



نبراس التميز

لجوائز محاكم دبي للتميز

2011

إعداد و تأليف: مريم عبدالله بن لاجج

الريادة في عمل المحاكم
PIONEERING IN COURTS WORK



نبراس التميز

لجوائز محاكم دبي للتميز

2011

إعداد و تأليف: مريم عبدالله بن لاجج

نبراس التميز لجوائز محاكم دبي للتميز 2011



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة - رئيس مجلس الوزراء- حاكم دبي

نبراس التميز لجوائز محاكم دبي للتميز 2011



سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم

ولي عهد دبي . رئيس المجلس التنفيذي بدبي

نبراس التميز لجوائز محاكم دبي للتميز 2011



سمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم

نائب حاكم دبي . رئيس المجلس القضائي بدبي



حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

محاكم دبي
DUBAI COURTS



نبراس التميز .. خطوة صغيرة في مسيرة كبيرة

«نبراس التميز».. هو دليل جديد على التقدم المطرد لتجربة إدارية متميزة هي «برنامج جوائز محاكم دبي للتميز». هذه الوثيقة هي نبراس لجميع المهتمين بالتعرف على معايير مختلف فئات التميز ضمن برنامج جوائز محاكم دبي للتميز. مع هذا الإصدار نحن مقبلون على الدورة السادسة من برنامج جوائز محاكم دبي للتميز التي تطوي بين جنباتها خمس سنوات من العمل الدؤوب والخطوات البناءة التي تهدف إلى تأصيل منهجيات وأدوات إدارة هذا البرنامج الرائد. إن «نبراس التميز» هو خطوة صغيرة من بين العديد من المبادرات التي تتبناها محاكم دبي والتي تسهم في مسيرة كبيرة للإرتقاء بالعمل القضائي بشكل عام. في نظرنا، الدليل والبرنامج كلاهما وجهين لعملة واحدة هي «الريادة في عمل المحاكم»، لذلك فنحن مستمرين في المسيرة الكبيرة التي من خلالها نضع لتلك الرؤية شواهد ولبنات ترتفع بالعمل القضائي في محاكم دبي إلى أعلى المستويات.

مرة أخرى نقول .. «الريادة في عمل المحاكم».. هي الرؤية التي تسير عليها محاكم دبي من خلال جميع العاملين والوحدات القضائية والإدارية المعنية. وبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز هو نموذج نعتز به من مظاهر الريادة التي تتميز بها محاكم دبي. هذا البرنامج لم يزل يسهم في تحفيز الهمم وحث الخطى نحو الأمام لنختصر المسافات أمامنا جميعاً في سباق نعلم بأنه لم ينتهي بعد وليس له خط للنهاية. وتبقى الغاية المنشودة من هذا السباق هو التميز في تحقيق العدالة في المجتمع من خلال الدقة والسرعة في التسوية والفصل في الدعاوى وتنفيذ الأحكام وتوثيق المحررات، ويضاف إلى ذلك كله ما تقدمه محاكم دبي من خدمات لصالح مجتمع مبني على أسس الأمن والعدالة.

وفق الله الجميع لما فيه الخير والصلاح ورفعته شأن دولتنا الحبيبة .. والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته...



د. أحمد سعيد بن هزيم السويدي
مدير عام محاكم دبي



حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

محاكم دبي
DUBAI COURTS



نبراس التميز .. إستمرار لقصة نجاح

يأتي «نبراس التميز 2011» ضمن سلسلة إصدارات برنامج متميز تفخر محاكم دبي بتطبيقه منذ العام 2006 وهو برنامج جوائز محاكم دبي للتميز .. يأتي هذا الإصدار امتداداً لإصدار سابق متميز لاقى إقبالاً واستحساناً على المستويين الداخلي والخارجي «سردال التميز 2010»..

يأتي هذا الإصدار «نبراس التميز 2011» بجملة أهداف منها إدارة المعرفة المتأتمية من تنفيذ برنامج جوائز محاكم دبي للتميز على مدى سنواته الخمس ، لكي تكون خارطة طريق للساعين إلى تطوير مسيرتهم الوظيفية وقدراتهم الإدارية بناء على تجارب وخبرات عملية مستندة إلى معايير دولية معتمدة ، كما انه أداة للجهات الساعية لتطوير عملها المؤسسي من خلال تبني برامج التميز من وجهة نظر تطبيقية.

يحتوي «نبراس التميز 2011» على ثمانية فصول تنوعت بين استعراض أهداف البرنامج وتحديثات سياساته في دورته السادسة ، بالإضافة إلى فئات البرنامج ومعايير وأدلة إعداد استمارات الترشيح ، كما تضمن الكتاب إضاءات على تقرير أداء الدورة السابقة لبرنامج الجوائز 2010 بالإضافة إلى سجل الفائزين في برنامج الجوائز منذ تدهينه العام 2006.

يتميز «نبراس التميز 2011» باحتوائه على أداة مستحدثة ومطبقة بنجاح في محاكم دبي للتقييم الذاتي من منظور مؤسسي (فئات تحقيق التميز) ، والتي يفخر بها برنامج جوائز محاكم دبي للتميز والتي تضمن التحديد الدقيق لفرص التحسين على مقياس من ثلاث درجات ، كما تميز هذا الإصدار باحتوائه على شرح تفصيلي لمعايير فئات التفوق الوظيفي والإداري مدعوماً بالأدلة والأمثلة التوضيحية والتي تحصلت من التطبيق العملي للبرنامج في محاكم دبي مما يجعل كتاب نبراس التميز 2011 مصدراً من مصادر الثراء المعرفي في مجال التميز المؤسسي والإداري والوظيفي يغني القارئ عن البرامج التدريبية في هذا المجال.

التميز هو أسلوب حياة وليس نهاية طريق .. وهذا ما يجعلنا نتبنى مبدأ التحسين المستمر أسلوباً للارتقاء بأدائنا.. وإدراكنا بأن نهاية كل مرحلة من مراحل التحسين هي بداية لمرحلة جديدة تكتنفها تحديات تتطلب تجديداً دائماً في إيماننا بتميز رؤيتنا «الريادة في عمل المحاكم» والتي ترافقنا في مسيرتنا الحافلة نحو التميز ... سائلين الله العليّ القدير أن يمن علينا بالتوفيق والنجاح لما فيه خير ورفعة دولة الإمارات العربية المتحدة.



