتلقي الخدمة^١.
- يسعى لتعزيز سمعة الوزارة/ المؤسسة والحفاظ عليها.
- ملتزم بمدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة^٢.

١ متلقي الخدمة: أي شخص أو جهة تقدم له/ لها الخدمة من قبل الوزارة/ المؤسسة، وقد يكون متلقي الخدمة مواطناً أو مستثمراً أو وزارة أو مؤسسة أو جهة أخرى.

٢ المرجعية التفصيلية التي تتضمن المعايير السلوكية وأخلاقيات الوظيفة العامة المقررة قانونياً ودستورياً، والتي تم إقرارها من قبل مجلس الوزراء عام ٢٠٠٦، وتسري أحكامها على كافة الموظفين الخاضعين للخدمة المدنية وعلى موظفي المؤسسات والدوائر المستقلة.

فئات جائزة الموظف الحكومي المتميز

شروط أخرى:

- يشترط ملائمة المسمى الوظيفي للموظف المرشح مع فئة الجائزة المرشح لها، ويتم إرفاق الهيكل التنظيمي للوزارة/ المؤسسة وبما يبين موقع الموظف فيه للتأكد من تحقق هذا الشرط.
- لا يجوز ترشيح نفس الموظف لأكثر من دورة وذلك لمنح بقية الموظفين فرصة الترشح لفئات الجائزة.
- يجب ألا يقل تقييم أداء الموظف المرشح في السنتين الماضيتين عن جيد جداً.
- تقوم المؤسسة بالتعهد في كتاب ترشيح الموظفين للفئات الثلاثة بانطباق شروط الترشيح عليهم.
- في حال تم تغيير المسمى الوظيفي للموظف بعد أن تم ترشيحه لأي من الفئات الثلاثة، يجوز أن يبقى مرشحاً عن فئته في حال بقاءه بنفس المستوى الوظيفي، ويتم تقييم أدائه بناءً على السنتين الماضيتين.
- في حال تم نقل الموظف إلى موقع آخر تابع للوزارة/ المؤسسة التي يعمل بها بعد أن تم ترشيحه لأي من الفئات الثلاثة، يجوز أن يبقى مرشحاً عن فئته في حال بقاءه بنفس المستوى الوظيفي، ويتم تقييم أدائه بناءً على السنتين الماضيتين وفي الموقع الجغرافي القديم.
- يشترط عدم حصول الموظف المرشح لجائزة الموظف الحكومي المتميز على أي شكل من أشكال العقوبات (تنبيه، إنذار، فصل، وغيرها) خلال السنتين الأخيرتين من عمله في الوزارة/ المؤسسة.
- يحق للمركز رفض اشتراك أي موظف مرشح لا تنطبق عليه الشروط الواردة أعلاه في أي مرحلة من مراحل التقييم.

الفئة الأولى: جائزة الموظف القيادي / الإشرافي المتميز

يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة ما يلي:

١. أن يكون موظفاً عاملاً في الوظائف القيادية أو الإشرافية في الوزارة/ المؤسسة على اختلاف أنواعها ومسمياتها (مساعد أمين عام، نائب مدير عام مؤسسة أو دائرة، مساعد مدير عام مؤسسة أو دائرة، مدير دائرة، مدير مديرية، رئيس قسم،...إلخ). لا يجوز ترشيح الوزير أو الأمين العام أو مدير عام المؤسسة للجائزة لأنهم يكرمون من خلال فوز الوزارة أو المؤسسة.
٢. أن يكون قد عمل في الوظيفة القيادية أو الإشرافية في الوزارة/ المؤسسة لمدة سنتين أو أكثر.
٣. أن يرأس موظفين اثنين على الأقل.

الفئة الثانية: جائزة الموظف الإداري / الفني المتميز

يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة ما يلي:

١. أن يكون موظفاً عاملاً في وظائف إدارية كتابية أو بوظائف ذات طبيعة فنية و/أو تقنية على اختلاف أنواعها ومسمياتها (هندسية، قانونية، اقتصادية، مالية، حاسوبية،...إلخ).
٢. أن يكون قد عمل في الوظيفة الإدارية أو الفنية في الوزارة/ المؤسسة لمدة سنتين أو أكثر.

الفئة الثالثة: جائزة الموظف المساند المتميز

يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة ما يلي:

١. أن يكون موظفاً عاملاً في وظائف خدمية أو مهنية أو إدارية مساندة (سكرتارياً، مأمور مقسم، سائق،...إلخ).
٢. أن يكون قد عمل في الوظيفة الخدمية أو الإدارية المساندة في الوزارة/ المؤسسة لمدة سنتين أو أكثر.

