



دائرة المالية
Finance Department

دليل

جائزة جلفار المالية للتميز



الدورة الرابعة 2020

محتويات الدليل

الصفحة	الموضوع
3	كلمة مدير عام الدائرة
4	رؤية ورسالة وقيم دائرة المالية
5	الإطار العام لجائزة جلفار المالية للتميز
6	فئات جائزة جلفار المالية للتميز عن عام 2020
8	1 جائزة الوحدة التنظيمية المتميزة
25	2 جائزة اللجنة المتميزة / فريق عمل مميز
30	3 جائزة وسام المدير العام للأفراد
30	3.1 المدير المشرف المتميز (فئة فائقي التميز)
30	3.2 الموظف المبتكر
30	3.4 فئة الأخصائي المتميز (فئة فائقي التميز)
30	3.4.1 الأخصائي المتميز
30	3.4.2 المراقب المالي المتميز
30	3.4.3 المحاسب المتميز
30	3.4 الموظف التنفيذي المساند المتميز (فئة فائقي التميز)
30	3.5 المستخدم المتميز
32	إرشادات وشروط المشاركة في جائزة جلفار المالية للتميز
33	معايير تقييم فئات الجائزة
36	4 جائزة المرأة المتميزة
38	5 جائزة الشراكة المتميزة في الأداء المالي
43	آلية تقييم فئات الجائزة
44	الإطار الزمني للجائزة لعام 2020
45	أهم المصطلحات والمفاهيم

كلمة مدير عام دائرة المالية

في إطار سعي حكومة رأس الخيمة المتواصل نحو الارتقاء بمستوى أداء جميع الجهات الحكومية، وحرصاً على التقيد بتوجيهات صاحب السمو الشيخ سعود بن صقر القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم رأس الخيمة، وأيضاً توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن سعود بن صقر القاسمي ولي عهد رأس الخيمة الداعمة لتشجيع كافة المؤسسات الحكومية على تبني أفضل الممارسات في مجال التطوير المؤسسي من أجل أن تساهم بفاعلية في نشر ثقافة التميز والجودة والشفافية في شكل تطبيق ممارسات حقيقية على أرض الواقع بشكل أمثل وأن نجعلها مكوناً أساسياً في بيئة العمل الحكومي داخل كل جهة، فقد بادرت دائرة المالية بالإعلان عن تأسيس جائزة داخلية بهدف بث روح التنافس وتطوير وبناء قدرات العاملين وتأهيلهم للوصول إلى أفضل الممارسات الإدارية في تقديم الخدمات، واستجابة لتطلعات قيادتنا الرشيدة، فقد أطلقت دائرة المالية برأس الخيمة أول جائزة داخلية في دورتها الأولى بعنوان "جائزة جلفار المالية للتميز" أمليين أن تساهم في إحداث نقلة نوعية للأداء المؤسسي بالدائرة

والتزاماً منا بتحقيق أفضل معايير التميز الحكومي وضمن تقديم خدماتنا لكافة الأطراف المستفيدة بأداء مؤسسي متميز وفقاً لتوقعاتهم المنشودة في إمارة رأس الخيمة، فقد جاء انطلاق جائزة جلفار المالية للتميز في دورتها الثانية لعام 2020 لتحاكي إرشادات دليل جائزة التميز الحكومي للدورة الثالثة عشر لبرنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي، وذلك وفقاً للتقيد بمعايير منظومة الجيل الرابع للتميز الحكومي من حيث تبني بعض الفئات الهامة التي تركز عليها الدائرة كأولويات عالية للتطوير والتحسين، وبحيث تسير جنباً إلى جنب مع التوجهات الحكومية وبما يمكن من صقل الدائرة بالمقومات والقدرات التي تؤهلها لكي تكون قادرة على التنافس بقوة وتعزيز فرص حصولها على أفضل درجات التميز المؤسسي فيما يخص الفئات على مستوى حكومة رأس الخيمة بالنسبة لجائزة التميز الحكومي لعام 2020.

ونحن من واقع مسئوليتنا كقيادة وموظفين جميعاً في المقام الأول، وبدورنا الوظيفي كذلك في دعم تنمية القدرات المؤسسية وغرس روح العمل الجماعي في دائرة المالية على مستوى جميع العاملين بالدائرة، وأن نلتزم معاً بتحقيق معايير التميز من خلال السعي بشكل جاد لتحقيق أهدافنا المبنية على خططنا الاستراتيجية، وأن نساهم معاً لحشد جميع مقوماتنا وقدراتنا بما لدينا من موارد وشراكات وموظفين مؤهلين لتحمل هذه المسئولية وترجمتها في تحقيق طفرة حقيقية نجد آثارها تقديم خدماتنا بأعلى مقاييس الجودة والتميز، ونقطف ثمار هذا العمل بشكل ملموس في اكتساب ثقة ومصداقية جميع الأطراف المستفيدة حسب تطلعاتهم، وفي إطار تعزيز فرص التنمية المستدامة لبيئتنا ومجتمعنا.

ومن هذا المنطلق فإنني أدعو كافة الإدارات والموظفين بالدائرة للمشاركة في كافة فئات الجائزة المستهدفة داخل جائزة جلفار المالية للتميز وتحمل واجب كل منا في موقعه بكل حماس وحيوية على إثبات ذاتنا وقدراتنا من أجل العمل على تحقيق أهداف التميز الحكومي لما له من أهمية كبيرة في إدراك قيمة مضافة للتنافسية الدائرة في طريق رحلة التميز، وأن نضع جميعاً نصب أعيننا هدف التميز من أجل الارتقاء بدورنا وأدائنا سواء على النطاق الشخصي أو المؤسسي.

معاً نرتقي لنحقق الأفضل في مجال التميز،، أمليين للجميع دواهم التقدم والأزهار،،

سعادة / يوسف محمد علي
مدير عام دائرة المالية

رؤية الدائرة

منصة ذكية ابتكارية ذات أفضلية في مجال إدارة المال العام لتعزيز فرص التنمية المستدامة في الإمارة

رسالة الدائرة

تقديم الخدمات والاستشارات المالية لدعم خطط وبرامج التنمية الشاملة بكوادر بشرية مؤهلة وتطبيق فعال وكفؤ للتشريعات والسياسات المالية واستخدام أفضل النظم المالية الذكية والمبتكرة لتلبية متطلبات الأطراف المستفيدة، وتوسيع سبل الشراكة الداعمة لتطوير الأداء المالي وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير المتعارف عليها دولياً

قيمنا

					
السعادة والايجابية	روح الفريق الواحد	رضا الأطراف المستفيدة	الابداع والابتكار	الاحترافية المهنية	الأمانة والنزاهة
التزام الدائرة بضبط سلوكيات الأفراد وممارساتهم الادارية على مختلف المستويات الوظيفية وفقاً للحكم القانون وأهم الضوابط والتشريعات المعمول بها على مستوى الدائرة وبما يضمن التزامهم بالحفاظ على الممتلكات والأصول التي تسند إليهم الرقابة عليها والحفاظ على حقوق الغير.					الأمانة والنزاهة
التزام الدائرة بتوفير الأفراد المؤهلين تأهيل علمي يعتمد على توافر المعارف المتخصصة والمهارات الضرورية في ضوء التقيد بأخلاقيات المهنة ونطاق العمل وحدود الصلاحيات والقواعد المحددة وفقاً لإجراءات مهنية متعارف عليها تضمن الالتزام المهني بالقيام بالواجبات والمتطلبات الوظيفية بشكل أمثل					الاحترافية المهنية
التزام الدائرة بتشجيع الأفراد على اطلاق العنان لطرح أفكار جديدة والعمل على تطويرها وتنميتها فضلاً عن تحفيزهم إلى ابتكار أساليب وأليات عمل بشكل مميز يتناسب مع احتياجات ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة ويساهم في تحقيق قيمة مضافة لتطوير الأداء المؤسسي يمكن من خلاله الحصول على عوائد ومكاسب يمكن استثمارها بشكل عام.					الابداع والابتكار
مقياس للحكم على مدى تلبية خدمات الدائرة لتوقعات الأطراف المستفيدة. وهي تعد أحد مؤشرات الأداء الاستراتيجية للدائرة التي تسعى إلى تعزيزها بشكل متواصل.					رضا الأطراف المستفيدة
التزام الدائرة بغرس روح التعاون وثقافة العمل الجماعي بين جميع الموظفين للوصول إلى غاية معينة مشتركة يصبو إليها كل فرد داخل بالدائرة سواء كان بشكل كلي أم جزئي، من خلال تحقيق أهداف محددة تصب في مصلحة الجميع، وتكمن أهمية هذه القيمة في أن الموظف لا يعمل بمعزل عن الآخرين، ويحتاج لغيره من أجل القيام بأي عمل يضيف قيمة مضافة للدائرة، كما لهذه العملية قيمتها في تحقيق الاستفادة المثلى من توليد الأفكار وتبادل الخبرات بشكل أمثل.					روح الفريق الواحد
الالتزام بتوفير بيئة عمل مناسبة لجميع الموظفين كأسلوب حياة يسعى إلى ترسيخ قيم السعادة والايجابية ونشرها أهميتها مع تبني الأنشطة والبرامج والمبادرات التي تساهم في تحقيقها على مستوى الدائرة.					السعادة والايجابية

الإطار العام لجائزة جلفار المالية للتميز

أولاً: أهداف جائزة جلفار المالية للتميز :

1. المساهمة في الارتقاء بمستوى الأداء في دائرة المالية ليواكب أداء الممارسات الجيدة سواء كانت اقليمياً أو عالمياً.
2. تعزيز ونشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة في بيئة العمل.
3. خلق بيئة عمل تنافسية تقود الموظفين والإدارات بالدائرة الى الوصول لمستويات متميزة من الأداء والإبداع.
4. وضع أسس ومعايير يتم الاعتماد عليها في تحديد اتجاهات التميز وبما يمكن مكتب التطوير المؤسسي من قياس مدى التقدم والتطور في الأداء المؤسسي للدائرة.
5. تحفيز وتشجيع الموظفين على مختلف مستوياتهم الوظيفية على التميز والإبداع وتطوير الذات.
6. تكريم الإدارات والأقسام والأفراد على إنجازاتهم المتميزة في مختلف مجالات العمل.
7. تهيئة الدائرة بشكل عام للمشاركة الفعالة في جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي لتحقيق أفضل أداء.

ثانياً: توجيهات عامة حول الجائزة :

1. تتضمن فئات الجائزة المدرجة في هذا الدليل معايير التقييم الرئيسية للأداء المتميز المنشود، وتم تحديد النقاط القصوى وهي تتفاوت من معيار إلى آخر حيث تعكس النقاط مدى الأهمية للمعيار ودرجة التركيز عليه في عمليات التطوير المنشودة سواء في الأداء والخدمة من منظور الدائرة.
2. توضح المعايير الواردة في كل فئة العناصر الرئيسية لمتطلبات التحديث والتطوير والتميز المؤسسي، وتتضمن أيضاً مؤشرات عن طبيعة المهام التي يجب على المشاركين وضعها بعين الاعتبار ومنحها المزيد من الاهتمام عند التقدم للجائزة.
3. سيتم تطبيق نموذج يحاكي معايير منظومة الجيل الرابع للتميز الحكومي، وعلى الرغم من تطبيق هذه المنظومة بشكل كبير على مستوى الدولة، وأيضاً حكومة رأس الخيمة إلا أنه تم مراعاة ظروف وطبيعة العمل الخاصة في دائرة المالية، ولاسيما على مستوى جوائز الأفراد.
4. يتم الاعتماد على نتائج الجائزة الداخلية (جلفار المالية للتميز) بشكل عام في الترشيح مباشرة سواء كان على مستوى الوحدات التنظيمية أو الأفراد للمشاركة رسمياً في جائزة برنامج الشيخ صقر للتميز المؤسسي لنفس العام الذي تم تنفيذ فيه الجائزة الداخلية والاعلان عن نتائجها.
5. سيتم ترشيح عدد 2 مرشح (الأعلى تقدير) من فئة الأخصائي المتميز (المحاسب / المراقب المالي / الأخصائي الإداري) لجائزة صقر التميز الحكومي.
6. تعتبر مشاركة كافة الإدارات بدائرة المالية في جميع الفئات الرئيسية لجائزة جلفار المالية للتميز عن عام 2020 إلزامية ، باستثناء فئة اللجنة المتميزة/فريق عمل متميز.

فئات

جائزة جلفار المالية للتميز

الفئات الرئيسية لجائزة جلفار المالية للتميز عن عام 2020

عدد الجوائز	درجة التقييم العامة	الفئات المستهدفة	كيفية التقديم	إلزامي / اختياري	تفاصيل الفئات
1	1000	كل الإدارات والمكاتب	نموذج إلكتروني	إلزامي	جائزة الوحدة التنظيمية المتميزة
1	1000	اللجان وفرق العمل	نموذج إلكتروني	اختياري	جائزة اللجنة المتميزة / فريق عمل مميز
9	100	موظفي الدائرة حسب الفئات	نموذج إلكتروني / استمارة	إلزامي	جائزة وسام المدير العام للأفراد
1	100	موظفات الدائرة	استمارة	إلزامي	جائزة المرأة المتميزة
6	لا ينطبق	الشركاء الاستراتيجيين	ترشيح من قبل الإدارة المعنية حسب فئات الشركاء	إلزامي	جائزة الشركاء المتميزة في الأداء المالي*

أولاً

جائزة الوحدة التنظيمية المتميزة

1- جائزة الوحدة التنظيمية المتميزة :-

هذه الجائزة الزامية وتشير إلى كل وحدة تنظيمية متميزة في الهيكل التنظيمي للدائرة ، يتم اعتماد معايير هذه الفئة في منافسة داخلية بين الإدارات، ثم ترشح الوحدة التنظيمية الفائزة بجائزة جلفار المالية للتميز إلى المنافسه على مستوى الحكومة في برنامج جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي، وتعتمد هذه الفئة في مكوناتها ومعاييرها على منظومة الجيل الرابع للتميز الحكومي كما هو موضح أدناه :



رسم توضيحي للنموذج:

يمثل الشكل الآتي نموذج التميز الخاص بفئة الوحدة التنظيمية المتميزة والمعايير الأساسية والقيمة النسبية لكل معيار وذلك اعتماداً على منظومة الجيل الرابع للتميز الحكومي.