مريم عبدالله بن لاج الفلاسي
خبير أول / الجودة والتميز
إدارة الاستراتيجية والأداء المؤسسي

الفهرس

◆ الفصل الأول:

13

إضاءات على الدورة الخامسة لبرنامج الجوائز 2010

◆ الفصل الثاني:

37

سياسات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

◆ الفصل الثالث:

41

فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

◆ الفصل الرابع:

47

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

◆ الفصل الخامس:

77

ضوابط إعداد طلبات الترشيح 2011

◆ الفصل السادس:

81

سياسات وضوابط أعمال التقييم 2011

◆ الفصل السابع:

89

دليل المرشح 2011

◆ الفصل الثامن:

133

المتميزون

جفائز وأرقام

«كرم برنامج جوائز محاكم دبي للتميز في دورته الخامسة
2010 عدد 5 شركاء استراتيجيين، وعدد 21 فائزاً عن فئات التفوق
الوظيفي وعدد 5 فائزين عن فئات التفوق الإداري»

الفصل الأول

إضاءات على الدورة الخامسة لبرنامج
جوائز محاكم دبي للتميز 2010

مقدمة

سطرت محاكم دبي في الدورة الخامسة لبرنامج جوائز محاكم دبي 2010 بحروف من ذهب إنجازاتها التي تخطت الحدود المحلية، لتخطو بخطوات سريعة نحو التميز العالمي في مختلف أعمال المحاكم، فمحاكم دبي لديها إيمان عميق بأهمية البحث عن جوهر التميز في مختلف أعمالها، وهو ما حدا بها إلى انتهاج الطريق الأصعب في تحقيق التميز والذي جنت ثماره تبعاً، ولعل من أبرز ثماره، النقلة النوعية في أداء المحاكم وجميع الوحدات الإدارية، والتي تمثلت في حصول الدائرة على جائزة الأداء المالي وجائزة تعزيز الهوية الوطنية ببرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز عن العام 2009، ناهيك عن حصول الدائرة على جائزة سالم الصباح بالكويت كأفضل موقع الكتروني حكومي على مستوى الشرق الأوسط 2010، وجائزة الشارقة في المجال الاقتصادي 2010، وتحقيق قفزة في أداء الدائرة في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز وفقاً لمعايير التميز المؤسسي تمثلت في تحقيق تطور بلغ (26%) عن العامين 2008 و2009 مقارنة بنتائج العامين 2006 و2007، مما نتج عن ذلك استقطاب اهتمام العديد من الجهات المحلية والدولية واستحسان وإعجاب العديد من الوفود الزائرة من مختلف دول العالم.

تقرير الأداء - الدورة الخامسة 2010

حقق برنامج جوائز محاكم دبي الهدف الرئيسي منه وهو إحداث نقلة نوعية في أداء المحاكم وجميع الوحدات الإدارية، حيث أظهرت نتائج استطلاعات الرأي عام 2010 تحقيق ما نسبته (84%) في إحداث هذه النقلة، ومن ضمن أهداف البرنامج السعي إلى نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة، وقد تم تحقيق هذا الهدف طبقاً للنتائج الملموسة بتحقيق نسبة رضا بلغت (87%) لعام 2010، كما حقق هدف زيادة فعالية التواصل بين مختلف المستويات الوظيفية في الدائرة من القطاعين القضائي والإداري لضمان انتقال المعرفة نسبة رضا بلغت (100%) عام 2010 مقارنة بـ (96%) عام 2009، كما حقق برنامج الجوائز نسبة رضا بلغت (83%) حول مدى توفير برنامج الجوائز حافز معنوي ومادي شجع على التميز والإبداع والتعاون وروح المنافسة، كما أسهم تطبيق برنامج الجوائز في تحقيق نسبة رضا بلغت (81%) حول مدى إسهام برنامج الجوائز في تعزيز جهود التطوير وتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة، أما فيما يتعلق بنسبة الزيادة في أعداد المتنافسين عن فئات التفوق الإداري (20%) مقارنة بالعام 2009، بلغت نسبة الزيادة في أعداد المتنافسين عن فئات التفوق الوظيفي (112%) مقارنة بالعام 2009، وهو ما يعتبر دليلاً واضحاً على نجاح البرنامج في تحقيق الدافع الذاتي لدى كوادر الدائرة في تحقيق التميز، وقد بلغت نسبة رضا لجان التقييم عن البرامج التدريبية والتأهيلية التي قدمت لهم (94%)، وهو ما انعكس إيجاباً على نسبة الرضا عن مستوى أداء المقيمين وأعمال التقييم في برنامج جوائز محاكم دبي 2010 والتي بلغت (83%)،

محققاً البرنامج بذلك نسبة رضا عامة عن برنامج جوائز محاكم دبي 2010 بلغت (82%)، كما وتفخر الدائرة بالاعتماد الكامل على كوادرها المؤهلة لتنفيذ البرامج التدريبية والتأهيلية لمرشحي برنامج جوائز محاكم دبي للتميز والتي بلغت نسبة الرضا عنها (91%)، وهو ما حدا بالعديد من الجهات لتوجيه مخاطباتهم لمحاكم دبي لتقديم الورش التثقيفية والتدريبية لموظفيها.