معايير جائزة الموظف الحكومي المتميز

تتضمن معايير جائزة الموظف الحكومي المتميز مؤشرات تميز يمكن الإستدلال بها لبيان مدى تميز الموظف وتميز أدائه، ويجب على الوزارة/ المؤسسة والموظف الإجابة في تقرير الإشتراك على أسئلة المعايير وتوفير أدلة واقعية تدل على وجود مؤشرات التميز.

المعيار الرئيسي الأول: الأداء الوظيفي والإنجازات

المعيار الفرعي (١): الجودة والإنتاجية

مؤشرات التميز:

- السرعة والدقة في الإنجاز.
- كفاءة استغلال الوقت في إنجاز العمل.
- إدارة الوقت وتحديد الأولويات.
- حجم العمل المنجز في الظروف الاعتيادية.
- الجهود التي يبذلها الموظف لإنجاز العمل والتي تفوق المتوقع منه أو تتعدى نطاق عمله.
- تخطي العقبات والصعوبات في سبيل تحقيق نتائج متميزة.
- مستوى الجودة في أداء العمل.
- القيمة المضافة لجهود الموظف على العمل من حيث التكلفة والخدمة وجودة وطريقة العمل.
- القدرة على الاستمرار بالعمل وبنفس مستوى الأداء المرتفع في جميع الأحوال (مثل زيادة حجم العمل، العمل لساعات إضافية).
- مقارنة حجم العمل المنجز وسرعة إنجازه مع نتائج الزملاء.
- القدرة على الاستجابة لتغيير الأولويات.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

١. وضَّح بالأدلة والوثائق مستوى إنجازات الموظف المتحققة وحجمها ضمن الموارد المتاحة (مثل تقارير الإنجاز، قياس النتائج، كتب الشكر وغيرها)، وما الذي يميز كفاءته في العمل من حيث الجودة والإنتاجية مقارنة بخطط العمل وبزملائه؟

٢. ما الجهود الإضافية والمتميزة التي يبذلها الموظف لإنجاز العمل، وما هي المعوقات والصعوبات التي تخطاها لتحقيق النتائج المرجوة؟ (مثل العمل لساعات إضافية لإضافة شيء جديد وليس لإتمام مهام روتينية).
٣. كيف يعمل الموظف على تخفيض النفقات؟ يرجى ذكر أمثلة على الوفرة الذي حققه الموظف للمؤسسة نتيجة اتخاذه تدابير عملية مناسبة أثناء أداء مهام عمله؟
٤. ما هي الأدلة التي تبين دقة الإنجاز وبدون أخطاء في كافة الظروف، مثل زيادة حجم العمل؟

المعيار الفرعي (٢): تقييم الأداء

مؤشرات التميز:

- قياس ومراجعة مستوى الأداء الوظيفي.
- التعلم والاستفادة من عملية مراجعة الأداء الوظيفي.
- القيام وبشكل مستمر بمراقبة وتصحيح الأداء لنقادي المشاكل والأخطاء.
- القدرة على التصرف في حالة تفويض الصلاحيات.
- تحقيق النتائج بالتعاون مع الزملاء أو الوحدات التنظيمية الأخرى.
- قياس مستوى إنجاز الأهداف الموضوعية والخاصة بالموظف وذات الصلة بالأهداف المؤسسية.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

المعيار الفرعي (٢) : المعرفة بمهام الوظيفة وتنظيم العمل

مؤشرات التميز:

- المعرفة بالوصف الوظيفي والمعرفة المهنية بطبيعة العمل، ومتطلباته.
- المنهجية التي يتبعها الموظف لإنجاز العمل المطلوب.
- التخطيط الأمثل والمرن لإتمام المهام الوظيفية.
- تنظيم العمل ليتمكن الزملاء من متابعة العمل من بعده أو في حال غيابه.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

١. ما مدى إلمام وفهم الموظف لوصفه الوظيفي، ومدى مساهمة مهامه الوظيفية في تحقيق أهداف المؤسسة؟
٢. ما الآلية التي يتبعها الموظف لإنجاز العمل المطلوب، وكيف يقوم بإعداد خطط العمل؟

المعيار الفرعي (٣) : التطوير والتحسين

مؤشرات التميز:

- تطوير المهارات الوظيفية و/ أو امتلاك مهارات جديدة.
- اكتساب الخبرات وانعكاسها على الأداء.
- الاستفادة من خبرات الموظفين الآخرين.
- الرغبة في تطوير القدرات واكتساب المزيد من الخبرة والتدريب، والسرعة في اكتسابها.
- البحث عن أساليب جديدة تهدف إلى تحسين الأداء ونوعيته.
- التعامل مع المشكلات وصنع واتخاذ القرارات.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

١. ما مدى حرص الموظف على تطوير مهاراته الوظيفية؟ وكيف أثرت جهوده لتطوير مهاراته على أداء وجودة العمل؟
٢. ما مدى حرص الموظف على تنمية المهارات الفنية المتخصصة؟ وما مدى تطبيقه لهذه المهارات فيما يتعلق بمهام عمله؟
٣. وضح وبالأدلة مدى بحث الموظف وتطبيقه لأساليب جديدة تهدف إلى تحسين الأداء ونوعيته.

١. ما هي مقاييس الأداء التي يستخدمها الموظف لمراجعة أدائه الوظيفي وما دورية مراجعته لمستوى أدائه الوظيفي؟ وكيف يقوم بالتعلم والاستفادة من مراجعة أدائه الوظيفي بهدف تطويره؟ وما هي الأدلة على ذلك؟
٢. وضح وبالأدلة على قيام الموظف بالمبادرة وبمناقشة أدائه مع المسؤول المباشر؟ وكيف يقوم بمراقبة وتصحيح الأداء لتفادي المشاكل والاختفاء؟
٣. وضح وبالأدلة كيفية تعامل الموظف مع الزملاء أو الوحدات التنظيمية الأخرى؟

المعيار الرئيسي الثاني: المؤهلات والقدرات

المعيار الفرعي (١) : المؤهلات العلمية والدورات التدريبية

مؤشرات التميز:

- ملائمة المؤهلات العلمية مع تلك المحددة في الوصف الوظيفي.
- تناسب المؤهلات العلمية مع طبيعة العمل.
- أثر الدورات التدريبية على القيام بالعمل بكفاءة.
- استخدام المهارات والمعارف المكتسبة لإنجاز العمل.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

١. ما مدى ملائمة المؤهلات العلمية التي يحملها الموظف لطبيعة عمله؟
٢. ما مدى ملائمة خبرة الموظف في مجال عمله للمهام الوظيفية التي يقوم بها؟
٣. ما مدى مشاركة الموظف بدورات تدريبية أو تأهيلية متعلقة بعمله؟ وكيف يتم نقل وتبادل المعرفة للموظفين المعنيين بعد إنهاؤها؟
٤. ما أثر التدريب على زيادة قدرات الموظف الوظيفية وتحسين أدائه؟

المعيار الرئيسي الرابع: المهارات القيادية

المعيار الفرعي (١): التخطيط الاستراتيجي

مؤشرات التميز:

- المساهمة في تطوير ومراجعة ونشر رؤية ورسالة وقيم الوزارة/ المؤسسة التي يعمل بها.
- المساهمة في وضع الخطة الاستراتيجية للوزارة/ المؤسسة وتنفيذها، وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة.
- المقدرة على وضع والمساهمة بتنفيذ خطة للوحدة/ القسم/ الدائرة والإشراف على تنفيذها.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

١. ما مدى مشاركة الموظف في تطوير ونشر رؤية ورسالة وقيم المؤسسة التي يعمل بها؟
٢. ما مدى مساهمة الموظف في وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية واستراتيجيات العمل في المؤسسة التي يعمل بها؟ وتوفير الإمكانيات والجهود لتطبيقها بكفاءة؟
٣. ما هو دور الموظف في تطوير وإعداد خطة عمل وحدته أو قسمه ومتابعة تنفيذها؟
٤. ما مدى مساهمة الموظف في تطوير أنظمة وأدلة العمل في المؤسسة؟

المعيار الفرعي (٢): المهارات الإشرافية

مؤشرات التميز:

- مدى الاستفادة من الموارد المتاحة (البشرية والمالية والمادية).
- المقدرة على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه وتفويض الصلاحيات والتحفيز على العمل والعطاء.
- المقدرة على تشجيع العمل بروح الفريق الواحد.
- المقدرة على التعاون والتواصل مع الفريق وتبادل الآراء والأفكار.
- تقديم القدوة الحسنة في تميز الأداء والسلوك وخاصة فيما يتعلق بمتلقي الخدمة.