المحور الأول: تحقيق الرؤية (50%):

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي: استراتيجية الدائرة - المهام الرئيسية - خدمات سبع نجوم - الوحدة الذكية.

1. معيار استراتيجية الدائرة 5%
2. معيار المهام الرئيسية 30%
3. معيار خدمات سبع نجوم 10%
4. معيار الوحدة الذكية 5%.

1. المعيار الرئيسي الأول: استراتيجية الدائرة (5%)

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الوحدة التنظيمية بتحقيق دورها في استراتيجية الدائرة، كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الوحدة التنظيمية المعنية لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات أدائها لتحسين الأداء المؤسسي للدائرة ومدى وجود آليات وأدلة لمراقبة وفهم وتحديد أهم مواطن التحسين لديها وفقاً لخطة تنفيذية وتحسينية مناسبة.

1.1 التخطيط ومتابعة تنفيذ استراتيجية الدائرة :

أ. قدرات التخطيط ومتابعة تنفيذ استراتيجية الدائرة :

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتنفيذ المبادرات والبرامج اللازمة لتحقيق مستهدفات المؤشرات الاستراتيجية للدائرة من خلال خطط عمل تتضمن تحديدا واضحا للأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة ومقاييس الإنجاز وخطط لإدارة المخاطر بالتنسيق مع لجنة إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال لضمان عدم التداخل والازدواجية، ويمكن أن تشمل هذه المبادرات والبرامج:
 - المبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها من قبل الوحدة التنظيمية
 - الأنشطة والمبادرات التي تقوم بها الوحدة التنظيمية في دعم أهداف الجودة التي تبنتها الدائرة، ومدى إظهار الدعم لها في خطط الوحدة التنظيمية التنفيذية أو مشاركتها في توثيق الدعم هذا على المستوى الاستراتيجي
 - المبادرات والبرامج التي يتم تنفيذها بالاشتراك أو بالتنسيق مع الإدارات
 - الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية ونتائج إنجاز مبادرات وبرامج استراتيجية الدائرة وفقا للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك بالتنسيق مع مكتب التطوير المؤسسي.

ب. تقييم الإنجازات و النتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ استراتيجية الدائرة :

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الدائرة يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية :

- نتائج مؤشرات استراتيجية الدائرة ذات العلاقة بعمل الوحدة التنظيمية بشكل مباشر أو قد يكون له تأثير في تحقيقها من خلال نتائج المؤشرات الفرعية / التصنيفات التابعة لها.
- نتائج تنفيذ مبادرات وبرامج متعلقة بنطاق عمل الوحدة التنظيمية سواء لدعم استراتيجية الدائرة أو دعم أهداف الجودة.
- نسبة الالتزام بالوقت المحدد لإدخال البيانات في النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية للدائرة بالتنسيق مع مكتب التطوير المؤسسي.

2. المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية (30%)

يركز هذا المعيار على مدى تطبيق الوحدة التنظيمية لخطط الدائرة الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وعمليات تنظيمية ورقابية من خلال خططها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة بكفاءة وفعالية بناء على طبيعة الدائرة ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الاستراتيجية ونتائج أدائها ضمن المؤشرات التشغيلية الخاصة بالمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية ومدى وجود أدلة وأدلة لمراقبة وفهم وتحديد أهم مواطن التحسين لديها وفقاً لخطط تنفيذية وتحسينية مناسبة.

1.2 إعداد وتنفيذ ومتابعة أداء الاستراتيجية (10%):

أ. قدرات وتنفيذ ومتابعة أداء الاستراتيجية:

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وفعاليتها، وتحديد الأطراف المسؤولة داخل الوحدة التنظيمية عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- التنسيق مع مكتب التطوير المؤسسي عند تصميم مؤشرات الأداء الاستراتيجية المشتركة وتحديد المستهدفات الخاصة بكل وحدة أو تحديد مدى مساهمتها في تحقيق المستهدفات.
- تطبيق إطار عمل لنظام إدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحل داخل الوحدة التنظيمية.

- مواءمة المؤشرات التنفيذية والتنافسية بجميع المستويات داخل الوحدة التنظيمية مع مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية العامة للدائرة وصولاً إلى مستوى الأفراد.
- تطبيق آليات وأنظمة لجمع وتحليل بيانات الأداء ورفع التقارير للمعنيين حسب احتياجاتهم.
- تفعيل الوحدة التنظيمية للنظام الإلكتروني لإدارة الأداء ومدى الربط بينه وبين الأنظمة الإلكترونية ذات العلاقة داخل الوحدة.
- استخدام الوحدة التنظيمية لمختلف تقارير الأداء المؤسسي الصادرة عن مكتب التطوير المؤسسي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في إعداد خطط تحسينية للوحدة التنظيمية ومراعاة تحديثها بشكل دوري.
- تطبيق آلية للتدقيق داخلياً على صحة ومصداقية نتائج الأداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.
- الالتزام بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات التنافسية العالمية على مستوى الوحدة التنظيمية من خلال استخدام نماذج وإرشادات منهجية المقارنات المعيارية (إن وجدت).

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة خطة الوحدة التنظيمية :

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الدائرة يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نتائج المؤشرات التشغيلية والاستراتيجية ومؤشرات التنافسية والتي يتم تحديدها بناء على المهام الرئيسية للوحدة التنظيمية.
- نسبة الالتزام بالوقت المحدد لتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات التشغيلية والاستراتيجية ومؤشرات التنافسية العالمية لمكتب التطوير المؤسسي عبر آلية واضحة وموثقة من قبل الوحدة التنظيمية .
- نتائج التدقيق الداخلي والخارجي على نظام إدارة الأداء ونسبة الالتزام بالوقت المحدد لإغلاق حالات عدم المطابقة وتنفيذ الخطط التحسينية للأزمة لمعالجة تلك الحالات.

2.2 المشاركة في إدارة وتطبيق المبادرات / المشاريع (5%):

أ. قدرات إدارة وتطبيق المبادرات / المشاريع:

- تحديد أهداف ومجال عمل المبادرة / المشروع والمخرجات المتوقعة، ومدى ارتباط أهداف المشروع بالخطة الاستراتيجية للدائرة أو لجهات أخرى ذات العلاقة بأنشطة الدائرة.
- وجود خطة عمل لإدارة المبادرة/ المشروع تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم وكيفية اختيار أعضاء فريق المشروع وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم.
- إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالمبادرة / المشروع وتحليل كيفية تأثرهم بضمان تحقيق الأهداف المخطط لها.
- الحلول أو البدائل التي تمت دراستها ومقارنتها للمبادرة / المشروع وأسباب استبعادها.
- التخطيط المالي للمبادرة / المشروع وتحليل الفوائد والتكاليف.
- إدارة وتحليل المخاطر المرتبطة بتطبيق المبادرة / المشروع.
- آلية وخطوات تطبيق ومراجعة خطة العمل.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق المبادرات / المشاريع:

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

- مدى مساهمة نتائج وإنجازات المبادرة/ المشروع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة أو للأهداف التنفيذية للإدارة
- الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققتها المبادرة / المشروع وانعكاساتها المادية وغير المادية.

- مدى الالتزام بتطبيق خطة العمل الزمنية لإدارة وتطبيق المبادرات/ المشاريع ضمن الميزانية المعتمدة لها.

3.2 إدارة عمليات تقديم الخدمات (15%):

أ. قدرات إدارة العمليات:

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف عمليات الوحدة التنظيمية اللازمة لتنفيذ استراتيجيتها الدائرة وتحقيق أهدافها، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من نظام إدارة العمليات المعتمد بالدائرة، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها وقياس مؤشرات أدائها بكفاءة وفاعلية.
- تحديد مالكي العمليات على مستوى الوحدة التنظيمية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في إدارة التغيير بهدف التحسين وتطوير العمليات.
- تصميم مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية للدائرة.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العمليات:

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

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

3. المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم (10%)

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الوحدة التنظيمية برصد مشاركتها بفعاليتها في عملية تصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين الداخليين والخارجيين من أفراد (G to C) ومؤسسات أعمال (G to B) ومؤسسات حكومية (G to G) التي تقدم بشكل مباشر أو غير مباشر، وإبراز مدى دورها في التعاون والتنسيق مع كل من مكتب التطوير المؤسسي، وأيضا فريق خدمات سبع النجوم المشكل حاليا للعمل على دراسة هذا المعيار بشكل عام على مستوى الدائرة.

1.3 إدارة عمليات تقديم الخدمات:

أ. القدرات الخاصة بإدارة عمليات تقديم الخدمات:

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف عمليات تقديم الخدمات اللازمة لتنفيذ خطة الوحدة التنظيمية وتحقيق أهداف أي منهما، وترتيب العمليات حسب الأولوية، واستخدام أساليب مناسبة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الوحدة التنظيمية.

- تصميم وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبمشاركة فاعلة من الموارد البشرية والمتعاملين والشركاء والمعنيين.
- تحديد المسؤولين عن عمليات تقديم الخدمات وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات الرئيسية.
- تصميم مؤشرات أداء لعمليات تقديم الخدمات (تشغيلية واستراتيجية) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية للدائرة أو الخطة التنفيذية سواء للإدارة .
- التنسيق مع الجهات المعنية في تقديم الخدمات المشتركة مع تحديد أدوار ومسؤوليات الوحدة التنظيمية لضمان عدم التداخل والازدواجية.
- العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة لتطوير آليات وقنوات تقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة المتعامل.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات الناجمة عن أعمال وخدمات الوحدة التنظيمية على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة عمليات تقديم الخدمات:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الدائرة، ولاسيما الوحدة التنظيمية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب(1) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات:

- نتائج المتسوق السري.
- حجم المنتجات والخدمات الرئيسية التي يتم تقديمها.
- فعالية تقديم الخدمات (مدى تحقيق الخدمة للأهداف المرجوة منها).
- كفاءة تقديم الخدمات (مثل: نسبة الخفض في تكلفة الخدمة، نسبة الزيادة في المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات).
- الوقت اللازم لتقديم الخدمات (مثل: مدة الانتظار لتقديم الخدمة، المدة اللازمة لإنجاز الخدمة، عدد الخطوات اللازمة لإنجاز الخدمة).
- مؤشرات توفر الخدمة (مثل: نسبة الخدمات المتوفرة في نطاق جغرافي محدد).
- مؤشرات سهولة الوصول للخدمة (مثل: عدد الأيام للحصول على موعد، عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة، المدة اللازمة للوصول إلى مكان تقديم الخدمة).
- خطط تحسينية لدراسة أهم ملاحظات واقتراحات المتعاملين الواردة في تقارير رض الأطراف المستفيدة
- نسبة الملاحظات التي تم حلها ضمن الوقت المحدد.
- نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب ميثاق خدمة المتعاملين / دليل الخدمات.
- نسبة الالتزام بمواصفات الخدمة حسب اتفاقية مستوى تقديم الخدمة.
- نسبة الخدمات التي تم تحسينها.
- نتائج تطوير الخدمات المادية وغير المادية.
- نسبة الأخطاء في الخدمات المقدمة من قبل الوحدة التنظيمية (مثل: عدد الأخطاء لكل 100 معاملة).
- معدل الإنتاجية للوحدة التنظيمية (مثل: حجم المعاملات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف).

ب(2) مقاييس رأي المتعاملين (الانطباعات):

تعتبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين والمتأثرين بأنشطة وخدمات الوحدة التنظيمية.

سيتم تقييم نتائج رأي المتعاملين من خلال:

- نتائج دراسة رضا المتعاملين عن خدمات الوحدة التنظيمية التي يتم إجراؤها من مكتب التطوير المؤسسي.
- نتائج دراسات رضا المتعاملين التي قد تجريها جهات أخرى على مستوى الوحدة التنظيمية .

4. المعيار الرئيسي الرابع: الوحدة الذكية (5%) :

يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الإلكتروني / ومدى تطبيق خطط وسياسات تدعّم التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية / الذكية بما يحقق أهداف الوحدة التنظيمية، ومن ثم المساهمة في دعم استراتيجية الدائرة في التحول إلى الحكومة الذكية ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال.

1.4 تطبيق خطط وسياسات التحول الذكي:

أ. قدرات تطبيق خطط وسياسات التحول الذكي

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطبيق الخطط والسياسات الداعمة لتطبيق وتعميم استخدام الخدمات الإلكترونية / الذكية في مختلف أعمال الدائرة وعملياتها الرئيسية والمساندة.
- المساهمة في نشر الأخبار التي تخص أنشطة وإنجازات الوحدة التنظيمية بالتنسيق مع مكتب الاتصال المؤسسي على الموقع الإلكتروني للدائرة بشكل يعكس حضور الوحدة التنظيمية من خلال توثيق مختلف أنشطتها بشكل واضح ومثمر على شبكة الانترنت والاعلان عنها في شبكات التواصل الاجتماعي.
- التعاون والتنسيق مع الوحدات الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الوحدة التنظيمية إلكترونياً لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة.
- مساهمة الوحدة التنظيمية في الالتزام بتطبيق سياسات أمن المعلومات المعمول بها داخل الدائرة.
- شمولية وتكامل الخدمات الإلكترونية / الذكية والأنظمة الإلكترونية مع بقية خدمات الإدارات / الأقسام الأخرى داخل الدائرة أو مع خدمات الجهات الحكومية الأخرى والأنظمة الإلكترونية / الذكية المشتركة ذات العلاقة.
- توفير خدماتها الإلكترونية / الذكية لقنوات تقديم الخدمة بشكل يتكامل مع بقية خدمات الإدارات / الأقسام الأخرى داخل الدائرة أو الجهات الحكومية الأخرى.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق خطط وسياسات التحول الذكي

حسب طبيعتها عمل وأهداف وأنشطة الدائرة، ولاسيما الوحدة التنظيمية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات أداء تطبيق خطط وسياسات التحول الذكي:

- نسبة التحول الإلكتروني / الذكي للأنظمة والخدمات التي تخص الوحدة التنظيمية.
- نسبة التحديث على الأنظمة والخدمات الإلكترونية/الذكية المستخدمة على مستوى الوحدة التنظيمية
- مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية
- نسبة التزام الأنظمة والخدمات المستخدمة على مستوى الوحدة التنظيمية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية.