محاكم دبي تطلق فئات جديدة ضمن برنامج جوائز التميز للعام 2010

من مظاهر الريادة في برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2010 في دورته الخامسة، استحداث عدد من فئات التفوق الإداري والوظيفي سعياً للارتقاء بالأداء الفردي والمؤسسي في دائرة محاكم دبي وتحقيقاً لأهدافها الإستراتيجية وتماشياً مع توجهات الحكومة.. حيث تم استحداث فئة شركاء التميز تقديراً من دائرة محاكم دبي لجهود شركاءها الإستراتيجيون والذين أسهموا في تعزيز التميز في محاكم دبي وتحقيق أهداف الدائرة الإستراتيجية، وهم: وزارة العمل، محاكم مركز دبي المالي العالمي، دائرة الأراضي والأملاك، معهد دبي القضائي، جامعة وولونغونغ، كما تم استحداث فئة تحقيق التميز، والتي كانت خطوة استباقية من محاكم دبي على مستوى دوائر حكومة دبي استجابة لتوجه برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز بشأن تطبيق نظام التقييم الذاتي المؤسسي بالإضافة إلى اعتماد التقييم بدون استمارات ترشيح، وقد تم خلال العام 2010 تقييم كافة الوحدات الإدارية في الدائرة بدون استمارات ترشيح، وقد حققت هذه الفئة في سنتها الأولى نجاحاً تدل عليه نسبة الرضا التي بلغت (92%)، كما وتمكن فريق الجوائز ولأول مرة من إعداد تقارير فرص التحسين لكافة المحاكم والوحدات الإدارية في الدائرة بلا استثناء، معتمدين في ذلك اعتماداً كلياً على كوادر الدائرة التي أثبتت استمرار تميزها، مما انعكس على نتيجة الرضا العام عن برنامج الجوائز والذي بلغ (82%)، ودعماً لجهود الدائرة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية فيما يتعلق بدقة وسرعة التقاضي تم استحداث فئة أمين السر المتميز، والتي تنافس للحصول على لقبها ما يقارب (100) أمين سر على مستوى الدائرة، وقد تم تخصيص عدد (6) فائزين في هذه الفئة مقسمة بين الإدارات الفنية (إدارة القضايا المدنية، إدارة التنفيذ، إدارة الأحوال الشخصية).

محاكم دبي تأهل مقيمين معتمدين وممارسين من جهات محلية وعالمية 2010

التميز ليس له خط نهاية، ومن مظاهر التميز في برنامج جوائز محاكم دبي للعام 2010 ، إعداد (23) مقيم معتمد من المجموعة الأوروبية للجودة (EFQM)، بالإضافة إلى ما يقارب (50) مقيم معتمد وممارس من برنامج جوائز محاكم دبي

للمتيز، و(7) مقيمين من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، و(5) مقيمين معتمدين من برامج التميز على مستوى الدولة، وهم من يعتبرون رافد للدائرة في تنفيذ أعمال التقييم لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز للسنة الثانية على التوالي، وقد بلغت نسبة رضا لجان التقييم عن البرامج التدريبية والتأهيلية التي قدمت لهم (94%)، وهو ما انعكس إيجاباً على نسبة الرضا عن مستوى أداء المقيمين وأعمال التقييم في برنامج جوائز محاكم دبي 2010 والتي بلغت (83%).



د. أحمد بن هزيم مع فريق المقيمين المعتمدين من (EFQM)

«سردال التميز» أحدث إصدارات الإستراتيجية في محاكم دبي 2010

أصدرت إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي بمحاكم دبي دليل جوائز محاكم دبي للتميز للعام 2010 في دورتها الخامسة، وأطلق مسمى «سردال التميز» على الكتيب الذي تضمن توثيقاً كاملاً لبرنامج الجوائز منذ انطلاقتها في العام 2006 وحصر لسياسات برنامج الجوائز، وتصنيفات فئات البرنامج الإدارية والوظيفية والمعايير المعتمدة، كما احتوى على البرنامج الفني لأعمال التقييم واحتوى الإصدار على أسماء وبيانات الفائزين المتميزين خلال الدورات الأربع الماضية، وتضمن في فصوله دليلاً شاملاً للمترشح، كما وتم تخصيص فصلاً كاملاً من الكتاب كدليلاً شاملاً للمقيم تناول وبالتفصيل كيفية تقييم فئات التفوق الوظيفي والإداري مدعوماً بالأدلة والأمثلة، وقد نال هذا الإصدار رضا واستحسان العديد من الجهات داخل الدولة وخارجها.



بن هزيم يوقع نسخ من كتاب سردال التميز في حفل تدشين برنامج الجوائز 2010

الدورة السادسة لبرنامج الجوائز 2011

وها نحن في الدورة السادسة لبرنامج جوائز محاكم دبي 2011 مستمرين بإذن الله في مسيرة الريادة والتميز من خلال عدة مبادرات وخطوات متميزة في برنامج دبي ومنها إعداد ونشر الإصدار الجديد لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011 والموجه لفئة المرشحين حيث يتضمن شرحاً وافياً لمعايير التفوق الوظيفي والإداري مدعوماً بالأدلة والأمثلة التوضيحية، بالإضافة إلى سياسات برنامج الجوائز المحدثة لعام 2011 وفنائه ومعاييره المعتمدة، كما يحتوي الكتاب نماذج فئة تحقيق التميز للمحاكم والادارات لكي نضعه بين أيديكم دليلاً وخارطة طريق لتمييزكم، كما تتضمن تحسينات برنامج الجوائز لهذا العام اعتماد أسلوب التقييم بدون استمارات ترشيح على كافة الوحدات الإدارية بالدائرة إضافة إلى عدد من التحسينات والتي تهدف إلى الإرتقاء بالمستوى النوعي لإستمارات الترشيح مثل استحداث فئات التفوق الإداري المشتركة بين الوحدات التنظيمية للدائرة، وفي النهاية كل الشكر والتقدير لمدير عام محاكم دبي الدكتور أحمد بن هزيم لدعمه المتواصل لبرنامج الجوائز، والشكر مقروناً أيضاً لكل العاملين بالدائرة لدعمهم اللامحدود لإنجاح التجربة ومشاركتهم الفعالة في برنامج الجوائز، والشكر موصول لكل الجهود المبذولة من قبل جميع القائمين على برنامج الجوائز في سبيل تحقيق هذا التميز..

محاكم دبي ترف الفائزين في الدورة الخامسة لجوائز التميز 2010 بحضور مدير ديوان حاكم دبي

تحت رعاية سمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم نائب حاكم دبي رئيس المجلس القضائي بدبي أقيم الحفل الختامي السنوي لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز للعام 2010 في دورتها الخامسة، بحضور معالي محمد الشيباني مدير ديوان حاكم دبي نائب رئيس المجلس القضائي، وتأتي رعاية سموه للحفل في إطار حرصه على دعم هذه الجائزة بعد النجاحات التي حققتها منذ انطلاقتها وحتى الآن مما جعلها تجربة نموذجية يشار إليها عبر المحافل المحلية والدولية، حيث استطاعت محاكم دبي أن تحقق النجاح المنشود والذي أسست الجائزة من أجله والتي ساهمت بشكل فعال ولافت في دفع عجلة الوصول إلى أعلى المستويات التي توأمت ما وصلت له الدولة من مراتب عالمية في شتى المجالات.