٤. ما مدى اطلاع الموظف على تجارب الجهات الأخرى، بهدف تحسين أدائه وأداء مؤسسته؟

٥. ماهي الأساليب التي يستخدمها الموظف لحل المشاكل وتحسين آليات اتخاذ القرار؟

المعيار الرئيسي الثالث: المبادرة والإبداع

المعيار الفرعي (١): الإبداع وتطوير أساليب العمل

مؤشرات التميز:

- تقديم مبادرات إبداعية (أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع أو ما شابه) أدت إلى تحسين أو تطوير عمل الوزارة/ المؤسسة.
- مدى قابلية تطبيق المبادرات والأفكار الإبداعية وواقعيتها.
- امتلاك زمام المبادرة في تقديم الاقتراحات البناءة والجديدة.
- إبداء الرأي لتحسين العمل.
- عدم انتظار التعليمات للقيام بالمهام والأعمال الضرورية.
- الحوافز المادية والمعنوية التي حصل عليها الموظف.
- نتائج وأثر تطبيق المبادرات الإبداعية.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

١. ما هي المبادرات الإبداعية (أفكار، دراسات، أساليب عمل، مشاريع أو ما شابه) التي قام الموظف بتقديمها والتي أدت إلى تحسين أو تطوير عمل الوزارة/ المؤسسة أو تخفيض النفقات؟ وكيف قام الموظف بإقناع الإدارة بمدى قابلية تطبيقها وواقعيتها؟
٢. ما هي الأدلة على تبني وتطبيق الوزارة/ المؤسسة لمبادرات الموظف الإبداعية (وما هي الأدلة على أنها أدت إلى تحسين أو تطوير العمل)؟
٣. ما هي الحوافز المادية والمعنوية والمتعلقة بالأفكار الإبداعية والتي حصل عليها الموظف؟
٤. ما هي نتائج وأثر تطبيق هذه المبادرات الإبداعية؟

- ٣. وضح وبالأدلة مدى مشاركة الموظف بالمؤتمرات والندوات والملتقيات وتقديم أوراق عمل؟ والعمل على نشر المعرفة؟
- ٤. ما درجة تحمل الموظف لمسئوليته الإشرافية، خاصة في الحالات غير الروتينية؟
- ٥. ما هي الجهود التي يبذلها الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي وشهاداته المهنية، من خلال التعلم المستمر؟ وما هي الجهود التي يبذلها في مجال التنمية الذاتية للمعارف والمهارات؟
- ٦. ما مستوى المرونة التي يطبقها الموظف بهدف إنجاز العمل بكفاءة ومهنية؟ وكيف يقوم بالتعامل مع التعقيدات وتبسيط الإجراءات؟

المعيار الفرعي (٤): دعم عملية التغيير

مؤشرات التميز:

- تخصيص الموارد والدعم اللازمين لعملية التغيير.
- إدارة مقاومة التغيير والمخاطر المترتبة على برامج التغيير.
- المقدرة على توضيح عمليات التغيير والمبررات لكافة المعنيين.
- قياس ومراجعة فعالية التغيير.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

- ١. كيف يقود الموظف خطط التغيير؟ ما مدى قدرة الموظف ومهارته في إجراء التغيير نحو الأفضل؟ وما مدى تخصيص الموظف للموارد والدعم اللازمين لعملية التغيير؟
- ٢. كيف يدير عملية مقاومة التغيير والمخاطر المترتبة عليها؟
- ٣. كيف يقوم الموظف بقياس أثر التغيير؟

- المقدرة على التأثير الإيجابي في الفريق وتوجيهه لتحسين أدائه.
- توفير بيئة مشجعة على الإبداع وتشجيع المبدعين.
- قياس ومراجعة أداء الوحدة/ القسم/ الدائرة.

الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

- ١. ما هي قدرة الموظف على الاستفادة القصوى من الموارد (البشرية والمادية والمالية)؟
- ٢. ما مدى حرص الموظف على تنمية وتدريب مرؤوسيه وتفويض الصلاحيات والتحفيز على العمل والعطاء؟
- ٣. ما مدى قيام الموظف بتشجيع العمل بروح الفريق الواحد؟
- ٤. كيف يقوم الموظف بتوفير بيئة تشجع مرؤوسيه على الإبداع؟
- ٥. وضح وبالأدلة مدى قيام الموظف بتقديم القدوة الحسنة لمرؤوسيه في الأداء والسلوك والالتزام الوظيفي وخاصة فيما يتعلق بمتلقي الخدمة؟
- ٦. ما هي المنهجية التي يتبعها الموظف لقياس ومراجعة أداء الموظفين والدائرة أو القسم؟