ب2) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين (الانطباعات):

تعتبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين والشركاء المعنيين في خدمات الوحدة الإلكترونية / الذكية ولاسيما في ظل عمليات الربط والتكامل بين الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية / الذكية بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال

(استبانات الرأي ، مجموعات النقاش ، الملاحظات والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، ويفضل أن تكون بالتنسيق والتعاون مع مكتب التطوير المؤسسي.

وحسب طريقة العمل المتبعة من قبل الوحدة التنظيمية، ويمكن أن تشمل:

- نسبة رضا المتعاملين بمختلف فئاتهم عن الخدمات الإلكترونية / الذكيفة والموقع الإلكتروني والتقنيات الإلكترونية المستخدمة.
- نسبة رضا جميع المعنيين عن قنوات الاتصال المتاحة (الموقع ، مركز الاتصال ، وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها) والتي تخص الخدمات
- فعالية وكفاءة خطط التحسين لدى الوحدة التنظيمية في التعامل مع الملاحظات / المقترحات المقدمة من جميع فئات المتعاملين والمرتبطة بالخدمة الإلكترونية والتطبيقات التقنية المبتكرة ، مثل:
 - نسبة الاقتراحات التي تم تطبيقها من قبل الوحدة التنظيمية.
 - نسبة الملاحظات التي تم معالجتها من قبل الوحدة التنظيمية.
 - نسبة الوعي لجميع فئات المعنيين بالخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوحدة التنظيمية.
 - نسبة الثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية التي تخص الوحدة التنظيمية.
 - نسبة رضا الموارد البشرية عن الخدمات الإلكترونية الداخلية وأساليب العمل وخطط التنفيذ المعتمدة.
 - نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام ببند وشروط الشراكة ، مدى الاستفادة منها ، ويمكن أن تشمل: تقييم التواصل ، طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء، التعاون في توفير وتبادل المعلومات، الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار.

المحور الثاني: الابتكار (20%)؛

يتضمن المحور الثاني المعيار الرئيسي (إدارة الابتكار)، ويتم مراعاة مدى تطبيق الوحدة التنظيمية لاستراتيجية الدائرة للابتكار، وإظهار مدى مشاركتها في تنفيذ خطة الابداع والابتكار التي تتبناها وحدة الابتكار والتميز المؤسسي بمكتب التطوير المؤسسي، ومدى إعدادها لمبادرات وأنشطة ريادية في مجال الخدمات والعمليات والبرامج التي تطبق من قبل الوحدة التنظيمية لضمان تحقيق أهدافها وتقديم أعلى مستوى رضا عن الخدمات المقدمة للمتعاملين الداخليين والخارجيين.

5. المعيار الرئيسي الخامس: إدارة الابتكار (20%)؛

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

1.5 قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

أ. قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار،

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية،

- مدى دعم الوحدة التنظيمية لمنهجية الابداع والابتكار المعتمدة لدى الدائرة بما يتوافق مع رؤية ورسالة

واستراتيجية الدائرة، وضرورة إظهار هذا الدعم في مجال الابتكار والابداع من خلال أنشطة وخطط عمل الوحدة التنظيمية.

- تطوير أنظمة ومهارات وإجراءات في نطاق عمل الوحدة التنظيمية داعمة للابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة واختيار الأفكار المجدية منها بما يساهم في تحقيق استراتيجية الدائرة (مثل: تقديم خدمات جديدة ومبتكرة وتنفيذ الأعمال واستحداث مبادرات وبرامج وسياسات بطرق ابتكارية تحقق قيمة مضافة لجميع الأطراف المستفيدة).
 - توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على مستوى الوحدة التنظيمية على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الوحدة التنظيمية بما يتوافق ويتواءم مع معايير وأدلة العمل والاستشارات الخاصة بمنهجية الابتكار والابتكار المعتمدة لدى الدائرة أو خطة الابتكار والابتكار.
 - تنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية على مستوى الوحدة التنظيمية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار.
 - ضمان الاستخدام المثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار على مستوى الوحدة التنظيمية.
- ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الوحدة التنظيمية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

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

المحور الثالث: الممكنات (20%):

يتضمن المحور الثالث ثلاثة معايير رئيسية (رأس المال البشري) و(الممتلكات والموارد) و(الحكومة).

6. المعيار الرئيسي السادس: رأس المال البشري (4%):

يركز هذا المعيار الرئيسي على رأس المال البشري ووضع الخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الأفراد سواء على مستوى الوحدة التنظيمية بشكل مشترك مع تقديم خدمات ذات جودة عالية وفقاً للقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكتملة المعمول بها على مستوى الدائرة بشكل خاص، وحكومة رأس الخيمة بشكل عام.

1.6 تطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري؛

أ. قدرات تطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري؛
ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية،

- تحديد المهارات والكفاءات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق خطة الوحدة التنظيمية وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطبيق سياسات وأنظمة عمل متكاملة تغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتظلم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري على مستوى الوحدة التنظيمية مع ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفقاً لقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكملتها، وبما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية بين موظفي الوحدة التنظيمية المعنية.
- تحديد الاحتياجات التدريبية من قبل الوحدة التنظيمية بناء على أسس ومعلومات دقيقة والمساهمة في إعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعرفة والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم على مستوى الوحدة التنظيمية.
- تمكين الموارد البشرية داخل الوحدة التنظيمية لضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والكفاءات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف التنفيذية الخاصة بالوحدة التنظيمية.
- تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة على جميع المستويات داخل الوحدة التنظيمية (سواء الموظفين أو فرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
- آليات تقوم بها الوحدة التنظيمية للمساهمة في ضمان توفير بيئة عمل صحية وأمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والإبداع وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: اجتماعات و جلسات خارجية/ مكتبة/أنشطة / يوم رياضي / تخصيص فترة استراحة ..الخ)

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري؛

حسب طبيعتها عمل وأهداف وأنشطة الدائرة أو الوحدة التنظيمية، ويمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية،

ب1) مؤشرات الأداء المتعلقة بتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري؛

رصد نتائج مؤشرات الأداء سواء على مستوى الوحدة التنظيمية لا بد أن يكون بالتنسيق التام مع كل من قسم الموارد البشرية بالدائرة وأيضاً فريق عمل معيار رأس المال البشري وفقاً لمنظومة الجيل الرابع؛

- أولاً: تنمية الموارد البشرية؛

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

- التحفيز والمشاركة،

- عدد الاقتراحات المقدمة لكل 100 موظف سنويا.
- نسبة الاقتراحات المطبقة الى الاقتراحات المقدمة.
- نسبة الموظفين الذين لديهم وثائق أداء.

- مستويات الرضا،

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

- الخدمات المقدمة للموارد البشرية،

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

ب2) مقاييس رأي الموارد البشرية (على مستوى الوحدة التنظيمية):

- مؤشر الرضا الوظيفي.
- مؤشر التناغم الوظيفي.
- مؤشر الولاء الوظيفي.
- مؤشر السعادة.

7. المعيار الرئيسي السابع: الممتلكات والموارد (8%)،

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الوحدة التنظيمية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم استراتيجية وسياسات الدائرة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بشكل يلبي احتياجات ومصالح المتعاملين وبما يلبي النقطات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم ، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

1.7 إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد) (4%)،

أ. قدرات إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)،

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية،

- تطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات والمرافق والمعدات تدعم سياسة واستراتيجية الدائرة.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).

- تطبيق المواصفات البيئية في عمليات الشراء واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- تطبيق معايير المباني الخضراء.
- الإدارة الأمثل للمستودعات والمخزون.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)؛
 حسب طبيعتها عمل وأهداف وأنشطة الوحدة التنظيمية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

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

2.7 إدارة الموارد المالية (4%)؛

أ. قدرات إدارة الموارد المالية

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية؛

حسب طبيعتها عمل وأهداف وأنشطة الوحدة التنظيمية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

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

8. المعيار الرئيسي الثامن: الحوكمة (8%)

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية الإطار العام للحوكمة المطبق في الوحدة التنظيمية بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في الحوكمة وإدارة المخاطر.

1.8 تطبيق إطار عام للحوكمة (4%):

أ. قدرات تطبيق إطار عام للحوكمة

ويمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :

- التزام الوحدة التنظيمية بتطبيق إطار عمل فعال وشامل للحوكمة على مجالات العمل المختلفة ، استنادا إلى منهجية الحوكمة المعتمدة لدى الدائرة (مثل: إدارة اللجان ، فرق العمل ، إدارة المشاريع ، إدارة الموارد والممتلكات).
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفضل المهام والمسؤوليات على مستوى الوحدة التنظيمية من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والضرعية ومراعاة التسلسل الوظيفي وفقا للهيكل التنظيمي المعتمد لدى الدائرة لتنفيذ الاستراتيجية وتبني تطبيق السياسات الداعمة لنطاق عمل الوحدة التنظيمية.
- الالتزام بالتشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثال: ديوان المحاسبة ، مكتب التدقيق الداخلي ، وزارة المالية وغيرها).
- تطبيق الوحدة التنظيمية لمعايير تساهم في حفظ حقوق الملكية الفكرية على مستوى الدائرة بشكل عام.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق إطار عام للحوكمة:

حسب طبيعتها عمل واهداف وأنشطة الوحدة التنظيمية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

ب1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة:

حيث يمكن أن يشمل ذلك المجالات التالية:

- نتائج تصنيف ديوان المحاسبة.
- عدد الملاحظات الواردة في تقارير التدقيق والتقييم مصنفة حسب الأهمية.
- نسبة الملاحظات من تقارير التقييم والتدقيق التي تم إغلاقها في الوقت المحدد من قبل الوحدة التنظيمية.

ب2) مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة:

حيث يمكن أن يشمل ذلك المجالات التالية:

- الشفافية والنزاهة في معايير التعامل مع المتعاملين في الوحدة التنظيمية.
- الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص في معايير التعامل مع الموارد البشرية على مستوى الوحدة التنظيمية

2.8 تطبيق خطط لإدارة المخاطر (4%):

أ. قدرات تطبيق خطط لإدارة المخاطر:

ويمكن أن يشمل هذا المعيار على مستوى الوحدة التنظيمية بالتنسيق مع لجنة إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال على مستوى الدائرة عدد من النقاط التالية:

- تحديد المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة بكافة أنواعها على مستوى الوحدة التنظيمية (مثل: المخاطر

الاستراتيجية / المخاطر التشغيلية/ المخاطر التكنولوجية والمعلوماتية/ مخاطر الصحة والسلامة المهنية) وتحديد احتمالية حدوثها والآثار الناجمة عنها.

- إعداد خطة لإدارة المخاطر المحتمل حدوثها على نطاق عمل الوحدة التنظيمية بشكل يتضمن تحديد الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة بشكل واضح ومفصل.
- تحديد بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتنفيذ العمليات والمشاريع والمبادرات والبرامج ذات العلاقة بمجال عمل الوحدة التنظيمية المعني.
- تحديد قائمة بأسماء مالكي الخطر على مستوى الوحدة التنظيمية لرصد كافة أنواع المخاطر ومراقبتها بشكل مستمر وفقاً لآلية عمل واضحة ومعلنّة.
- مشاركة الوحدة التنظيمية في وضع خطط لاستمرارية الأعمال في حال وقوع الكوارث والطوارئ والأزمات الكبرى بشكل مفاوئ، وإثبات قدرتها على تحديد كافة المتطلبات (بشرية/ تكنولوجية/ مكانية) لضمان عدم انقطاعها عند حدوثها تحين تفعيل خطط إدارة المخاطر وفقاً لخطط الاستجابة المتواءمة مع كل خطر على حدة.

ب. تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة تطبيق خطط إدارة المخاطر:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الوحدة التنظيمية، ويتم رصد نتائج هذا المعيار بالتنسيق التام مع كل من بالتنسيق مع لجنة إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال على مستوى الدائرة، وتحديد فريق عمل إدارة الطوارئ العامة، وبالتالي يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:

- نسبة نجاح خطط التدريب والتجارب الوهمية للتعامل مع الأزمات والكوارث.
- متوسط عدد إصابات العمل الناتجة من الأزمات والكوارث ذات العلاقة بأنشطة ومهام الوحدة التنظيمية.
- عدد الحوادث الناتجة عن عمليات وأنشطة الوحدة التنظيمية.
- نسب نجاح خطط الطوارئ في التعامل مع المخاطر (في حال حدوثها) فيما تخص مشاركة الوحدة التنظيمية المعني بها.