الحضور أثناء السلام الوطني

تكريم فريق جوائز محاكم دبي للتميز 2010:

شهد حفل جوائز محاكم دبي للتميز 2010 تكريماً خاصاً لفريق جوائز محاكم دبي للتميز 2010، ونال التكريم كل من: د. يوسف علي السويدي، مريم عبدالله بن لاجح، خليفة محمد المحرز، حمد ثاني الظاهري، مريم حسن المري.



الدكتور أحمد بن هزيم مع فريق جوائز محاكم دبي للتميز 2010

تكريم فريق مقيمي برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2010:

نال فريق مقيمي برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2010، تكريماً خاصاً من مدير عام محاكم دبي الدكتور أحمد بن هزيم، تقديراً لجهودهم المتميزة وتفانيهم في تنفيذهم لأعمال التقييم للدورة الخامسة لبرنامج الجوائز 2010 محققين التزاماً تاماً بالبرنامج الزمني والفني المحدد لتنفيذ أعمال التقييم تلك.



الدكتور أحمد بن هزيم مع فريق مقيمي برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2010

الفئات الفائزة في الدورة الخامسة لبرنامج جوائز محاكم دبي 2010:

أولاً : القطاع القضائي 2010:

حصدت محكمة الأحوال الشخصية برئاسة القاضي سالم عبيد جائزة هذه الفئة فيما حصل القضاة علي الذباجي من محكمة الاستئناف والقاضي عبد الرحمن العوضي من المحكمة الابتدائية على جائزة القاضي المتميز.



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع الفوز لرئيس محكمة الأحوال الشخصية القاضي / سالم عبيد



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع الفوز لكل من: القاضي / علي عبدالله الذباجي



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع الفوز لكل من: القاضي / عبدالرحمن محمد العوضي

ثانياً : فئة الشريك الإستراتيجي الأكثر تميزاً 2010:

قامت محاكم دبي ضمن حفل برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2010، بتكريم خمس جهات عن فئة الشريك الإستراتيجي الأكثر تميزاً وهم: وزارة العمل ومحاكم مركز دبي المالي العالمي ودائرة الأراضي والأملاك ومعهد دبي القضائي وجامعة ولفونغ الاسترالية، كما تم الإعلان عن الفائزين عن فئات جائزة الشريك المتميز للأفراد بفئاتها الأربعة حيث حصل على جائزة عضو النيابة المتميز المستشار طارق يعقوب الخياط، وجائزة المحامي المتميز الاستاذ محمد أحمد السعدي، والمحامية المتميزة الاستاذة إيمان يونس الرفاعي، وجائزة الخبير المتميز الاستاذ خالد شهيل.

وزارة العمل :



معالي / محمد ابراهيم الشيباني
(مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع التكريم لسعادة / ماهر حمد العويد (وكيل الوزارة المساعد لشؤون التفتيش)

محاكم مركز دبي المالي العالمي:



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع التكريم للمستشار / علي المدحاني

دائرة الأراضي والأملاك:



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع التكريم لسعادة / جمعة بن حميدان.. نائب مدير عام دائرة الأراضي والأملاك

معهد دبي القضائي:



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع التكريم لسعادة / القاضي د. جمال السميطي.. مدير عام معهد دبي القضائي

جامعة وولونغونغ:



معالي / محمد ابراهيم الشيباني (مدير ديوان سمو حاكم دبي - نائب رئيس المجلس القضائي لامارة دبي)
يسلم درع التكريم لـ: د. روبرت ويلان.. رئيس جامعة وولونغونغ

ثالثاً: القطاع الإداري:

بعد ذلك تم الإعلان عن الفائزين عن فئات التفوق الوظيفي والإداري، وقد بلغ عدد المكرمين عن فئات التفوق الوظيفي (21) فائزاً، (5) عن فئات التفوق الإداري، كالتالي:

1 - فئات التفوق الإداري:

- فئة تحقيق التميز: إدارة خدمات القضايا:



- فئة القسم المبدع: قسم العلاقات العامة وخدمة العملاء:



- فئة المبادرة الإدارية المتميزة: مبادرة المذكرات الرقابية الإلكترونية:



- فئة المشروع التقني المتميز: مشروع الأرشفة الإلكترونية لمعاملات الكاتب العدل:



- فئة فريق العمل المتميز: فريق ترشيد الإنفاق:



2 - فئات التفوق الوظيفي:

- فئة الموظف المتميز في المجال الإداري: السيد/ يعقوب محمد أحمد عبدالله (إدارة التنفيذ)



- فئة الموظف المتميز في المجال التخصصي: السيد / يونس أحمد يونس (إدارة الأحوال الشخصية)



- فئة الموظف المتميز في المجال المالي: بدرية خليفة سيف السويدي (إدارة الرقابة المالية الداخلية)



- فئة الموظف المتميز في المجال التقني / الهندسي: السيد / عبدالله راشد محمد (إدارة تقنية المعلومات)



- فئة الموظفة المتميزة: السيدة / ايمان عبدالجليل مصبح (إدارة الشؤون المالية والإدارية)



- فئة الموظف المتميز في المجال الميداني: السيد/ إلياس علي البلوشي (إدارة التنفيذ)



- فئة الموظفون الجدد: الأناسة/ فاطمة عاشور عوض يسلم (إدارة الموارد البشرية)



فئة التحدي الخاصة:

- السيدة / موزة مصبح المزروعى (إدارة الأحوال الشخصية).



فئة الموظف المبدع:

- السيد / عبدالله محمود عبدالله الزرعونى (إدارة الأحوال الشخصية)



فئة أمين السر المتميز:

- السيد عبدالله محمد البلوشي - القضايا المدنية



- السيد أيمن ديب باقوني - القضايا المدنية



- السيد عبدالله حسن بلال - القضايا المدنية



- السيد خلفان غافان المهيري - الأحوال الشخصية



- السيد محمد جاسم آل علي - الأحوال الشخصية



- السيد سالم محمد درويش - التنفيذ



- الأتسة نادفة زهران حمد - التنففذ



فئة الجنفء المجهول :

- السفء محمد عبءالفنف تركف (اءارة الرقابة المالفة).