المعيار الفرعي (٣): المشاركة وتحمل المسؤولية

مؤشرات التميز:

- حجم وطبيعة المشاركة في المؤتمرات والندوات والنشاطات الرسمية وغير الرسمية.
- فعالية قنوات الاتصال.
- المقدرة على تحمل المسؤوليات الوظيفية خاصة في الحالات غير الروتينية.
- المقدرة على التخفيف من التعقيدات وتبسيط الإجراءات.
- المساهمة في الجهود التطوعية التي تنظمها و/ أو ترعاها الوزارة/ المؤسسة.

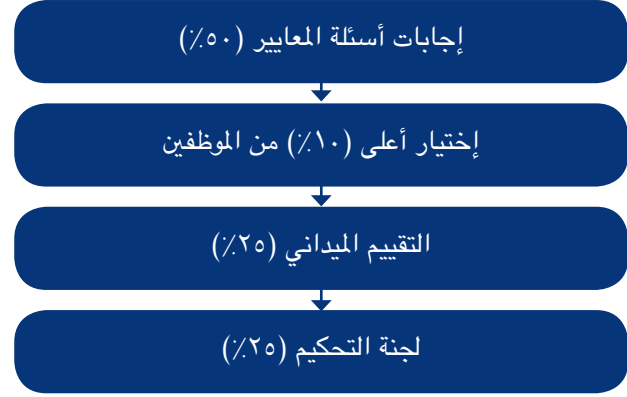
الأسئلة المطلوب الإجابة عليها

- ١. ما مدى مشاركة الموظف في النشاطات الرسمية وغير الرسمية للمؤسسة؟
- ٢. ما مدى مساهمة الموظف في الجهود التطوعية؟

علامات المعايير لكل فئة من فئات الجائزة

فئة الموظف المساند المتميز	فئة الموظف الإداري / الفني المتميز	فئة الموظف القيادي / الإشرافي المتميز	المعايير / الفئة
٣٥	٣٥	٣٥	الأداء الوظيفي والإنجازات
٣٥	٣٥	٢٠	المؤهلات والقدرات
٣٠	٣٠	٢٠	المبادرة والإبداع
-	-	٢٥	المهارات القيادية (الموظف القيادي / الإشرافي فقط)
١٠٠	١٠٠	١٠٠	المجموع

احتساب النتائج النهائية



- التقييم الميداني (٢٥٪)
يقوم الفريق بزيارة تقييم ميدانية للموظف في وزارته/ مؤسسته، بهدف تكوين صورة أشمل وأوضح عن الموظف. وبعد الزيارة يعد الفريق التقرير التقييمي النهائي للموظف والذي يحدد بصورة أساسية نقاط القوة وفرص التحسين لديه، كما يتضمن نتائج وعلامات التقييم، والتي تم احتسابها بعد عكس مخرجات ما ورد في التقرير النهائي في جدول احتساب العلامات المخصص لهذه الغاية.
من الأمور التي يتم تقييمها خلال الزيارة الميدانية بالإضافة إلى المعايير التي قام الموظف بالإجابة عليها في تقرير الإشتراك:

- علاقات العمل والاتصال
- الالتزام بأنظمة العمل
- الإخلاص والانتماء
- أخلاقيات العمل

الأشخاص الذين يتم الاتصال بهم أثناء الزيارة الميدانية

١. مدراء حاليين وسابقين
٢. زملاء من مختلف المستويات الإدارية بشكل عشوائي
٣. متعاملين مع الموظف المرشح من إدارات مختلفة داخل الوزارة أو المؤسسة
٤. متعاملين خارجيين مع الموظف المرشح

مقابلات مع لجنة التحكيم (٢٥٪)

يقوم المركز بتعيين لجنة تحكيم للاستماع إلي شرح من المقيمين عن أهم نقاط القوة لكل موظف تمت زيارته ميدانيا وبحضوره، بالإضافة إلى مقابلة الموظف نفسه وطرح أسئلة عليه ليتسنى للجنة التحكيم تكوين صورة أوضح عنه.

بعد إعلان النتائج، يحصل كل موظف تأهل لمرحلة المقابلة الشخصية على تقرير تقييمي استنادا إلى معايير الجائزة، يوضح نقاط القوة وفرص التحسين لديه مما يساعد على التحسين المستمر في أدائه.