1.1 إرشادات وشروط المشاركة في جائزة الوحدة التنظيمية المتميزة :

1. تعبئة النموذج الإلكتروني الموحد للقدرات والنتائج المعد من قبل مكتب التطوير المؤسسي بالدائرة.
 2. يتم الالتزام بالنموذج الإلكتروني الموحد في رصد أنشطة وإنجازات الوحدة التنظيمية.
 3. يتم استيفاء كافة المعايير المدرجة ضمن النموذج الإلكتروني الموحد وفقاً لمعايير مصفوفة الجيل الرابع للتميز.
 4. يرسل النموذج إلكترونياً إلى مكتب التطوير المؤسسي بالدائرة على البريد الإلكتروني التالي: Roqayya.a@finance.rak.ae.
- يتم الالتزام بمواعيد التقديم المحددة للمشاركة في جائزة جلفار ، والتي سيتم الاعلان عنها من قبل مكتب التطوير المؤسسي ويستبعد أي نموذج لا يلتزم بالمواعيد المقررة للمشاركة

1.2 معايير تقييم فئة جائزة الوحدة التنظيمية المتميزة:

يتم الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم النموذج الإلكتروني الموحد لكل وحدة تنظيمية من حيث القدرات والنتائج تغطية المعايير التالية :

قيمة المعيار 100	استراتيجية الدائرة	المعيار الأول
10	المساهمة الفعالة في نشر وتطبيق رسالة ورؤية المالية وقيمها وأهدافها الاستراتيجية من خلال ربطها بشكل واضح وموثق مع أهداف الإدارة أو القسم	1.1
10	العمل على بناء وتعزيز ثقافة التميز والجودة لدى العاملين بالإدارة أو القسم مع إثبات فاعلية تفاعلها مع منهجية إدارة التغيير المعمول بها على مستوى الدائرة في إحداث التغيير المنشود من قبل الإدارة العليا	2.1
10	فهم وتلبية الاحتياجات والتطلعات الخاصة بكافة الأطراف المستفيدة وتحديد الأطراف ذات العلاقة بالبيئة الخارجية لمنهجية الدائرة في إدارة العلاقة مع الأطراف المستفيدة وتحديدا الأطراف ذات العلاقة بالبيئة الخارجية	3.1
10	المشاركة في إعداد وتحديث وتفعيل خطط إدارة المخاطر والفرص المتاحة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة على مستوى الدائرة لضمان عدم التداخل والازدواجية ووضع مؤشرات لرصد المخاطر ذات العلاقة	4.1
10	مواءمة الخطط التنفيذية أو التشغيلية للإدارة أو القسم سنويا مع الخطة الاستراتيجية للدائرة مع تحديثها ومراجعتها وقياس فعاليتها بشكل دوري	5.1
10	إلتزام الإدارة/القسم بتوفير النتائج والإحصائيات الخاصة بأهدافها ومقارنتها مع مؤشرات التنافسية العالمية "أي كقيم مرجعية يتم مقارنة نتائج نسب إنجاز أهداف الإدارة أو القسم بها لدعم وتطوير الأداء المؤسسي بالدائرة"	6.1
20	الالتزام التام بتوفير وقياس النتائج والإحصائيات الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية ذات العلاقة بالقسم أو الإدارة مكتب التطوير المؤسسي في الوقت المحدد ولاسيما عبر بطاقات الأداء المتوازن لضمان إدخال البيانات للمؤشرات الاستراتيجية في النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وفقا لبرنامج الشيخ صقر للتميز	7.1
20	المساهمة في تنفيذ مبادرات ومشاريع وبرامج على مستوى الإدارة أو القسم، والتي لها دور في تعزيز تنافسية الدائرة ورصد نتائجها من خلال نسب الإنجاز المحققة وفقا للمتطلبات المتفق عليها وفي الأوقات المحددة لذلك.	8.1

قيمة المعيار 100	المهام الرئيسية	المعيار الثاني
10	تصميم مؤشرات الأداء الاستراتيجية أو التنفيذية وتحديد المستهدفات الخاصة بها على مستوى كل هدف أو نشاط ذات العلاقة بالقسم أو الإدارة بالتنسيق مع الوحدات المعنية، ولاسيما مكتب التطوير المؤسسي.	1.2
10	تصميم وتصنيف العمليات وإدارتها بهدف تحقيق القيمة المضافة لصالح الأطراف المعنية على مستوى القسم أو الإدارة ووضع المؤشرات والمستهدفات المناسبة لقياس كفاءتها وفعاليتها بشكل دوري ومنتظم (شهريا)	2.2
10	الاهتمام بالتحديث والتطوير المستمر للعمليات مع تحديد المسؤولين (مالكي العمليات) عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم لدعم آليات إدارة التغيير في نظام إدارة العمليات المعتمد للدائرة	3.2
10	تبني الإدارة/القسم لآلية تدقيق داخلي تضمن صحة ومصداقية احتساب نتائج الأداء الخاصة بالمؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات بشكل دقيق وموثق	4.2
10	التزام الإدارة أو القسم بإغلاق حالات عدم المطابقة وفقا لنتائج التدقيق الداخلي والخارجي في الوقت المحدد مع وضع الخطط التحسينية اللازمة في ضوء ما تسفر عنه تلك النتائج وأيضا لكافة تقارير قياس الأداء المؤسسي	5.2
10	إظهار مقدرة الإدارة أو القسم في ضمان الإستفادة المثلى من جميع مخرجات نتائج قياس الأداء المؤسسي من مختلف مصادر التحسين الصادرة عن مكتب التطوير المؤسسي وكذلك المقارنات المعيارية ذات العلاقة من خلال إعداد خطط تحسينية تتضمن اجراءات وأنشطة تم تنفيذها في الوقت المحدد لها	6.2
20	الإنجازات والنتائج المحققة في ضوء تقارير قياس وتقييم رضا كافة الأطراف المستفيدة (المتعاملين/ الشركاء/ الموردین/ المجتمع) وأيضا التزامها بتطبيق المبادرات والمشاريع ذات العلاقة بالإدارة أو القسم وفقا للوقت المستهدف والتكلفة المحددة.	7.2

20	التزام الإدارة أو القسم بقياس المؤشرات التشغيلية ذات العلاقة بعمليات القسم أو الإدارة لمكتب التطوير المؤسسي في الوقت المحدد، ولاسيما مؤشرات أداء العمليات وضمان تحقيق مستهدفاتها بشكل دوري (شهريا) استنادا إلى تقارير الأداء التشغيلي للإدارات ودراسة أهم الملاحظات الواردة بها ومعالجتها بشكل مثالي	8.2
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

قيمة المعيار 100	خدمات سبع نجوم	المعيار الثالث
20	وجود الوعي الكافي والالتزام تجاه تطوير الخدمات الخاصة بالقسم أو الإدارة لتحقيق أفضل قيمة لصالح المتعاملين مع ربطها باستراتيجية الدائرة وخطتها التنفيذية العامة	1.3
20	استطلاع وتحليل رأي المتعاملين والاهتمام بدراسة وتلبية متطلباتهم الواردة في ملاحظات وتوصيات تقارير رضا المتعاملين أو جلسات النقاش البؤرية بشكل خاص أو من أي مصدر آخر	2.3
20	ترويج الخدمات بشكل فعال وإدراجها وتضمينها في أدلة أونشرات معتمدة ومعلنة على مستوى الدائرة وتحديثها	3.3
20	تقييم تجربة إدارة العلاقات مع المتعاملين وتعزيزها لضمان كفاءة الخدمة والإبداع والتركيز على المتعاملين	4.3
20	وجود قاعدة بيانات مركزية لبيانات المتعاملين على مستوى الإدارة أو القسم مع أتمتة بعض الخدمات وتكاملها	5.3

قيمة المعيار 100	الحكومة الذكية	المعيار الرابع
10	حجم جهود التوعية العامة المبذولة من قبل القسم أو الإدارة لتحويل الخدمات إلى خدمات إلكترونية / الذكية	1.4
10	التزام القسم أو الإدارة بتطبيق سياسات أمن المعلومات في جميع أنشطته ومهامه بشكل معلن وواضح	2.4
20	المساهمة من قبل الإدارة أو القسم في تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني للدائرة ونشر أنشطتها وأخبارها بشكل متواصل على شبكة الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي ، ولاسيما بالتنسيق مع مكتب الاتصال المؤسسي	3.4
20	تطبيق القسم أو الإدارة للخطط والسياسات الداعمة لتطبيق وتعميم استخدام الخدمات الإلكترونية / الذكية في مختلف خدماتها وأعمالها سواء الرئيسية والفرعية	4.4
20	نسبة الخدمات التابعة للقسم أو الإدارة التي يتم تقديمها بشكل الكتروني أو ذكي من خلال قنوات تواصل معلنة لتقديم الخدمة للطرف المستفيد	5.4
20	سرعة البت والتعامل مع جميع الملاحظات والمقترحات المقدمة من جميع فئات المتعاملين من مختلف مصادر التحسين ذات العلاقة بتطوير خدمات الإدارة أو القسم الكترونيا وتطبيقها بشكل تقني ومبتكر	6.4

قيمة المعيار 100	إدارة الابتكار	المعيار الخامس
20	ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار على مستوى القسم أو الإدارة	1.5
20	تقديم أنشطة أو أعمال أو ممارسات أو خدمات على مستوى القسم أو الإدارة بطرق ابتكارية تحقق قيمة مضافة لجميع الأطراف المستفيدة	2.5
20	توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الإدارة أو القسم لدعم منهجية الإبداع والابتكار المعتمدة لدى الدائرة	3.5
20	نسبة الابتكارات الناتجة عن اقتراحات الموظفين على مستوى القسم أو الإدارة ووجود ممارسات تضمن تسجيل براءات اختراع أو الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية وفقا لضوابط وإجراءات محددة.	4.5
20	نسبة الموظفين المشاركين في أنشطة تدريب وورش عمل التي تنظمها الدائرة المالية في مجال الابتكار أو التي تنبأها وحدة التميز والابتكار المؤسسي.	5.5

المعيار السادس	رأس المال البشري	قيمة المعيار 100
1.6	ربط أهداف العاملين الوظيفية بخطط الادارة أو القسم التنفيذية أو التشغيلية مع ضمان الموازنة معها أو مع الخطة الاستراتيجية للدائرة ومتابعة نسبة إنجازها بشكل أمثل	10
2.6	وجود اهتمام ملحوظ لأنشطة ومبادرات لتطوير معرفة الموظفين وقدراتهم على مستوى الادارة أو القسم ووضع خطط تطوير الأداء المهني المناسبة لذوي الأداء دون المتوقع	10
3.6	تقسيم الأدوار وتحديد المسؤوليات فضلا عن توزيع مهام العمل بين الموظفين بشكل مثالي مع الاهتمام بإشراكهم في صنع القرار وتفويضهم ومنحهم الصلاحيات المناسبة لأداء المهام الموكلة إليهم	10
4.6	الاهتمام بمكافأة وتقدير جهود وإنجازات العاملين بشكل متواصل ورعاية وإدارة الموهوبين	10
5.6	مساهمة الإدارة أو القسم الفعالة في دعم منهجية إدارة المعرفة من خلال إعداد وتنظيم ورش تدريبية ولقاءات اجتماعية وثقافية أو تقديم أفكار ومقترحات لنشر إدارة المعرفة وإصدار نشرات تعريفية بشكل دوري وفتح قنوات التواصل لنشر الوعي كمنصات رئيسية لتعزيز وإدارة المعرفة على مستوى الدائرة	10
6.6	الاهتمام بالتعاقب الوظيفي لبناء قدرات الكوادر الوطنية المؤهلة كقيادات صف أول وصف ثاني من خلال إدارة مسارات وظيفية واضحة على مستوى الادارة أو القسم	10
7.6	وجود تواصل فعال مع الموظفين على مستوى القسم أو الادارة من خلال عقد اجتماعات شهرية أو تنظيم لقاءات موثقة ومعتمدة لرصد اهم المعوقات ومتابعة الانجازات وسير العمل	20
8.6	توافر نتائج قياس إيجابية تخص الإدارة ذاتها أو القسم نفسه لمؤشرات الرضا الوظيفي/ التنافس الوظيفي / الولاء الوظيفي/ مؤشر السعادة/ نسبة التوطن	20

المعيار السابع	الممتلكات والموارد	قيمة المعيار 100
1.7	آليات وبروتوكولات وعلاقات الشراكة لدعم التعامل مع الشركاء والموردين من أجل تحقيق المنفعة المستدامة	10
2.7	وجود ممارسات ومبادرات فعالة لإدارة المباني والمعدات والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة	10
3.7	إدارة المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة على مستوى الادارة أو القسم	10
4.7	التزام الادارة أو القسم بتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات والمرافق والمعدات الصديقة للبيئة وضمان الاستخدام الأمثل بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.	10
5.7	الإدارة الأمثل لجرد وتقييم الأصول ولاسيما للمستودعات والمخزون	20
6.7	قدرات الادارة أو القسم على إدارة الموارد المالية من حيث الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية وترشيد النفقات وتنمية الإيرادات (إن وجدت)	20
7.7	قدرة الادارة أو القسم على التخطيط المالي لإعداد الميزانية الخاصة بها وللمصروفات المستهدفة بدقة عالية.	20

المعيار الثامن	الحوكمة	قيمة المعيار 100
1.8	تطبيق معايير واضحة ومحددة لتفويض الصلاحيات والمسئوليات وحفظ حقوق الملكية الفكرية على مستوى أنشطة وأعمال الادارة أو القسم.	20
2.8	مساهمة الادارة أو القسم بتحديد المتطلبات اللازمة لدعم منظومة الحوكمة وتحقيق أهدافها الفرعية الخمسة (المسؤولية – المساءلة – الشفافية – العدالة – الانضباط) وفقا لمنهجية الحوكمة المعتمدة على مستوى الدائرة	20
3.8	التزام الادارة أو القسم بالمتابعة الفعالة لتنفيذ الملاحظات والتوصيات الداعمة لتحسين منظومة الحوكمة والحرص على إغلاقها في الوقت المحدد والواردة في تقارير التدقيق والتقييم الداخلي أو الخارجي من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثال: ديوان المحاسبة، مكتب التدقيق الداخلي، وزارة المالية وغيرها).	20
4.8	مدى تطبيق مبادئ وقيم الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص والعدالة والانضباط على مستوى الإدارة أو القسم سواء في التعامل مع المتعاملين أو فيما يتعلق بالموظفين وأختيار الموردين والتعامل معهم أو غيرها من أنشطة ومهام القسم مع كافة الأطراف المستفيدة	20
5.8	مساهمة الإدارة أو القسم الفعالة في تحديد المخاطر بكافة أنواعها (تشغيلية/استراتيجية / معلوماتية أو فنية / تكنولوجية/ بيئية / عامة أو غير متوقعة) وتحديد احتمالية حدوثها والآثار الناجمة عنها، ومدى جاهزيتها بتوافر الإجراءات التي تكفلها لمواجهة حدوث تلك المخاطر والتعامل معها للحد من أثارها ، وكذلك الإجراءات المتخذة لاستغلال الفرص المتاحة بشكل أمثل	20

ثانياً

اللجنة المتميزة / فريق عمل متميز

2 جائزة اللجنة المتميزة / فريق عمل مميز

بالنسبة لهذه الفئة فإنها اختيارية حسب رغبة الطرف في المشاركة في الجائزة، وتشير هذه الفئة إلى كل لجنة أو فريق عمل على مستوى الدائرة، ولدى كل منهما المقدرة العالية على إثبات فعالية المشاركة وكفائه في إدارة اللجان/فرق العمل، والتي كان لها تأثير كبير في إضافة قيمة مضافة على مستوى الدائرة بحيث ساهمت في تعزيز تنافسيتها بشكل ملحوظ وملحوس من خلال مخرجات ونتائج حقيقة يتم الاعتماد عليها، وسوف يتم اعتماد معايير هذه الفئة في منافسة داخلية سواء ما بين اللجان وفرق العمل التي تم تشكيلها، حيث يتم اختيار لجنة/ فريق عمل واحد فائز من بين طلبات المشاركة المتنافسة على الجائزة، وتعتمد هذه الفئة في مكوناتها ومعاييرها على تقديم نموذج إلكتروني بناء على رغبة الطرف المستفيد في المشاركة بشرط أن تستوفي معايير التقييم الخاصة بفئة اللجنة المتميزة/فريق عمل مميز ضمن البند الخاص بإرشادات وشروط المشاركة التالي.