- السيد موسى عبدالله موسى محمد (إدارة القضايا المدنية).



- السيد علي أحمد علي (إدارة الأحوال الشخصية).



- السيدة عائشة عبدالله علي (إدارة خدمات القضايا).



- السيد عبدالله علي شمشون (إدارة التنفيذ).



حفاؤ وأرقام

«حقق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز عام 2010 نسبة رضا بلغت 84% عن الهدف؛ إحداه نقلة نوعية في الأداء في المحاكم والوحدات الإدارية من خلال تحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة وترشيد الإنفاق وتقديم خدمات متميزة»

الفصل الثاني

سياسات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

أهداف جوائز محاكم دبي للتميز:

1. إحداث نقلة نوعية في أداء المحاكم والوحدات الإدارية المشاركة (وتحسين الإنتاجية، وزيادة الكفاءة، بالإضافة إلى ترشيد الإنفاق، وضمان التزام الجميع بتقديم خدمات جيدة وعالية المستوى) من خلال عمليات التقييم الذاتي التي تجريها هذه الوحدات مقارنة بمعايير التقييم الخاصة بالجائزة.
2. نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة، وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنية وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً في مختلف المجالات.
3. تحفيز موظفي محاكم دبي على مختلف مستوياتهم الوظيفية على القيام بالواجبات والمهام الموكلة إليهم على الوجه الأكمل وبمستويات عالية الجودة والكفاءة والاحتراف، من خلال توفير مرجعية إرشادية تتضمن أسس ومعايير لقياس مدى التقدم والتطور في أداءهم الوظيفي.
4. التعبير عن شكر وتقدير الإدارة العليا بمحاكم دبي للأجهزة القضائية والإدارية والموارد البشرية المتميزة في أدائها وإنتاجيتها وخدماتها ومشروعاتها وبرامجها وخططها وأساليب عملها.

سياسات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز

1. تطبيق أسلوب التقييم بناء على نموذج (تحقيق التميز) على كافة المحاكم والإدارات، وتقييمهم منتصف عام 2011 واختيار الفائز عن العام 2011.
2. المشاركة في جوائز محاكم دبي للتميز إلزامية لجميع الوحدات التنظيمية (المحاكم والإدارات) عن واحدة من فئات التفوق الإداري الخمس التالية: المشروع المتميز، المشروع المشترك المتميز، فريق العمل المتميز، فريق العمل المشترك المتميز، المشروع الحكومي المشترك.
3. يكون قرار تشكيل فرق تنفيذ فئات التفوق الإداري المشتركة بناء على قرار من المدير العام.
4. يمنع ترشح فرق تطوير العمل المؤسسي عن فئة فريق العمل المتميز، ويتم تقييم إنجاز مهام الفرق من خلال تقييم الوحدة التنظيمية (المحكمة أو الإدارة).
5. يشترط للفوز عن فئات التفوق الوظيفي والإداري تحقيق حد أدنى في نتائج التقييم (أكبر من أو يساوي 30 نقطة)، على أن تحجب الفئة حال عدم تحقيق مجموع النقاط المحدد.
6. الحد الأدنى للتنافس والفوز بين مرشحي الفئات لا يقل عن عدد (2) متنافسين، وفي حال عدم تحقيق الحد الأدنى، يتم تقييم

- الإستمارة وتعتبر فائزة في حال تحقيقها لدرجة (50) فما أكثر وفيما عدا ذلك تحجب الفئة.
7. لا يجوز إعادة ترشيح الفائزين عن فئات التفوق الإداري الفريق أو المشروع، عدا فئة القسم المبدع حيث يحق للقسم المترشح بعد مرور سنتين على آخر فوز له.
8. ترشح مركز التسوية الودية للمنازعات إلزامي عن فئة تحقيق التميز واختياري عن كافة الفئات الإدارية والوظيفية.
9. تكريم الإدارة التي تحقق أكبر عدد من الجوائز (شهادة).
10. لا يحق للمرشح (القاضي، الموظف) المشاركة في أكثر من مجال تفوق وظيفي واحد في نفس الدورة.
11. المترشح للفئات: القاضي المبدع، القسم الإداري المبدع والموظف المبدع اختياري لكل الوحدات القضائية والإدارية.
12. يكون المترشح لفئات التميز الوظيفي بإعداد استمارة الترشح مستندة إلى إنجازات آخر سنتين.
13. فئات التفوق الإداري (الفريق، المشروع) يشترط فيها أن لا تتجاوز فترة تنفيذها الـ 5 سنوات كحد أقصى، دون إهمال التركيز على إنجازات آخر سنتين، على أن يكون قد أتم دراسة النتائج والتأثيرات المترتبة على الأداء والانجاز المستهدف.
14. لا يجوز ترشيح موظفي الوحدة التنظيمية عن فئة فريق العمل المتميز.
15. إرفاق قرار تشكيل فئات التفوق الإداري (والمذكورة في النقطة رقم 2) مع استمارة الترشيح.
16. برنامج جوائز محاكم دبي للتميز هو برنامج موازي لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، حيث يعتمد ذات المعايير والفئات.
17. سيتم تقييم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الإداري والوظيفي من قبل فريق تقييم داخلي مؤهل، يتم اختيار أعضائه بناء على قرار من المدير العام.
18. منع إعادة ترشح الفائزين لسنة واحدة فقط، عدا فئة الموظف الجديد والذي يحق له الترشح بعد فوزه بسنة عن فئة الموظف الجديد بناء على استيفاءه لشروط الترشح عن فئات التفوق الوظيفي الأخرى.
19. الحد الأعلى للترشح عن فئات التفوق الوظيفي فيما يخص الدرجة الوظيفية هو الدرجة (15).
20. إلزامية مشاركة القضاة عن فئة القاضي المتميز بمرشح واحد كحد أدنى عن كل محكمة.
21. يتم سنوياً اختيار وتكريم عدداً من أمناء السر كنسبة وتناسب مع أعداد أمناء السر في الإدارات المعنية (القضايا المدنية، الأحوال الشخصية، التنفيذ) كالتالي: عدد (4) من إدارة القضايا المدنية، عدد (3) من إدارة التنفيذ، وعدد (2) من إدارة الأحوال الشخصية، ويتم تقييمهم بناءً على المعايير المعتمدة من الإدارات بعد اعتمادها من إدارة الاستراتيجية.
22. يتم بشكل سنوي تكريم عدد (8) جنود مجهولين من الدائرة بناء على المعايير المعتمدة من قبل إدارة الإستراتيجية من بين ترشيحات الإدارات بالدائرة، حيث يحق لكل إدارة ترشيح عدد (2) مرشحين.
23. يحصل أعضاء فريق التقييم على شهادة مشاركة في التقييم عن السنة ذاتها، بعد إتمام أعمال التقييم.