- إجابات أسئلة المعايير (٥٠٪)
يقوم الموظف بالإجابة على أسئلة معايير الجائزة وتضمينها في تقرير الإشتراك والذي يتم تعبئته إلكترونياً وإرفاق الوثائق المطلوبة.

- إختيار أعلى (١٠٪) من الموظفين
يتم إختيار أعلى (١٠٪) من الموظفين للتأهل لمرحلة الزيارة الميدانية بناء على علامتهم بعد إجراء التقييم المستقل والتوافقي، ويتم تحديد العلامة كما يلي:
 - يقوم كل عضو في فريق التقييم بدراسة تقرير الموظف (كل على حده)، ثم يقدم كل مقيم تقريره المستقل، والذي يتضمن نقاط القوة وفرص التحسين والأمور الواجب التأكد منها خلال المقابلة الشخصية. يتم عكس مخرجات ما ورد في التقرير المستقل في جدول احتساب العلامات المخصص لهذه الغاية.
 - يجتمع فريق التقييم بهدف الوصول إلى فهم مشترك حول وضع الموظف، ومن ثم إعداد تقرير توافقي يبين نقاط القوة وفرص التحسين والأمور الواجب التأكد منها خلال المقابلة الشخصية، ومن ثم يقوم فريق التقييم بعكس مخرجات ما ورد في التقرير التوافقي في جدول احتساب العلامات المخصص لهذه الغاية.
 - يقوم رئيس الفريق والذي يتم تعيينه للإشراف على فرق التقييم التي تكون تحت إشرافه بمراجعة التقارير المستقلة والتوافقية والتي أعدها فريق التقييم، لضمان أعلى درجات الدقة والموضوعية.

إرشادات عامة للإجابة

١. الترشيح إلزامي لجائزة الموظف الحكومي المتميز، حيث تلتزم كل وزارة/ مؤسسة بترشيح ثلاثة موظفين، بحيث يتم ترشيح موظف واحد تنطبق عليه شروط الجائزة لكل فئة من فئات الجائزة الثلاثة الأولى (القيادي/ الإشرافي، الإداري/ الفني، المساند). سيتم إعلان أسماء المؤسسات التي لم ترشح أي من موظفيها خلال حفل توزيع جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز.
 ٢. يعتبر الموظف المرشح من نخبة موظفي الوزارة/ المؤسسة التي يمثلها، لذلك لا بد أن يكون اختيار الموظف المرشح اختياراً موضوعياً وحقيقياً لأنه سيعكس صورة الجهة التي يمثلها، وسيتم تقييم الآلية التي تم من خلالها إختيار الموظفين المرشحين لجائزة الموظف الحكومي المتميز ضمن تقييم معيار الأفراد/ الوزارة/ المؤسسة المشاركة.
 ٣. تقوم الوزارة/ المؤسسة بإرسال كتاب رسمي موقع من الوزير أو الأمين العام أو مدير عام المؤسسة يبين أسماء الموظفين الثلاث المرشحين عن الفئات الثلاثة وفئة كل منهم، بشكل منفصل عن تقارير الاشتراك.
 ٤. يقوم الموظف المرشح بإعداد تقرير الاشتراك والذي يحتوي على إجابات أسئلة المعايير والوثائق المرفقة بالتعاون مع مديره المباشر والموظفين المعنيين.
 ٥. يتم تقديم تقرير الاشتراك إلكترونياً بالإضافة إلى نسختين ورقيتين من التقرير والمرفقات.
 ٦. يجب أن تحتوي صفحة الغلاف على اسم الوزارة/ المؤسسة المشاركة وشعارها، واسم الجائزة ودورتها "جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية - الدورة السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)"، جائزة الموظف الحكومي المتميز، واسم الموظف الحكومي المرشح وفئة الجائزة المرشح عنها.
 ٧. على الموظف المرشح عن أي فئة من فئات جائزة الموظف الحكومي المتميز أن يبدأ تقرير الاشتراك بتقديم نبذة موجزة لا تزيد عن صفحة واحدة تتضمن المعلومات الشخصية للمرشح ومعلومات عن وظيفته
٨. الحالية وتاريخ الالتحاق بها ونطاق عمله ومؤهله العلمي، وأن تبين النبذة انطباق الشروط الخاصة بالفئة التي تم الترشيح عنها على الموظف المرشح.
 ٩. يتم تضمين تقرير الاشتراك السيرة الذاتية للموظف المرشح، إضافة إلى الهيكل التنظيمي للوزارة / المؤسسة مع توضيح موقع الموظف فيه.
 ١٠. تتم طباعة الإجابات باللغة العربية واستخدام خط (Simplified Arabic) حجم (١٢) وترقيم الإجابات والصفحات حسب المعيار والمعايير الفرعية، وتكون الطباعة على وجهي الورقة.
 ١١. يجب ألا يزيد عدد السطور في كل صفحة عن (٣٠) سطراً.
 ١٢. يجب ألا تقل الحواشي عن (١) إنش من الأعلى والأسفل، و(١,٢٥) إنش من الجانبين.
 ١٣. يجب ترقيم كافة صفحات التقرير.
 ١٤. تُعد الوزارة/ المؤسسة الوثائق الضرورية الإضافية وتحتفظ بها لحين زيارة أعضاء فريق التقييم للاطلاع عليها إن لزم الأمر.
 ١٥. تقوم الوزارة/ المؤسسة بتوفير مكان لأعضاء فريق المقيمين عند زيارة الوزارة/ المؤسسة ويتم توفير الوثائق المطلوبة في هذا المكان، كما يمكن لفريق المقيمين طلب وثائق أخرى إذا استدعى التقييم ذلك.
 ١٦. يقوم أعضاء فريق المقيمين بطلب الموظفين للمقابلة حسب معايير الجائزة إضافة إلى أي موظف يرى المقيمون ضرورة مقابله عند إجراء التقييم الميداني.
 ١٧. يتم التعامل مع المعلومات الواردة في تقرير الاشتراك والوثائق المرفقة بسرية تامة وتكون محل عناية واهتمام إدارة المركز وفريق التقييم.