2.1 إرشادات وشروط المشاركة في فئة اللجنة المتميزة / فريق عمل متميز :

1. تعبئة نموذج إلكتروني منفصل المعد للمشاركة من قبل مكتب التطوير المؤسسي بالدائرة
2. يجب أن يغطي النموذج جميع أنشطة وإنجازات أعمال اللجان / الفرق وليس التركيز على الأنشطة الفردية أو مرحلة ما دون مراحل أخرى.
3. بالنسبة للجان أو فرق العمل المشاركة لا بد أن يكون قد مضى على تشكيلها عام أو أكثر، ولديها من النتائج والمخرجات التي تشير إلى قدرتها على تحسين الأداء المؤسسي بشكل ملحوظ وملحوس داخل الدائرة.
4. يرسل النموذج إلكترونياً إلى مكتب التطوير المؤسسي بالدائرة على البريد الإلكتروني التالي:
Roqayya.a@finance.rak.ae
5. يتم الالتزام بمواعيد التقديم المحددة للمشاركة في جائزة جلفار، والتي سيتم الاعلان عنها من قبل مكتب التطوير المؤسسي ويستبعد أي نموذج لا يلتزم بالمواعيد المقررة للمشاركة.

2.2 معايير تقييم فئة اللجنة المتميزة / فريق عمل متميز:

المعيار الأول	تحديد أهداف اللجنة / فريق عمل	قيمة المعيار 100
1.1	العناصر والفكرة الأساسية والأهداف من اللجنة / فريق عمل	10
2.1	دعم اللجنة / فريق عمل لسياسات واستراتيجيات الدائرة	20
3.1	تحديد القيود والمخاطر المتوقعة من اللجنة / فريق عمل	20
4.1	تحديد المستهدفات لنتائج ومؤشرات ومقاييس الأداء للجنة / فريق عمل	50
المعيار الثاني	الأعضاء المشاركين في اللجنة / فريق عمل	قيمة المعيار 100
1.2	تكافؤ فرص اختيار أعضاء اللجنة / فريق عمل وفقاً لآليات واضحة ومعلنة.	10
2.2	مدى ملائمة خبرات ومؤهلات أعضاء اللجنة / فريق عمل.	10
3.2	الدعم والتواصل بين أعضاء اللجنة / فريق عمل.	10
4.2	تقسيم وتوزيع المهام لأعضاء اللجنة / فريق عمل وفقاً لخطط عمل محددة	20
5.2	آليات القياس والمتابعة الدورية المستخدمة للتأكد من استمرارية فاعلية اللجنة / فريق عمل.	20
6.2	تقييم أساليب عمل وقياس نتائج أعمال أعضاء اللجنة / فريق عمل.	20
7.2	توثيق الدروس المستفادة ونشرها.	10

قيمة المعيار 100	الدراسة والتخطيط / اللجنة / فريق عمل	المعيار الثالث
20	تحديد المستفيدين من اللجنة / فريق عمل.	1.3
20	دراسة جدوى للعمل وتحديد الافتراضات والمخاطر والفرص وعوامل النجاح	2.3
20	آليات التواصل والتنسيق مع الأطراف المعنية باللجنة / فريق عمل.	3.3
20	إبلاغ الأهداف لجميع المعنيين باللجنة / فريق عمل والتأكد من الفهم الجيد لها	4.3
20	وضع الخطط والموارد اللازمة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية في الوقت المحدد لها.	5.3

قيمة المعيار 100	إدارة وتوجيه الموارد في اللجنة / فريق عمل	المعيار الرابع
30	ضمان الاستفادة القصوى لجميع الموارد المتاحة للدائرة في اللجنة / فريق عمل	1.4
20	جودة وصحة البيانات والمعلومات التي تم الاعتماد عليها وتوافر امکانات لضمان حمايتها بشكل فعال.	2.4
20	إدارة وتوجيه الموردين والمقاولين (إن وجد)	3.4
30	الاستخدام الأمثل للموارد وترشيد الاستخدام وتقليل الهدر والاهتمام بالاستدامة (إن وجد)	5.4

قيمة المعيار 100	آليات تطبيق وتنفيذ اللجنة / فريق عمل	المعيار الخامس
10	حصر الأدوار والأدوات والتقنيات والموارد البشرية اللازمة للجنة / فريق عمل.	1.5
20	إنشاء نظام إدارة سجلات ونشاطات اللجنة / فريق عمل.	2.5
20	تنفيذ عمليات المراقبة والمراجعة والتحديث ووضع الحلول والإجراءات الوقائية والتصحيحية لها	3.5
20	تطبيق ممارسات وأساليب إدارة المشاريع المناسبة للعمل الجماعي بما يخص اللجان أو فريق عمل.	4.5
10	تدوين أفضل الممارسات الجيدة بشكل واضح لخدمة أي عمل مستقبلي على مستوى الدائرة.	5.5
10	إعداد تقارير سير العمل بشكل دوري.	6.5
10	تسجيل الدروس المستفادة من تطبيق وتنفيذ اللجنة / فريق عمل لمختلف مراحل العمل.	7.5

قيمة المعيار 100	إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال فيما يخص اللجنة / فريق عمل	المعيار السادس
20	حصر ورصد وتسجيل كافة المخاطر المتوقعة على مستوى اللجنة / فريق عمل وفقا لكافة تفاصيل سجل المخاطر المعتمد وفقا لمنهجية إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.	1.6
20	تحديد خطط استجابة مناسبة لكل خطر محتمل فيما يخص أعمال اللجنة / فريق عمل	2.6
20	تحديد الأعمال والأنشطة الأساسية التي لا يجب توقفها أثناء حدوث أي مخاطر وطوارئ أو كوارث أو أزمات متضمنة المباني والأفراد والتكنولوجيا البديلة للقيام بها عوضا عن الخطة الأساسية لتنفيذ تلك الأعمال	3.6
20	وجود مؤشرات ونتائج أداء واضحة لتحليل وقياس احتمالية وحجم تأثير سواء للمخاطر أو الفرص وفقا لمنهجية إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال المعتمدة على مستوى الدائرة ، ويتم الاعتماد عليها في تحديث حالة تقييم شدة المخاطر بشكل مستمر طوال فترة أعمال اللجنة / فريق عمل	4.6
20	تحليل السيناريوهات المحتملة للتعامل مع تلك المخاطر واستخدام أسلوب السبب والنتيجة لبحث الأسباب الجذرية للمخاطر المحددة وكيفية التعامل معها ومعالجتها للحد منها إن أمكن وفي نفس الوقت الاستفادة من تعظيم استغلال الفرص المتاحة على مستوى أعمال اللجنة / فريق عمل	5.6

قيمة المعيار 400	النتائج	المعيار السابع
200	<p>مؤشرات أداء ونتائج اللجنة / فريق عمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ الوقت ○ الجودة ○ مدى الالتزام بالميزانية المقدرة للجنة / فريق عمل (إن وجد). ○ عدد الأخطاء. ○ تكاليف الأخطاء. ○ عدد ساعات / أيام التأخير. ○ الكلفة النهائية/الكلفة التقديرية (إن وجد). ○ عدد أوامر التغيير. 	1.7

	<p>○ <u>مدى تحقيق نتائج اللجنة / فريق عمل</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● أثر اللجنة / فريق عمل على المتعاملين مع الدائرة (إن وجد) ● أثر اللجنة / فريق عمل على العاملين في الدائرة (إن وجد) ● أثر اللجنة / فريق عمل في رفع الكفاءة والفعالية بالدائرة ● أثر اللجنة / فريق عمل ق على طبيعة التعامل مع الشركاء الخارجيين والموردين (إن وجد) ● أثر اللجنة / فريق عمل على المجتمع المحلي (إن وجد). 		
200	<p><u>مؤشرات أداء ونتائج أعضاء اللجنة / فريق عمل:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ الاقتراحات والشكاوي. ○ كفاءة مدير اللجنة / فريق عمل ○ كفاءة أعضاء فريق اللجنة / فريق عمل والتي تظهر من خلال الالتزام بخطة المشروع، الاجتماعات، قلة الأخطاء الخ. ○ مقاييس رضا الأطراف المستفيدة (إن وجد) ○ المقارنة المعيارية مع نتائج اللجنة / فريق عمل 	2.7	

ثالثاً

جائزة وسام المدير العام للأفراد

3 جائزة وسام المدير العام (للأفراد) :

بالنسبة لهذه الفئة فإنها اختيارية حسب رغبة الموظف في المشاركة في أحد فئات الجائزة الموضحة في الجدول أدناه بما يساهم في خلق بيئة عمل تنافسية على مستوى الأفراد وبما يضمن عملية التحفيز والتشجيع لجميع الموظفين باختلاف مستوياتهم الوظيفية في المشاركة في أنشطة التميز والابداع وتطوير الذات التي تعود اثرها على التقدم والتطور في الاداء المؤسسي للدائرة :

3.1 فئات جائزة وسام المدير العام

عدد الجوائز	درجة التقييم العامة	الفئات المستهدفة	كيفية التقديم	إلزامي / اختياري	تفاصيل الفئات
1	100	جميع الموظفين باستثناء مدراء الأقسام والإدارات و المكاتب	نموذج إلكتروني	إلزامي	الموظف المبتكر
1	100	المدراء / رؤساء الأقسام / رؤساء الوحدات / أي موقع اشرافي أو قيادي		إلزامي	المدير المشرف المتميز
2	100	المحاسبين		إلزامي	المحاسب المتميز
2	100	المراقبين الماليين		إلزامي	المراقب المالي المتميز
1	100	الأخصائيين		إلزامي	الأخصائي التنفيذي المساند المتميز
1	100	المساعديين الإداريين		إلزامي	الموظف التنفيذي المتميز
1	-	المستخدمين		-	إلزامي

* سيتم ترشيح عدد 2 مرشح (الأعلى تقدير) من فئة الأخصائي المتميز (المحاسب / المراقب المالي / الأخصائي الإداري) لجائزة صقر التميز الحكومي

التفاصيل	الفئات
خصصت هذه الفئة لجميع موظفي الدائرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي أو الدرجة المالية ممن قاموا بتقديم ابتكارات أو اختراعات مسجلة باسمهم مرتبطة بمجال عملهم أو خارج نطاق العمل بما يضيف قيمة مضافة لتنافسية الدائرة سواء كان محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، وبصمات واضحة في دعم منهجية الإبداع والابتكار المعتمدة لدى الدائرة.	الموظف المبتكر
خصصت هذه الفئة للمراقبين الماليين الذين يؤدون أدوار واضحة تتعلق بدعم الجهات الحكومية داخل حكومة رأس الخيمة ومشهود لهم بالكفاءة من قبل تلك الجهات وأن يكون حاصل على شهادة علمية أو مهنية أو احترافية في مجال تخصصه وبصمات واضحة في دعم أنشطة ومهام وممارسات التميز والجودة على مستوى الدائرة.	المراقب المالي المتميز
خصصت هذه الفئة للمحاسبين الماليين الذين يؤدون أدوار واضحة تتعلق بتطبيق النظم والسياسات المالية وله بصمات واضحة في دعم أنشطة ومهام وممارسات التميز والجودة على مستوى الدائرة.	المحاسب المتميز
خصصت هذه الجائزة للموظفين الذين يؤدون أدواراً قيادية أو إشرافية وساهموا بدور ملموس وبارز في إحداث تطور داخلي أو خارجي ولديهم المقدرة على إدارة التغيير وبصمات واضحة في دعم أنشطة ومهام وممارسات التميز والجودة على مستوى الدائرة.	المدير المشرف المتميز
خصصت هذه الفئة لجميع الموظفين ذوي الوظائف المهنية أو الوظيفية التي لا تتعلق بأي دور قيادي أو إشرافي أو أن يكون حاصل على شهادة علمية أو مهنية في مجال تخصصه ولديه بصمات واضحة في دعم أنشطة ومهام وممارسات التميز والجودة على مستوى الدائرة.	الأخصائي المتميز
خصصت هذه الفئة للموظفين ذوي الدعم الإداري ولديهم مهام وأعمال إدارية مساندة داخل الدائرة بأي وحدة تنظيمية ولا يشغل منصب قيادي أو إشرافي ولديه بصمات واضحة في دعم أنشطة ومهام وممارسات التميز والجودة على مستوى الدائرة	الموظف التنفيذي المتميز
خصصت هذه الجائزة للمستخدمين ويتم الترشيح لها من قبل إدارة الخدمات المساندة	المستخدم المتميز

3.4 إرشادات وشروط المشاركة في جائزة وسام المدير العام

1. تعبئة النموذج المعد من قبل مكتب التطوير المؤسسي بدائرة المالية
2. يجب على المتقدم لإحدى جوائز وسام المدير العام أن يكون قد التحق بالعمل بالدائرة منذ عام على الأقل.
3. يجب على المتقدمين للمشاركة في فئة الشخصية القيادية أو الإشرافية لتمييزه أن يكون لديه خبرة في مجال القيادة أو الإشراف سواء داخل أو خارج الدائرة لمدة لا تقل عن 3 سنوات في جهات تتمتع بشهرة وسمعة طيبة سواء كانت محلياً أو إقليمياً أو عالمياً.
4. يجب أن لا يكون تقييم الموظف المشارك في أحد فئات الجائزة خلال آخر سنتين فعال أو متميز ويشترط عدم حصوله على أي شكل من أشكال العقوبات أو الجزاءات ومشهود له بالسمعة الطيبة بين زملائه في العمل.
5. يشترط ملائمة المسمى الوظيفي للمتقدم مع الفئة المرشح لها.
6. عدد صفحات نموذج الطلب لأي متقدم في إحدى فئات جائزة وسام المدير العام لا يتجاوز عن 15 صفحة
7. عدد صفحات الأدلة الداعمة لا يتجاوز 10 صفحات
8. ترسل نسخة إلكترونية بصيغة Word document و PDF من وثيقة التقديم إلى مكتب التطوير المؤسسي على البريد الإلكتروني التالي : Roqayya.a@finance.rak.ae

3.5 معايير تقييم جائزة وسام المدير العام (جوائز الأفراد)

يعد نموذج الجائزة إطاراً عملياً للتقييم الذاتي ويتيح تقييم الأداء والممارسات للموظفين في الوظائف القيادية/الإشرافية وغير الإشرافية، ويتيح النموذج الموازنة والربط بين الممارسات والنتائج. وبغض النظر عن طبيعة عمل الفرد، فإن الأمر الجوهري يتمثل في إيجاد إطار للتمييز يتم إدراكه وتبنيه من قبل جميع الأفراد حيث أنهم الركيزة الأساسية في دعم مسيرة التميز. ويؤدي تبني الإطار المشترك إلى:

- تقديم نماذج متميزة للعاملين بالدائرة يمكن الاستفادة المثلى منها في تعزيز تنافسية على مستوى الحكومة.
- توفير إطار واضح للتقييم الذاتي بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.
- اكتشاف أفضل الممارسات الجيدة المطبقة على صعيد الإدارات والأقسام.
- التزام الدائرة بإبراز الموظفين المتميزين وتكريمهم.