24. الحد الأدنى للمنافسة في برنامج الجوائز 2011 بالنسبة لفئات التفوق الوظيفي كالتالي:
 أولاً: الشئون المالية، خدمات القضايا، القضايا المدنية، التنفيذ: الحد الأدنى المشاركة في (4) من فئات التفوق الوظيفي.
 ثانياً: الأحوال الشخصية، الكاتب العدل: الحد الأدنى المشاركة في (3) من فئات التفوق الوظيفي.
 ثالثاً: تقنية المعلومات، الموارد البشرية، الرقابة المالية: الحد الأدنى المشاركة في (2) من فئات التفوق الوظيفي.
 25. تتولى إدارة الإستراتيجية و الأداء المؤسسي مسؤولية الإشراف العام على برنامج الجوائز.
 26. دورة جوائز محاكم دبي 2011 : (2011/4/7 – 2011/12/6).
 27. آخر موعد لتسليم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الإداري (2011/9/20)
 28. آخر موعد لتسليم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الوظيفي والموظف المبدع (2011 / 9/27).

التكريم والمكافآت

1. يمثل الفوز عن أي فئة من فئات الجائزة إنجازاً رفيعاً للمحكمة أو الوحدة الإدارية أو الموظف الفائز، واعترافاً واضحاً بأدائهم الكفء والتميز والفعال على مستوى محاكم دبي.
2. تحصل الإدارة التي تحقق أكبر عدد من الجوائز في الدورة ذاتها على شهادة شكر.
3. يحصل الفائزون عن فئات التفوق الإداري والوظيفي على درع التميز وعلى شهادة شكر وتقدير من محاكم دبي.
4. يحصل الموظفون الذين يفوزون ضمن مجالات التفوق الوظيفي على المزايا التالية:
 - عشرون ألف درهم للفائز عن فئة القاضي المتميز.
 - عشرة آلاف درهم للفائز عن فئة القاضي المبدع.
 - خمسة عشرة ألف درهم للمجالات التالية: الموظف المتميز في المجال الإداري، والموظف المتميز في الوظائف المتخصصة (المالي، التقني/الفني، المجالات التخصصية)، الموظفة المتميزة، الموظف المتميز في المجال الميداني.
 - عشرة آلاف درهم للفئات التالية: الموظفون الجدد، فئة التحدي، فئة الموظف المبدع.
 - خمسة آلاف درهم: فئة أمين السر المتميز.
 - ثلاثة آلاف درهم: فئة الجندي المجهول.

جفائز وأرقام

«حقق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز عام 2010 نسبة رضا بلغت 87% عن الهدف: نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة وتعميم أفضل الممارسات المهنية والإدارية في مختلف المجالات»

الفصل الثالث

فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

1 - فئات التفوق الإداري:

- فئة المحكمة المتميزة (تحقيق التميز):

تنحصر المنافسة لهذه الفئة على المحاكم التخصصية الست بالمحكمة الابتدائية بالإضافة إلى محكمة الاستئناف، وتشير الفئة إلى المحكمة التي تحقق أعلى مطابقة لمتطلبات التميز المحددة في لائحة التدقيق (نموذج تحقيق التميز للمحاكم).

- فئة الإدارة المتميزة (تحقيق التميز):

تشير هذه الفئة إلى وحدة تنظيمية بمستوى إدارة مكونة من عدد من الأقسام، وتشير الفئة إلى الإدارة التي تحقق أعلى مطابقة لمتطلبات التميز المحددة في لائحة التدقيق (نموذج تحقيق التميز للإدارات).

- فريق العمل المشترك المتميز:

تشير هذه الفئة إلى مجموعة عمل رسمية تعمل بشكل دائم أو مؤقت في الإعداد أو إنجاز مهمة أو مشروع معين، ويجب أن لا يقل عدد أعضاء فريق العمل المعني عن ثلاثة موظفين دون حدود عليا لعدددهم، وبغض النظر عن درجاتهم ومسمياتهم الوظيفية، وأن يكون الفريق مشكل من ممثلين من عدد من الوحدات التنظيمية في الدائرة، وتنطبق على الفئة نفس معايير فئة فريق العمل المتميز.

- فريق العمل المتميز:

تشير هذه الفئة إلى مجموعة عمل رسمية تعمل بشكل دائم أو مؤقت في الإعداد أو إنجاز مهمة أو مشروع أو مبادرة معينة، ويجب أن لا يقل عدد أعضاء الفريق العمل المعني عن ثلاثة موظفين دون حدود عليا لعدددهم، وبغض النظر عن درجاتهم ومسمياتهم الوظيفية.

- المشروع المشترك المتميز:

تتضمن هذه الفئة أي مبادرة إدارية أو نظام إداري حديث ومتطور، أو مشروع أو نظام تقني أو فني متطور تطبقه عدداً من الوحدات التنظيمية في الدائرة بشكل مشترك، ويكون له تأثيرات إيجابية على مستوى أداء محاكم دبي، وعلى مدى رقي وجودة الخدمات التي تقدمها للجمهور، وتنطبق على الفئة نفس معايير فئة المشروع المتميز.

- المشروع المتميز:

تتضمن هذه الفئة أي مبادرة إدارية أو نظام إداري حديث ومتطور، أو مشروع أو نظام تقني أو فني متطور، تطبقه المحكمة أو الوحدة الإدارية، ويكون له تأثيرات إيجابية على مستوى أداء محاكم دبي، وعلى مدى رقي وجودة الخدمات التي تقدمها للجمهور.