١٧. يجب ألا يزيد عدد صفحات تقرير اشتراك الموظف الحكومي المتميز والوثائق المرفقة عما هو مبين في الجدول أدناه:

الرقم	فئة الجائزة	الحد الأقصى لعدد صفحات الإجابة	الحد الأقصى لعدد صفحات الوثائق المرفقة
١	الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز	١٨	٣٥
٢	الموظف الإداري/ الفني المتميز	١٥	٢٥
٣	الموظف المساند المتميز	١٥	٢٥

١٨. يتم الإجابة على أسئلة معايير الجائزة كما هو مبين أدناه، ويتم توفير الأدلة عليها ضمن المرفقات.

المعيار الأول: الأداء الوظيفي والإنجازات
العامل الفرعي (١): الجودة والإنتاجية
السؤال

الموظفون الحاصلون على جائزة الموظف الحكومي المتميز في الدورات السابقة

الدورة الخامسة (٢٠١٠/٢٠١١)

الوزارة/ المؤسسة	الموظف الحكومي المتميز	الفئة
إدارة السير المركزية	العقيد المهندس باسم قطيشات	الفئة الأولى جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	السيد مروان الرفاعي	
مدينة الحسين الطبية- الخدمات الطبية الملكية	العميد الطبيب وائل النعسان	
مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي	السيد علي بني عيسى	
المديرية العامة للدفاع المدني	العقيد الركن مروان السميعات	
مدينة الحسين الطبية- الخدمات الطبية الملكية	النقيب الطيبة لارا أبو غزالة	الفئة الثانية جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز
إدارة التنفيذ القضائي	الرقيب علاء الترك	
مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي	السيد شريف الشرفاء	
المؤسسة العامة للغذاء والدواء	الدكتورة الصيدلانية خولة مرّار	
وزارة الطاقة والثروة المعدنية	المهندسة لينا المبيضين	
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	السيد علي القضاة	الفئة الثالثة جائزة الموظف المساند المتميز
مؤسسة المدن الصناعية الأردنية	السيد هاشم الطراد	
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	السيدة هند الطراونة	
إدارة ترخيص السواقين والمركبات	الوكيل منال المحاميد	
مؤسسة المواصفات والمقاييس	السيد شادي عوض	
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	السيد أحمد الطحاينة	
دائرة الجمارك الأردنية	رقيب أول جمارك وصفي العواقله	

الدورة الرابعة (٢٠٠٨/٢٠٠٩)