الاستمارة المطلوبة	معايير التقييم					التميز
نموذج A	المحور الثالث، نتيجة تقييم الأداء الوظيفي حسب نظام الموارد البشرية 80%	المحور الثاني، الابتكار والإنجازات الاستثنائية 10%	المحور الأول، التطوير 10%			1. المدير المشرف المتميز
	النتائج الرئيسية: تقييم أهداف ومهام الموظف حسب مساهمته في إنجاز المهمة التنفيذية للوحدة 80%	المعيار الأول، الإبداع والابتكار 10%	المعيار الرابع، إدارة الأداء 5%	المعيار الثالث، التنمية الذاتية 2.5%	المعيار الثاني، التخطيط وتنظيم العمل 2.5%	2. المحاسب المتميز 3. المراقب المالي المتميز 4. الأخصائي المتميز 5. الموظف التنفيذي المساند المتميز
نموذج B عدد الصفحات لا تتعدى 25 صفحة	×	×	التأثيرات والتحسين 40%	التطبيق الابتكاري 30%	التفكير الإبداعي 30%	6. الموظف المبتكر

* المحاور الرئيسية لجائزة الشيخ صقر للتمييز الحكومي

3.6 استرشادات عامة لمعايير فئات الجائزة من 1-5 (نموذج A)

أمثلة على بعض القدرات	الخطوط الاسترشادية	المعايير الفرعية للتقييم لجائزة جلفار المالية للتميز	محاور برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي
خطة تنفيذية خارطة استراتيجية منهجيات خطط عمل نظام ادارة الاداء مقارنات معيارية أدلة عمل	تحديد الأهداف الشخصية وربطها بالأهداف الاستراتيجية ومعدلات الأداء التخطيط بمنهج التخطيط التشاركي بين وحدات العمل وضع مؤشرات أداء لتحقيق الأهداف وقياس الإنجاز تطوير واستخدام منهجيات وأساليب حديثة في تخطيط وتنظيم العمل المعرفة المهنية المتعمقة بطبيعة العمل والمهام المطلوبة تنظيم العمل وتمكين الفريق والمساهمة في إنجاز خطط العمل تنظيم العمل بحيث يتمكن الزملاء من متابعته من بعده أو في حال عدم تواجده التنظيم والاستفادة القصوى من الموارد المتنوعة المتاحة لتعظيم العائد منها وضع المقترحات والاليات المناسبة لتخطي العقبات والصعوبات في سبيل التخطيط لتحقيق نتائج متميزة	<u>المعيار الأول : التخطيط وتنظيم العمل</u> 2.5% يركز هذا المعيار على قدرة الموظف في تحديد الأهداف وربطها مع الخطط التشغيلية والاستراتيجية والقدرة على المشاركة وتحمل المسؤوليات في حل المشكلات واتخاذ القرار مع التزامه بالقيم المؤسسية في تنظيم العمل والأداء والسلوك من أجل تحقيق النتائج المخطط لها	
مؤهلات علمية / شهادات مهنية خطة تدريب شهادات تدريبية خطة تطوير مهني حوافز والمكافآت تقديم دورات تدريبية عضوية لجان أو فرق عمل في مجال التطوير المؤسسي تقارير	تناسب المؤهلات العلمية مع طبيعة العمل أثر الدورات التدريبية على أداء العمل بكفاءة وتطبيق ونشر الاستفادة تطوير المهارات الوظيفية أو امتلاك مهارات جديدة واستخدام المعارف والمهارات المكتسبة لإنجاز العمل تطوير القدرات واكتساب المزيد من الخبرة والتدريب والجهود التي يبذلها الموظف في الإرتقاء بتحصيله العلمي وفي مجال التنمية الذاتية للمعارف. تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك والالتزام الوظيفي المشاركة في البرامج التطويرية والتدريبية لتحسين الأداء المشاركة في أنشطة التطوير المؤسسي البحث عن اساليب جديدة تهدف إلى تحسين الأداء ونوعيته. المشاركة والمبادرة في نشر وتبادل المعارف المكتسبة مع زملاء العمل	<u>المعيار الثاني : التنمية الذاتية</u> 2.5% يركز هذا المعيار على تطوير الموظف لقدراته الذاتية لتحسين الأداء من خلال المشاركة في البرامج التطويرية والتدريبية المختلفة داخلياً وخارجياً فضلاً عن المشاركة في أنشطة التطوير المؤسسي	التطوير 10%
منهجيات خطط تحسينية خطة تطوير مهني تقارير قياس أداء ممارسات جيدة معايير عالمية أو محلية أو اقليمية خطط عمل	قياس ومراجعة مستوى الأداء الوظيفي قياس مستوى إنجاز الأهداف الخاصة بالموظف القيام بمراقبة وتصحيح الأداء لتفادي المشاكل والأخطاء ومعالجة أي مواطن تحسين وفقاً لتبني أفضل الممارسات تحقيق النتائج بالتعاون مع الزملاء أو الوحدات التنظيمية الأخرى الاستجابة لتغير الأولويات القدرة على استخدام الموظف لمهارات وأساليب حديثة ومتطورة في تحقيق إنجازاته قدرة الموظف على الإسترشاد بمعايير عالمية أو اقليمية معيارية عن مستوى الأداء المستهدف	<u>المعيار الثالث : إدارة الأداء</u> 5% يركز هذا المعيار على الأداء والطرق التي يتم استخدامها لمراجعة الأداء والقياس بشكل دوري وكيفية التعلم وفقاً لأفضل الممارسات والاستفادة من ذلك بهدف التطوير والتحسين	
مقترحات معتمدة مقترحات منفذه منهجيات دراسات بحوث أفكار أساليب عمل تقارير	امتلاك زمام المبادرة في تقديم الاقتراحات البناءة والجديدة وإبداء الرأي لتحسين العمل طبيعة ما قدمه الموظف من مبادرات إبداعية أو ريادة تشمل (دراسات، بحوث ، مقترحات ، أفكار وأساليب عمل ، مشاريع وما شابه) الأسلوب المتبع في تقديم المبادرات والإبداعات والجهود التي بذلها الموظف لتطبيق مبادراته وإبداعاته وتخطي الصعوبات والمعوقات قابلية ما قدمه الموظف من أفكار ومبادرات إبداعية تحقيق النتائج وأثر تطبيق المبادرات الإبداعية في تحسين وتطوير العمل وترشيد الإنفاق والدروس المستفادة منها. نشر الإبداعات التي قام بها وتعميمها ومشاركة الآخرين بها الاهتمام بالتغيير واستشراف المستقبل	<u>المعيار الرابع : الابتداء والابتكار</u> 10% يركز هذا المعيار على المبادرات الإبداعية التي قام الموظف بتقديمها والتي أدت إلى تحسين أو تطوير الإجراءات أو خفض للتلفقات مع الاهتمام بإدارة التغيير واستشراف المستقبل ونشر المعرفة	الابتكار والإنجازات الاستثنائية 10%

	<p>درجة الإبداع والريادة فيما قدمه الموظف من أفكار ومبادرات وأساليب عمل ومشاريع وماتضمنته هذه المبادرات من جديد</p> <p>الإهتمام بنشر المعرفة دعماً لمفهوم التحول نحو فاعلية المنظمة التعليمية (Organization Learning)</p> <p>تقديم مقترحات لتنفيذ إنجازات استثنائية لها أثر إيجابي على المعنيين والأطراف المستفيدة</p>		
	<p>إنجازاته الشخصية والجهود التي يبذلها لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه وطبيعة المعوقات التي تخطاها لتحقيق إنجازاته</p> <p>انتاجية الموظف متضمنة مدى الدقة والسرعة في الإنجاز مقارنة بالمواعيد المحددة</p> <p>إنجازاته المؤدية إلى الارتقاء بنتائج وحدته التنظيمية</p> <p>إنجازاته المؤدية إلى الارتقاء بمستوى الدائرة</p> <p>إنجازاته المؤدية إلى تغييرات إيجابية في المجتمع</p> <p>الإنجازات التي تزيد عن المتوقع وتتعدى مهام عمله الوظيفي</p>		
<p>بناءً على المؤشرات الكمية التي تم رصدها في ورقة العمل الخاصة بالنتائج التي ترصد النمطية في تطور الأداء وتحقيق المستهدفات لكل مؤشر على حدا</p>	<p>إنجازاته الشخصية والجهود التي يبذلها لتحقيق إنجازاته الفردية وأهدافه وطبيعة المعوقات التي تخطاها لتحقيق إنجازاته</p> <p>انتاجية الموظف متضمنة مدى الدقة والسرعة في الإنجاز مقارنة بالمواعيد المحددة</p> <p>إنجازاته المؤدية إلى الارتقاء بنتائج وحدته التنظيمية</p> <p>إنجازاته المؤدية إلى الارتقاء بمستوى الدائرة</p> <p>إنجازاته المؤدية إلى تغييرات إيجابية في المجتمع</p> <p>الإنجازات التي تزيد عن المتوقع وتتعدى مهام عمله الوظيفي</p>	<p>المعيار الخامس : النتائج الرئيسية (تقييم أهداف ومهام الموظف حسب مساهمته في إنجاز الخطة التنفيذية للوحدة أو لدائرته) %80</p> <p>يركز هذا المعيار على استعراض النتائج والإنجازات التي حققها الموظف على صعيد مهامه في صورة مؤشرات أداء كمية ترصد تطور الأداء وتحقيق المستهدف</p>	<p>نتيجة تقييم الاداء الوظيفي حسب نظام الموارد البشرية %80</p>

3.7 استرشادات عامة لمعايير تقييم الموظف المبتكر (نموذج B)

30	المعيار الأول : التفكير الابداعي	
	1.1	حجم ونوعية الأفكار الإبداعية القابلة للتطبيق التي قدمها الموظف.
	2.1	مدى أصالة وريادة أفكار الموظف الإبداعية.
	3.1	ارتباط الأفكار والمبادرات الإبداعية التي قدمها الموظف بمشاكل وتحديات العمل.
	4.1	استناد الأفكار الإبداعية إلى مقارنات مرجعية وبحث معلوماتي.
		المعايير الفرعية
30	المعيار الثاني : التطبيق الابتكاري:	
	1.2	وضع خطة تنفيذ مشروع الابتكار.
	2.2	تصميم النموذج الأولي للتطبيق الابتكاري وتجربتها على نطاق ضيق.
	3.2	تقديم شرح الخطة لجميع المعنيين.
	4.2	الجهود المبذولة لتنفيذ خطة التطبيق الابتكاري في العمل.
		المعايير الفرعية
40	المعيار الثالث : التأثيرات والتحسين:	
	1.3	أثر الابتكار على رضا العاملين والمتعاملين.
	2.3	أثر الابتكار على كفاءة وفاعلية العمل.
	3.3	مدى تعميم الاستفادة من الابتكار أو بعض عناصره.
	4.3	استخدام نتائج قياس الأثر لتطوير الابتكار.
		المعايير الفرعية

رابعاً

جائزة المرأة المتميزة

4 جائزة المرأة المتميزة

في ضوء اهتمام الشيخة فاطمة بنت مبارك بتمكين المرأة العاملة فضلاً عن اهتمام حكومة الإمارات الذي ظهر جلياً في إطفاء نصف برج خليفة تعبيراً عن مدى الهدر في الطاقات البشرية التي يمكن أن تضيئها المرأة في سوق العمل ، فقد بادرت الدائرة بتخصيص جائزة لدعم سياستها في تعزيز قدرات المرأة العاملة التي تبنتها في خطتها الاستراتيجية.

4.1 معايير الجائزة :

- 1 مستوى تقييم الأداء لمدة سنتين متتاليتين (لا يقل عن فعال كحد أدنى)
- 2 عدد الدورات التدريبية الحاصلة عليها لتطوير القدرات الذاتية والمهنية
- 3 مستوى رضا الموظفين داخل الادارة الخاضعه لها المرشحة
- 4 عدد المشاركات في أنشطة خدمة المجتمع والشركاء
- 5 عدد الإنجازات التي حققتها على المستوى المهني
- 6 عدد الإنجازات التي حققتها على المستوى الأسري

4.2 شروط المشاركة في الجائزة :

تقديم عرض تقديمي يلبي معايير الجائزة مستنداً إلى الأدلة والوثائق

خامساً

جائزة الشراكة المتميزة

ففي الأداء المالي

جائزة الشراكة المتميزة في الأداء المالي :

في إطار سعي حكومة رأس الخيمة المتواصل نحو الارتقاء بمستوى الأداء المالي لجميع الجهات الحكومية، وحرصاً على التقيد بتوجيهات صاحب السمو الشيخ سعود بن صقر القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم رأس الخيمة الداعمة لتشجيع كافة المؤسسات الحكومية على تبني أفضل الممارسات في مجال إدارة المال العام بهدف دعم فرص التنمية المستدامة على مستوى الإمارة بما يحقق تنمية مالية متوازنة من خلال الاستغلال الأمثل لإدارة الموارد والممتلكات المالية الحكومية من أجل الوصول إلى تطبيق أفضل الممارسات المالية على أرض الواقع.

لذا بادرت دائرة المالية بالإعلان عن تأسيس جائزة بعنوان "جائزة جلفار المالية للتميز" حيث تضمنت الجائزة في دورتها الثانية إستحداث فئة جديدة تحت مسمى " الشراكة المتميزة في الأداء المالي " بما يعزز الأهداف الاستراتيجية لدائرة المالية والسياسات والإجراءات المالية والمحاسبية المعمول بها على مستوى الإمارة بهدف بث روح التنافس الإيجابي بين الجهات الحكومية لتطوير أدائها المالي استجابة لتطلعات قيادتنا الرشيدة "أمليين أن تساهم تلك الفئة من الجائزة في إحداث نقلة نوعية للأداء المالي في الإمارة بإعتبارها أحد الأدوات التي يعتمد عليها لقياس مدى الإلتزام بمعايير ومتطلبات التميز في كافة أوجه إدارة المال العام على مستوى القطاع الحكومي.