- القسم الإداري المبدع:

تمنح هذه الجائزة للقسم الإداري الذي ينجح بشكل جماعي وإبداعي في تطوير أنظمة أو عمليات أو أساليب مهنية تصب في مصلحة تطوير إجراءات العمل أو أسلوب تقديم الخدمات أو بيئة العمل، أو تسهم في إنجاز المهام والمشاريع بشكل مثالي، أو تعزز من صورة الدائرة في المجتمع.

2 - فئات التفوق الوظيفي الخاصة

-القاضي المتميز:

تنحصر المنافسة في هذه الفئة بين السادة قضاة المحاكم (الابتدائية، الاستئناف، التمييز)، ويتم تقييم مرشحي الفئة بناء على معايير خاصة تم تخصيصها لهذه الفئة استناداً إلى طبيعة العمل.

-القاضي المبدع:

وتشمل هذه الفئة السادة قضاة المحاكم (الابتدائية، الاستئناف، التمييز)، ويتم تقييم مرشحي الفئة بناء على معايير الإبداع المحددة لهذه الفئة.

3 - فئات التفوق الوظيفي

تقدم هذه الفئات حوافز لموظفي محاكم دبي الأكثر تميزاً وكفاءة ويشترط للمشاركة فيها أن يكون الموظف قد أمضى سنتين متصلتين في الخدمة بمحاكم دبي، وأن يكون قد حصل على تقدير لا يقل عن (يفي بالتوقعات) في آخر تقرير لأدائه الوظيفي، وتتضمن المشاركة في هذه الفئات اختيار وتكريم أكثر الموظفين كفاءة والتزاماً وعطاءً وتعاوناً وولاءً ومبادرة وتفانياً وإبداعاً، وهي تشمل ما يلي:

– الموظف المتميز:

يتم اختيار مرشح الدائرة عن فئة الموظف المتميز لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز بناء على قرار من المدير العام.

– الموظف المتميز في المجال الإداري:

وتشمل هذه الفئة موظفي محاكم دبي العاملين بوظائف إدارية أو مهنية أو كتابية على اختلافها وتنوع مسمياتها، مثال الإداريون وضباط شئون الموظفين والمساعدون والمحرمون والمترجمون والإعلاميون وضباط المشتريات وأمناء المخازن وموظفو السكرتاريا والطباعة والأرشيف والاستقبال وخدمة العملاء وغيرهم.

– الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة:

وتشمل هذه الفئة موظفي محاكم دبي على اختلاف وتنوع مسمياتهم والعاملين في الوظائف التخصصية (كتاب العدل والموجهين الأسريين...)، والعاملين في الوظائف المالية مثل المحاسبون وإداريو الموازنة ومدققوا الحسابات والمساعدون الماليون وأمناء الصناديق وكتبة الحسابات ومحصلوا الإيرادات وما شابه، والعاملين في مجال تقنية المعلومات أو مستخدمي الأجهزة والمعدات التقنية والهندسية مثل: محللو ومصممو برامج الحاسب الآلي والمبرمجون ومهندسو الحاسب الآلي ومشغلو الأنظمة وإداريو قواعد البيانات وفتوى الأجهزة وما شابه.

– الموظف المتميز في المجال الميداني:

وتشمل هذه الفئة جميع موظفي محاكم دبي الذين تتطلب طبيعة وظائفهم العمل الميداني غير المكتبي ومن الأمثلة على الوظائف/المسميات الوظيفية التي تدرج ضمن هذه الفئة مندوبو الإعلان (المحضرون) ومندوبو التنفيذ (مأموري التنفيذ).

- الموظفة المتميزة:

وتشمل هذه الفئة جميع الموظفين العاملات في محاكم دبي على اختلاف درجاتهن ووظائفهن ومستوياتهن الوظيفية، علماً بأن تخصيص هذه الفئة للموظفات العاملات في محاكم دبي لا يعني عدم مشاركتهن في الترشيح لبقية فئات الجائزة.

- الموظفون الجدد:

وتشمل هذه الفئة جميع الموظفين حديثي التعيين لدى محاكم دبي، شريطة إكمالهم مدة لا تقل عن 6 أشهر ولا تزيد عن 24 شهراً ومع الجهات/ المؤسسات الأخرى عن 24 شهر (بمجموع خدمة لا تزيد عن أربع سنوات) في العمل لدى محاكم دبي، ويعفى المرشحون عن هذه الفئة من شرط الحصول على (تقدير لا يقل عن يفي بالتوقعات) في تقييم أدائهم السنوي، كما يشترط أن لا تزيد المدة التي انقضت على تخرجهم من الجامعة أو المؤسسة التعليمية عن 5 سنوات كحد أقصى.

- فئة الموظف المبدع:

وتشمل هذه الفئة جميع موظفي المحاكم على اختلاف درجاتهم ووظائفهم ومستوياتهم الوظيفية، دون اشتراط حد أدنى في تقييم أدائهم السنوي.

- فئة أمين السر المتميز:

وتكون المنافسة في هذه الفئة لكافة أمناء السر في الإدارات المعنية (القضايا المدنية، الأحوال الشخصية، التنفيذ)، على أن يتم تقييمهم كافة استناداً إلى المعايير المعتمدة بناء على اعتماد الإدارات المعنية بدون تقديم استمارات ترشيح.

- فئة التحدي:

وتشمل هذه الفئة جميع الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة على اختلاف درجاتهم ووظائفهم ومستوياتهم الوظيفية، شريطة أن يكون قد مضى على إلتحاقهم بالعمل لدى المحاكم مدة لا تقل عن ستة أشهر، ويتم اختيار الفائزين بناء على ترشيح الوحدات التنظيمية.

- فئة الجندي المجهول:

وتشمل هذه الفئة جميع موظفي المحاكم، ممن تنطبق عليهم المعايير المعتمدة لاختيار المكرمين عن هذه الفئة.

جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي 2011

أهداف جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي:

أطلقت محاكم دبي جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي بهدف تشجيع وتحفيز شركاء المحاكم على العطاء والمشاركة الايجابية في كل ما من شأنه تطوير العمل القضائي والوصول به إلى تحقيق الريادة في هذا المجال لما فيه الصالح العام.