الوزارة/ المؤسسة	الموظف الحكومي المتميز	الفئة
دائرة العطاءات الحكومية	المهندس محمد خالد الهزايمة	الفئة الأولى جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز
وزارة التربية والتعليم	الدكتور هاني يوسف الجراح	
البنك المركزي الأردني	الدكتور عمر محمد الزعبي	
مؤسسة المواصفات والمقاييس	السيد أسامه أحمد ملحم	
مديرية مؤسسة الإسكان والإشغال العسكرية	المقدم الدكتور المهندس ثروت محمد مصالحة	الفئة الثانية جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز
مدينة الحسين الطبية	العميد الطبيب زهران طالب بدير	
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	السيد شامان عبد المجيد المجالي	
إدارة السير المركزية	الرقيب لارا نائل الطوال	الفئة الثالثة جائزة الموظف المساند المتميز
المديرية العامة للدفاع المدني	الوكيل محمود فرحان البخيت	
أمانة عمان الكبرى	السيد خالد محمد الخطيب	
دائرة الإحصاءات العامة	السيد مازن عبد الكريم البطوش	

الدورة الثالثة (٢٠٠٦/٢٠٠٧)

الوزارة/ المؤسسة	الموظف الحكومي المتميز	الفئة
إدارة ترخيص السواقين والمركبات	الرائد وحيد النوافلة	الفئة الأولى جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز
البنك المركزي الأردني	الفاضلة نيللي بطشون	
وزارة التربية والتعليم	الدكتورة منى عماد الدين	
دائرة الجمارك الأردنية	المهندس زكريا نصيرات	
المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري	المهندس محمود عبيد	
مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي	المهندس عبد الله عودات	الفئة الثانية جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز
المؤسسة العامة للغذاء والدواء	المهندس نصر حسنين	
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	الفاضلة ميساء سلمان	
إدارة السير المركزية	الرقيب خلود النعيمات	الفئة الثالثة جائزة الموظف المساند المتميز
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	الفاضلة سمر الوبير	

الدورة الثانية (٢٠٠٤/٢٠٠٥)

الوزارة/ المؤسسة	الموظف الحكومي المتميز	الفئة
مؤسسة المناطق الحرة	السيد رزق عليما	الفئة الأولى جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز
سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة	الفاضلة ريما الزعمت	
دائرة الأحوال المدنية والجوازات	السيد سلمان القضاة	
إدارة المعلومات الجنائية	النقيب حسين العبادي	
مؤسسة المواصفات والمقاييس	المهندسة علا زواتي	
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	السيد نايف المشاقبة	الفئة الثانية جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز
إدارة ترخيص السواقين والمركبات	الوكيل كفاح الخاليلة	
إدارة التنفيذ القضائي	ملازم أول براء عبيدات	
مؤسسة التدريب المهني	السيد محمد العلاونة	
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	السيد عمر بني ارشيد	
إدارة ترخيص السواقين والمركبات	العريف نصر المساعيد	الفئة الثالثة جائزة الموظف المساند المتميز
إدارة السير المركزية	العريف سلاف حسين	
هيئة تنظيم قطاع النقل العام	السيد محمد منصور	
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	الفاضلة ميسون حسونة	

الدورة الأولى (٢٠٠٣/٢٠٠٤)

الوزارة/ المؤسسة	الموظف الحكومي المتميز	الفئة
دائرة الجمارك الأردنية	المهندس مروان غرايبة	الفئة الأولى جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز
مؤسسة المواصفات والمقاييس	المهندسة علا حرز الله	الفئة الثانية جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز

«وفي هذا المجال لا بد من العمل على تحقيق المساواة بين جميع المواطنين من حيث الحقوق والواجبات بعدالة مطلقة وشفافية ناصعة، وذلك زجسبداً للقاعدة الدستورية التي تنص على أن الأردنيين متساوون من حيث الحقوق والواجبات. ومن هنا فلا بد من الالتزام بمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بين جميع المواطنين، واعتماد الكفاءة والأهلية معياراً أساسياً لتقلد الوظائف العامة والمناصب القيادية في الدولة».

كتاب التكليف السامي الأول لدولة رئيس الوزراء المهندس علي أبو الراغب
٢٠٠٠/٦/١٩

هاتف

٠٦ ٥٨٠٣٨٦٠ / ١ / ٢ / ٣

فاكس

٠٦ ٥٨٢٨٦٩٤

الموقع الالكتروني

www.kace.jo, www.kaa.jo

البريد الالكتروني

info@kace.jo, info@kaa.jo

ص.ب.

١٤٣٥٨٤ عمان، ١١٨١٤ الأردن

رحلة الأردن إلى التميز...
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

www.kace.jo