أهداف فئة جائزة الشراكة المتميزة :

8. المساهمة في الارتقاء بمستوى الأداء المالي لحكومة رأس الخيمة ليواكب أداء الممارسات الجيدة سواء كانت اقليمياً أو عالمياً.
9. تعزيز آليات التميز في إدارة المال العام على مستوى الجهات الحكومية
10. خلق بيئة عمل تنافسية تقود الجهات الحكومية إلى تبني أفضل الممارسات لتعزيز الأداء المالي.
11. وضع أسس ومعايير يتم الاعتماد عليها في تحديد اتجاهات التميز في المجال المحاسبي والمالي في القطاع الحكومي.
12. توفير مؤشرات على درجة عالية من الشمولية والدقة لدعم صانعي القرار والخطط الاستراتيجية ذات العلاقة بإدارة المال العام.

الهيكل التنظيمي للجائزة :

1. المدير العام لدائرة المالية
2. مدير مكتب التطوير المؤسسي
3. مدير وحدة الابتكار والتميز المؤسسي
4. لجنة التقييم والتحكيم

أهمية المشاركة في الجائزة :

تنبثق أهمية المشاركة في الجائزة في توليد معايير ومؤشرات للجائزة تعكس دليل للشراكة المتميزة في إدارة المال العام وموجهة لتطوير الأداء المالي على مستوى إمارة رأس الخيمة، كما تمثل الفوز بإحدى فئات جائزة جلفار المالية للتميز إنجازاً رفيعاً للجهة الحكومية الفائزة واعترافاً لمستوى أدائها المالي المتميز والفعال من قبل دائرة المالية، بالإضافة إلى ذلك إن مشاركة الجهات الحكومية في تلك الفئة يتوافر لها عدد من المكتسبات التي يمكن سردها على النحو الآتي :

1. أداء لتقييم الأداء المالي على مستوى الجهات الحكومية
2. أداء للتطوير والتحسين المستمر لإدارة المال العام
3. تحقيق التنافسية بين الجهات الحكومية لتعزيز الأداء المالي بشكل أمثل
4. دعم الشراكة المؤسسية مع الجهات الحكومية والمجتمعية في المجال المالي والمحاسبي

فئات الجائزة :

1. أفضل جهة حكومية حققت أعلى نسبة التزام بالموازنة
2. أفضل جهة حكومية ملتزمة في تطبيق السياسات والإجراءات المحاسبية
3. أفضل جهة حكومية لترشيد نفقات استدامة مصادر الطاقة غير متجددة
4. أفضل جهة حكومية ملتزمة في تطبيق الإجراءات الضريبية (ضريبة القيمة المضافة)
5. أفضل أداء مورد في تلبية الاحتياجات الحكومية
6. أفضل جهة حكومية داعمة للمشاريع الوطنية (الموردين المواطنين)
7. أفضل جهة حكومية داعمة لمشتريات المنتجات المحلية
8. أفضل جهة حكومية داعمة للأداء الرقابي
9. أفضل جهة مجتمعية داعمة لأنشطة الدائرة المالية والمحاسبية
10. أفضل أداء متطوع لخدمة أنشطة الدائرة المالية والمحاسبية

قيمة الجائزة :

1.	أفضل جهة حكومية حققت أعلى نسبة التزام بالموازنة	شهادة تقدير ودرع الجائزة
2.	أفضل جهة حكومية ملتزمة في تطبيق السياسات والإجراءات المحاسبية	شهادة تقدير ودرع الجائزة
3.	أفضل جهة حكومية لترشيد نفقات استدامة مصادر الطاقة غير متجددة	شهادة تقدير ودرع الجائزة
4.	أفضل جهة حكومية ملتزمة في تطبيق الإجراءات الضريبية (ضريبة القيمة المضافة)	شهادة تقدير ودرع الجائزة
5.	أفضل أداء مورد في تلبية الاحتياجات الحكومية	شهادة تقدير ودرع الجائزة
6.	أفضل جهة حكومية داعمة للمشاريع الوطنية (الموردين المواطنين)	شهادة تقدير ودرع الجائزة
7.	أفضل جهة حكومية داعمة لمشتريات المنتجات المحلية	شهادة تقدير ودرع الجائزة
8.	أفضل جهة حكومية داعمة للأداء الرقابي	شهادة تقدير ودرع الجائزة
9.	أفضل جهة مجتمعية داعمة لأنشطة الدائرة المالية والمحاسبية	شهادة تقدير ودرع الجائزة
10.	أفضل أداء متطوع لخدمة أنشطة الدائرة المالية والمحاسبية	مبلغ نقدي قدره 1000 درهم

موعد منح الجائزة :

يتم منح الجائزة سنوياً ضمن باقي فئات جائزة جلفار المالية للتميز باعتبارها جائزة فرعية منبثقة منها وذلك في احتفال رسمي خاص بتكريم جميع الأفراد والجهات الفائزة.

حق التنافس :

تمنح الجائزة وفقاً لمعايير محددة من قبل دائرة المالية وبتاح التنافس لجميع الجهات الحكومية لإثبات قدراتها على التميز في الأداء المالي والمحاسبي وأيضاً للجهات المجتمعية والمتطوعين بما يخص تعزيز أنشطة الدائرة المالية والمحاسبية وذلك على مستوى إمارة رأس الخيمة.

معايير اختيار الجهات الفائزة :

أولاً : أفضل جهة حكومية حققت أعلى نسبة التزام بالموازنة

1. نسبة تحقق الإيرادات
2. نسبة تحقق المصاريف
3. عدد الاضافات المالية
4. عدد المناقلات المالية
5. نسبة الانحراف الشهري في تنفيذ الموازنة
6. نسبة الالتزام بتلبية متطلبات مرحلة إعداد الموازنة (موعد تسليم الموازنة ، موعد تسليم اسماء لجنة الاعداد للجهة ، التوزيع الشهري للتقديرات ، التنبؤات المالية ...)

ثانياً : أفضل جهة حكومية ملتزمة في تطبيق السياسات والإجراءات المحاسبية

1. نسبة الالتزام بالوقت المحدد في ترحيل المعاملات
2. نسبة الالتزام بمعالجة العوائق في حساب التقديرات
3. نسبة الالتزام بترحيل جميع الإيرادات اليومية في الوقت المحدد
4. نسبة الالتزام بتغطية المبالغ المالية المدفوعة مقدماً
5. نسبة الدقة في ترحيل المعاملات شهرياً
6. نسبة المعاملات المرتجعة على مستوى الحكومة
7. نسبة الالتزام بالصرف من السلفة النثرية حسب السياسة المعتمدة

ثالثاً : أفضل جهة حكومية لترشيد النفقات الداعمة لتعزيز فرص التنمية المستدامة

1. نسبة الخفض في استهلاك الكهرباء
2. نسبة الخفض في استهلاك المياه
3. نسبة الأصول التي تم ائلافها قبل نهاية عمرها الافتراضي
4. نسبة الأصول المرزمة

رابعاً : أفضل جهة حكومية ملتزمة في تطبيق الإجراءات الضريبية (ضريبة القيمة المضافة)

- نسبة الالتزام في حضور اللقاءات والدورات التدريبية
- نسبة الإمتثال للإجراءات الضريبية في التسجيل المحاسبي
- نسبة الالتزام في تقديم التقارير الضريبية في الوقت المحدد

خامساً : أفضل أداء مورد في تلبية الاحتياجات الحكومية

1. مستوى سرعة الاستجابة لتلبية أمر الشراء
2. مستوى مطابقتة المنتج/الخدمة لمواصفات الجودة
3. مستوى التسليم حسب الموعد المحدد
4. مستوى تنافسية الأسعار المقدمة
5. مستوى الالتزام بالتوريد حسب المواصفات المطلوبة
6. مستوى مرونة استخدام نظام السداد الأجل
7. مستوى ارتجاع المواد المطلوبة بسبب المورد

سادساً : أفضل جهة حكومية داعمة للمشاريع الوطنية (الموردين المواطنين)

1. نسبة الالتزام بتنفيذ أوامر الشراء لخدمة الموردين المواطنين

سابعاً : أفضل جهة حكومية داعمة لمشتريات المنتجات المحلية

1. نسبة الالتزام بتنفيذ أوامر الشراء من المنتجات المحلية

ثامناً : أفضل جهة حكومية داعمة للأداء الرقابي

1. نسبة الالتزام بالسياسات المالية والمحاسبية المعمول بها
2. نسبة طلبات أوامر الشراء التي تم إغلاقها في الوقت المحدد
3. نسبة الالتزام بإغلاق الدفعات المقدمة في الوقت المحدد
4. نسبة الاستجابة لملاحظات الرقابة المالية
5. نسبة الانحرافات في تقارير الموازنة تم معالجتها أسبابها
6. عدد المناقشات والاضافات لنفس البند المالي لأكثر من مره

تاسعاً : أفضل جهة مجتمعية داعمة لأنشطة الدائرة المالية والمحاسبية

1. عدد الأنشطة المنفذة مع الجهة المجتمعية
2. قيمة العائد من الشراكة
3. نسبة الأنشطة المنفذة ذات القيمة المضافة لدور الدائرة

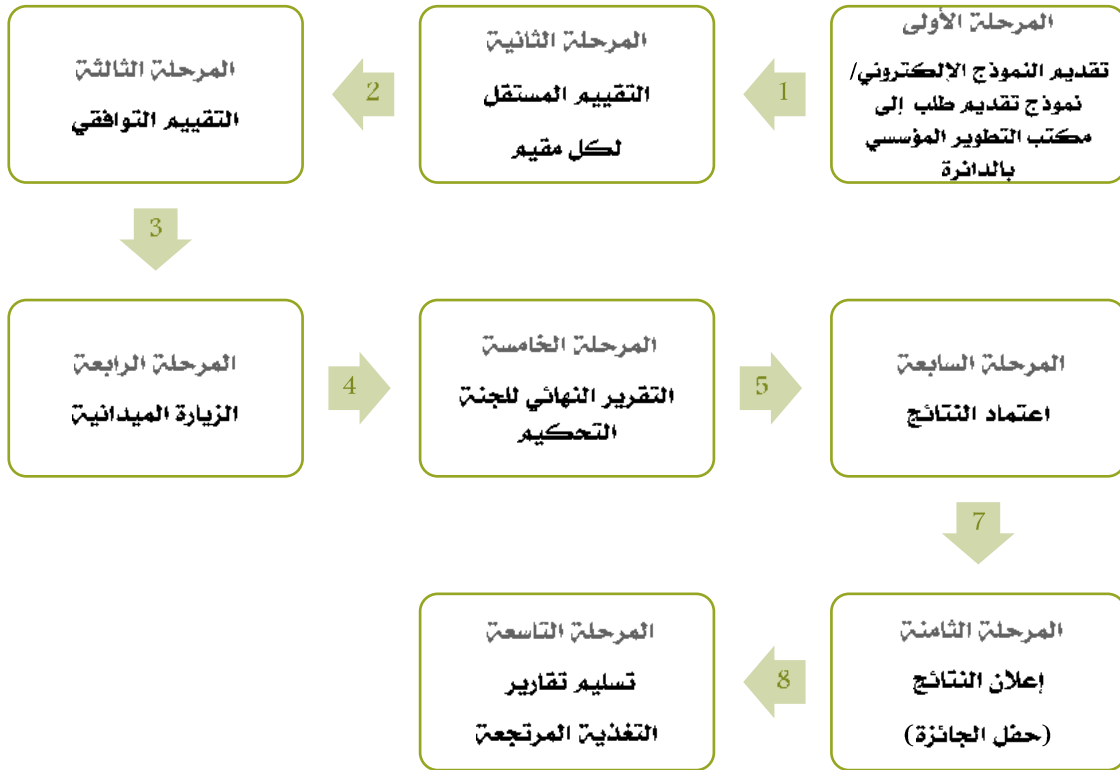
عاشراً : أفضل أداء متطوع لخدمة أنشطة الدائرة المالية والمحاسبية

1. نسبة الالتزام والانضباط في العمل خلال فترة التطوع
2. نسبة إنجاز المهام المخطط لها في الوقت المحدد
3. عدد المقترحات المقدمة لتطوير العمل
4. نسبة الرضا عن أدائه من قبل الإدارة المعنية

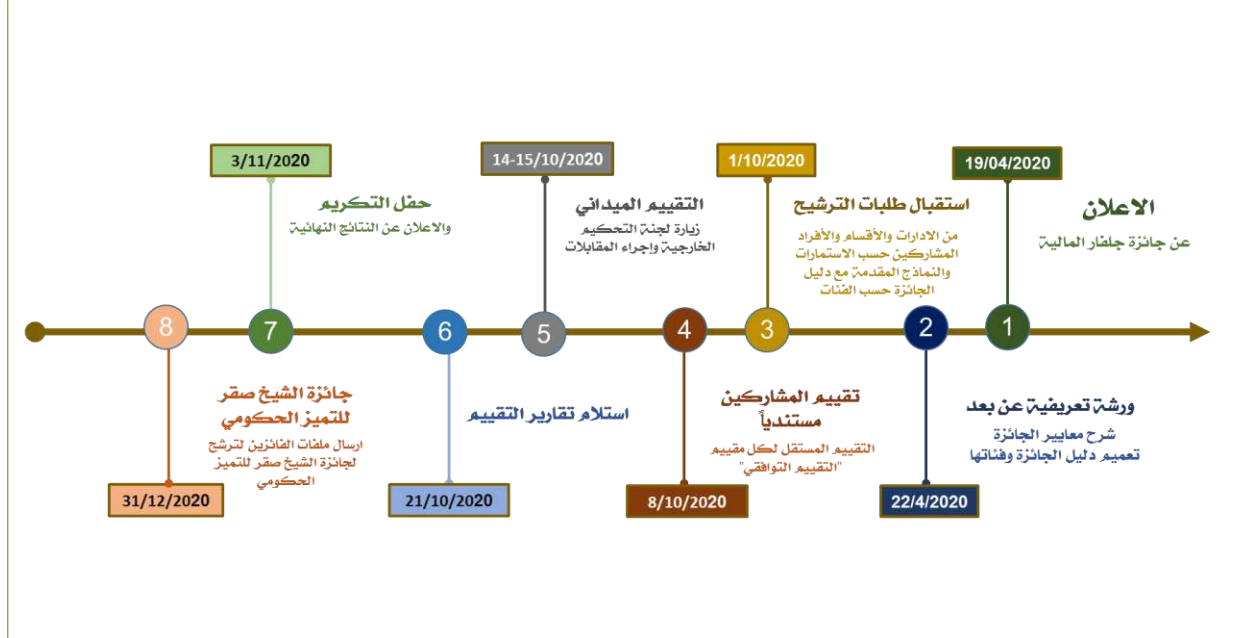
شروط وأحكام عامة :

5. يتم مشاركة الجهات الحكومية بشكل تلقائي اعتماداً على المؤشرات والتقارير المالية والمحاسبية المتوفرة لدى الدائرة عن الأداء المالي.
6. يتم الالتزام باستيفاء كافة المعايير لكل فئة فرعية على حدا عند اختيار الجهة الفائزة.
7. يتم مراعاة استثناء المعايير التي لا تنطبق على جميع الجهات الخاضعة لكل جائزة على حدة عند اختيار الجهة الفائزة علماً بأنه يتم تضمينها ضمن الجائزة حرصاً على تحقيق القياس الشامل لها على المدى البعيد
8. يتم الإعلان عن النتيجة بشكل رسمي قبل اسبوع من موعد بدء حفل تكريم جائزة جلفار المالية للتميز وإخطار الجهات الفائزة للحضور.

آليات تقييم فئات الجائزة :



الإطار الزمني لجائزة جلفار المالية لعام 2020



التعاريف والمصطلحات:

#	المصطلح	التعريف
1	دائرة المالية Finance Department	دائرة المالية لحكومة رأس الخيمة.
2	رؤية Vision	تمثل تصوراً من أجل المستقبل ومستوى الطموح الذي تسعى الجائزة إلى ادراكه بالتزامن والمواءمة مع استشراف المستقبل من فرص وتحديات ومخاطر.
3	رسالة Mission	تمثل الغرض الأساسي من إنشاء الدائرة وهي تعبر عن مجمل أعمال ومهام وأنشطة الدائرة التي يجب القيام بها من أجل المساهمة في تحقيق دورها المنشود وابرازه بشكل فعال.
4	قيم المؤسسة Values	تمثل المبدأ العام وتصرفات وسلوكيات موظفي المؤسسة الحكومية والعادات والتقاليد السائدة بينهم التي تركز عليها علاقات العمل وهي تعكس ثقافة مؤسسية معينة
5	ثقافة المؤسسة Culture	نطاق شامل ومتكامل من قيم وأخلاقيات وأداب وممارسات العمل السائدة في مؤسسة حكومية معينة
6	القيادة Leadership	تمثل أعلى سلطة داخل الدائرة المالية بالنسبة لمكتب التطوير المؤسسي ممثلة في سعادة المدير العام للدائرة المالية، وهي لديها السلطة على متابعة سير أعمال المكتب ويتم الالتزام بتعليماتها وتوجيهاتها عند تحقيق أهداف ومهام المكتب.
7	توجيهات القيادة Directives	تمثل مجموعة محددة من القواعد والاجراءات و التعليمات التي تكون بمثابة خطوط ارشادية حيث يتم وضعها من قبل القيادة العليا بالدائرة المالية لباقي الإدارات والموظفين ليتم الاقتداء بها والسير على هذا النهج المؤسسي في طريق إدراك الأهداف.
8	الاستراتيجية Strategy	إطار عمل شامل يوضح الاتجاه والغايات الاستراتيجية والأهداف المنشودة على المدى الطويل.
9	السياسات Policies	تمثل الفلسفة أو النهج الذي سوف تسيير عليها الدائرة في تحقيق أهدافها بحيث تتضمن القواعد والمبادئ والمعايير كعناصر متكاملة مع بعضها وعلى مستوى واحد من الأهمية حيث يتم رسمها واعتمادها من قبل القيادة العليا بالدائرة بشكل يضمن التزام جميع الجهات المعنية بتنفيذها أو التقيد بها.
10	المنهجية Methodology	طريقة موقفة تحدد أساليب محددة للعمل واليات تنفيذه بشكل يضمن مراعاة الانسجام والتوافق في كميته القيام بعمل أو مهمة ما على مستوى جميع الأطراف المعنية ذات العلاقة.
11	خطة العمل Action Plan	تحديد الأعمال والنشاطات المحددة لتحقيق الأهداف التنفيذية في ضوء ربطها بالأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى وقصيرة المدى وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ الأنشطة والمهام لكل هدف تنفيذي.
12	الشراكة Partnership	تمثل علاقة مشتركة بين مكتب التطوير المؤسسي وطرف آخر سواء داخل الدائرة أو خارجها لتقدير قيمته مضافة لدور الدائرة أو لتحقيق أهداف مشتركة مخطط لها.
13	الحكومة Governance	هو النظام الذي يتم من خلاله إدارة الوحدات التنظيمية ذات العلاقة بالدائرة والتحكم في أعمالها بكفاءة وفعالية، وكما تعرف بأنها مجموعة من العلاقات والتفاعلات التي تربط بين القائمين على إدارة الدائرة وجميع الأطراف المستفيدة وتتحكم العلاقات بينها في إطار العمل على تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية التالية الانضباط والشفافية والمساءلة والمسئولية والعدالة.
14	التحسين المستمر Continuous Improvement	أسلوب إداري لتحقيق التميز من خلال مواصلة إدخال التعديلات الجزئية أو الكلية على العمليات للارتقاء بها إلى مستويات أفضل.
15	الانضباط Discipline	اتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح في بيئة العمل داخل الدائرة بما يساهم في تعزيز قيم المؤسسة وأهداف الحكومة
16	الشفافية Transparence	الانفتاح والتخلي عن الغموض والسرية والتضليل وجعل كل شيء داخل الدائرة قابلاً للتحقق والتمسك بالرؤية السليمة
17	المساءلة Accountability	هو حق كل من كافة الأطراف المستفيدة في مساءلة الدائرة عن أداؤها وأيضا حق الدائرة في مساءلة موظفيها في تحقيق أهداف وتوجيهات الدائرة، وذلك وفقا لنظام الحكومة المتبع بها.

#	المصطلح	التعريف
18	المسئولية Responsibility	زيادة الشعور بالمسئولية لدى كل موظف أو مسئول بالدائرة والتصرف بدرجة عالية من وازع التمسك بالأخلاقيات والواجبات المهنية التي تفرضها عليه كل في موقعه لتحقيق أهداف الدائرة وتوجهاتها العامة.
19	العدالة justice	احترام حقوق جميع الأطراف المستفيدة لدى الدائرة وضمان تحقيق المساواة الكاملة في تلك الحقوق كالتصويت والمشاركة والمساواة والاندماج وغيرها من الأنشطة التي تعزز ممارسة نظام الحكومة داخل الدائرة.
20	الفعالية Effectiveness	تمثل مدى مقابلة إنجازك أو مخرجات أدائك مع المدخلات أو الأهداف الموضوعية مسبقا خلال فترة زمنية محددة وتقاس بمدى مقابلة مخرجاتك مع تحقيق هذه الأهداف أو المدخلات لأداء الشكل الصحيح لشيء ما. Doing the Right Thing
21	الكفاءة Efficiency	تمثل نسبة استخدامك للموارد المتاحة أو المخطط لاستخدامها إلى الموارد المستخدمة فعليا في تحقيق الانجاز أو الأداء خلال فترة زمنية محددة لأداء شيء ما بشكل صحيح. Doing the Thing Right
22	الانتاجية Productivity	تمثل مقدار التأثير المشترك لكل من الفاعلية والكفاءة المنشودة عند تحقيق الأهداف المحددة للمكتب وهي عبارة عن حاصل قسمة مستوى الفاعلية المتمثلة في الأداء المحقق لإدراك تلك الأهداف على مستوى الكفاءة المتمثلة في مقدار أو حجم الموارد المستخدمة لإنجاز تلك الأهداف.
23	المواءمة Harmonization	تمثل تناسق أهداف المكتب ومهامه واختصاصاته مع التوجهات العامة للدائرة بشكل يتوافق كلياً مع استراتيجياتها.
24	التقييم Assessment	عملية تبين ما تم وما لم يتم تحقيقه بالفترة الزمنية المحددة ومدى الالتزام بالموصفات والشروط المحددة بالخطّة والسبب وراء ذلك.
25	الهدف Objective	تمثل نتيجة محددة يسعى مكتب التطوير المؤسسي الى الوصول اليه ويتم تحديدها بمعايير محددة قابلة للقياس بحيث يكون كل معيار بمثابة هدف ذكي SMART Objective ويتم من خلاله تحديد مدى تحقيقه أو لا.
26	المؤشرات Indicators	تمثل الدليل الذي يستخدم لإظهار حالة أو تميز شيء ما أي للتمييز ما بين الجيد وغير الجيد ويتم استخدامه لتحديد أو قياس درجة تحقيق هدف معين من عدمه.
27	الأطراف المستفيدة Stakeholders	تمثل كافة الفئات داخليا أو خارجيا التي تتأثر أو تؤثر في الدائرة وسياساتها وتوجهاتها واستراتيجياتها
28	المتعاملين Customers	تمثل جميع من يتصلون أو يتعاملون مع الدائرة بشكل مباشرة لتلقي خدماتها.
29	الشركاء Partners	الجهات الحكومية والشبه حكومية والخاصة التي ترتبط مع دائرة المالية بعلاقة طويلة المدى وتتأثر بأعمال دائرة المالية ، وهي تؤثر بشكل رئيسي في تحقيق أهداف استراتيجية للدائرة أو تساهم في تحقيق هدف مشترك على مستوى وطني.
30	المعرفة Knowledge	قدرات وخبرات وأفكار وسلوكيات ومهارات وقواعد وقيم وقرارات وتعلم واتصال وذاكرة
31	إدارة المعرفة Knowledge Management	جهد مؤسسي منظم ومستدام لإيجاد ودعم وتحسين بيئة المعرفة داخل المؤسسة، بحيث توفر بيئة تدعم إيجاد وخلق ومشاركة المعرفة والحصول عليها واستغلالها بالشكل الأمثل لتحقيق أهداف المالية
32	البيانات Data	هي مجموعة من الحقائق الموضوعية الغير مترابطة ولا يمكن الاستفادة منها بشي حيث يتم إبرازها وتقديمها دون التوصل الى أحكام أولية مسبقة وتصيب معلومات عندما يتم إجراء أي معالجة عليها مثل التصنيف والترتيب والتنقيح والتحليل ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقى.
33	المعلومات Information	هي مجموعة من الحقائق التي يمكن الاستفادة منها وكننتيجة مباشرة لمعالجة البيانات الخام ويتم منحها صفة المصداقية وتقديمها الى غرض محدد كما تساهم في تطوير وتعزيز مكانة المعرفة عندما تستخدم بشكل أمثل من خلال إجراء المقارنات وتقييم النتائج والحصول على مناقشات وحوارات تسفر عن تغذية مرتجعة ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متنوعة سواء كانت كتابية أو تصويرية أو إلكترونية أو عن طريق التواصل الشفهي بحيث توضع في إطار واضح ومحدد ومفهوم من قبل الطرف الآخر ، ويمكن الاعتماد عليها في صناعة واتخاذ القرار.
34	القدرات	هي تعني القدرة على صنع المعلومات من البيانات التي يتم الحصول عليها لتحويلها إلى معلومات يمكن

#	المصطلح	التعريف
	Abilities	استخدامها والاستفادة منها بطريقة ابداعية استناداً مهارات التحليل والتفكير الناقد وتفسير المعلومات والتوصل إلى أفضل الاستنتاجات وذلك بالاعتماد على وجود أفراد لديهم الكفاءات الأساسية للتعامل مع تلك البيانات والمعلومات
35	الممارسات الجيدة Best practices	هي عبارة عن منهجيات أو سياسات أو عمليات أو طرق أو أساليب مميزة تؤدي إلى إنجازات استثنائية أو ذات أثر ملموس في تطوير الأداء المؤسسي تقوم الدائرة بالإطلاع عليها كنموذج للمقارنة والتعلم الخارجي بهدف الوصول إلى أفضل النتائج وفقاً لمستهدفات يتم دراستها بشكل كافي استناداً إلى تطبيق تلك الممارسات.
36	الابداع Creative	هو تجسيد شئ مادي من شئ نظري بطريقة غير مؤنفة لإيجاد حلول للمشكلات الموجودة بأساليب مميزة وهو يمثل القدرة على تطوير وتنمية فكرة جديدة من العدم من خلال إطلاق العنان لقدرات العقل على تصور أفكار جديدة وهو عبارة عن مفهوم شامل يتضمن كل من الابتكار والاختراع.
37	الابتكار Innovation	هو انتاج شئ مادي استناداً إلى شئ نظري أو فكرة جديدة من خلال استعمال أسلوب أو طريقة جديدة للقيام بنفس الشئ بشكل مميز تناسب الأطراف المستفيدة واحتياجاتهم كما يمثل عملية إضافة أو إدخال تغيير جوهري إلى أنظمة مستقرة نسبياً لأداء العمل بشكل مختلف يمكن من خلاله جني عائد مناسب واستثماره بشكل عام.
38	الاختراع Invention	عبارة عن صياغة فكرة ما اعتماداً على أفكار سابقة أو جديدة تساهم في التطور البشري أو تقديم الخدمة بشكل متطور يمكن من تعظيم الاستفادة منها.
39	التميز Excellence	تمثل التفرد والتفوق الايجابي في الأداء المؤسسي والممارسات المتبعة والخدمات المقدمة من خلال إمكانات محددة تؤدي إلى نتائج متميزة من خلال منهجيات وآليات عمل محددة تؤدي تضمن التحسين المستمر في جميع جوانب الأداء المؤسسي.
40	الجودة Quality	تمثل العمل على تلبية الاحتياجات المتجددة لكافة الأطراف المستفيدة وفقاً لتوقعاتهم المنشودة وحسب المواصفات والاجراءات المنصوص عليها مع الالتزام بتحقيق رضا المتعاملين بشكل متواصل يعتمد على آليات التحسين المستمر.