فئات جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي:

أعضاء النيابة العامة / المحامون (المحامي المتميز. المحامية المتميزة) / الخبراء

تمنح هذه الجائزة لأعضاء النيابة - المحامي - المهاوية - الخبير بناء على¹:

1. تقييم السادة قضاة المحاكم لهؤلاء الشركاء، بالنظر إلى مدى التعاون وأسلوب التعامل وإسهامهم في تحقيق أهداف الدائرة في مختلف مجالات العمل القضائي.
2. تقييم الإدارات ذات العلاقة بهؤلاء الشركاء بالنظر إلى مدى التعاون وأسلوب التعامل المقدم من جانبهم وإسهامهم في تحقيق رؤية محاكم دبي للوصول إلى الريادة في عمل المحاكم.

التكريم:

يمنح الفائزون في هذه الجائزة شهادة تقدير ودرعاً تذكاريًا من محاكم دبي.

1 مصدر المعايير: برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011

حفاؤ وأرقام

«نجم برنامج الجوائز عام 2010 بتحقيق نسبة رضا بلغت 83% عن الهدف: وفرت الجائزة حافز معنوي ومادي شجع على التميز والإبداع و التعاون وروح المنافسة وعبر عن شكر القيادة وتقديرها للجهود المبذولة»

الفصل الرابع

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

معايير وعناصر تقييم فئة المحكمة المتميزة (تحقيق التميز):²

م	متطلبات التدقيق
	1. التخطيط الإستراتيجي
1	بناء وتطوير الخطة الإستراتيجية 2012 - 2015
	<p>هو دور ومساهمات المحكمة وفريق التطوير في تنفيذ متطلبات تحليل البيئة الداخلية والخارجية واشتراك جميع المعنيين في مراحل التحليل ومساهمات الفريق في جلسات العصف الذهني لتصنيف مدخلات التحليل ومقترحاتهم لتحويلها إلى أهداف ومبادرات إستراتيجية.</p> <p>(0 = لا توجد مساهمات لتحليل البيئة وتحديد التوصيات المستقبلية (الرؤيا، الرسالة، القيم، الغايات، الأهداف)، 1 = توجد مساهمات لجمع معلومات لتحليل البيئة، 2 = توجد مساهمات لجمع معلومات لتحليل البيئة ومشاركات في جلسات العصف ومقترحات لوضع الأهداف والمبادرات، 3 = توجد مساهمات في تحليل البيئة ومشاركات في جلسات العصف ومقترحات لوضع الأهداف والمبادرات وأدلة على إشراك السادة قضاة المحكمة في كافة مراحل هذه العملية)</p>
2	جهود نشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمحكمة
	<p>جهود المحكمة في نشر وتعميم الخطط التشغيلية والإستراتيجية باستخدام قنوات النشر مثل (الاجتماعات - المستندات والأدلة الورقية - بوابة المعرفة - البريد الإلكتروني - إرسالها وشرحها للجهات الخارجية وتعريف الشركاء الخارجيين بها - كما تتضمن قياس مدى فهمهم للخطط من خلال مثلاً الاستبيانات أو اللقاءات أو تحقيق مؤشرات الأداء المشتركة).</p> <p>0 = تمنح للمحكمة التي لم تقم بأي جهود في سبيل نشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمحكمة داخلياً وخارجياً.</p> <p>1 = تمنح للمحكمة التي قامت بنشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمحكمة داخلياً في المحكمة بعدة قنوات.</p> <p>2 = تمنح للمحكمة التي قامت بنشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمحكمة داخلياً على مستوى المحكمة والدائرة بعدة قنوات.</p> <p>3 = تمنح للمحكمة التي قامت بنشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمحكمة داخلياً على مستوى المحكمة والدائرة وخارجياً على مستوى كافة المعنيين بعدة قنوات + قياس مدى الفهم.</p>

2 مصدر المعايير، برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011

<p>مدى وجود توزيع متزن لمبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١١ على الأهداف الإستراتيجية المدرجة في خطة المحكمة.</p>	<p>3</p>
<p>(0 = التوزيع المتزن أقل عن 25%، 1 = 25% - 50% من المبادرات موزعة بشكل متزن على الأهداف الإستراتيجية، 2 = 50% - 75% من المبادرات موزعة بشكل متزن على الأهداف الإستراتيجية، 3 = يوجد توزيع متزن للمبادرات على الأهداف الإستراتيجية يمثل 75% وأكثر)</p>	
<p>مدى ارتباط مبادرات الخطة التشغيلية ٢٠١١ بالدراسات التحليلية (المقارنات المعيارية والاطلاع على أفضل الممارسات وبتقارير الاستطلاعات الداخلية والخارجية... إلخ)</p>	<p>4</p>
<p>ويقصد بها الآلية التي تم تطوير المبادرات على أساسها ومنها المقارنات مع المحاكم أو الدوائر الأخرى، استطلاعات الرأي، الإطلاع على أفضل الممارسات الداخلية والخارجية... وغيرها.</p> <p>(0 = لا توجد مبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية، 1 = حوالي 25% من المبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية، 2 = حوالي 25% - 50% من المبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية، 3 = 50% وأكثر من المبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية)</p>	
<p>مدى وجود دراسات جدوى لمبادرات ومشاريع الخطة التشغيلية ٢٠١١ والتي تستلزم طبيعتها تنفيذ هذه الدراسات.</p>	<p>5</p>
<p>ويقصد بها مدى توظيف المحكمة لدراسات الجدوى للمبادرات ذات النوعية التي تستلزم تنفيذ دراسات جدوى لها من إجمالي مبادرات الخطة التشغيلية.</p> <p>(0 = لا يوجد توظيف لدراسات الجدوى لمبادرات الخطة التشغيلية، 1 = توجد ممارسات متمثلة بربط دراسات أولية للجدوى بالمبادرات، 2 = يوجد توظيف بسيط لدراسات الجدوى، 3 = يوجد توظيف واضح لدراسات الجدوى)</p>	
<p>الالتزام بإعداد تقارير نسب إنجاز المبادرات بشكل ربع سنوي</p>	<p>6</p>
<p>مدى التزام المحكمة بإعداد تقارير نسب الإنجاز الربعية ويرتكز التقييم على ثلاثة معايير: (1) الدقة والوضوح، (2) الالتزام بتوقيت إرسال التقارير، (3) مدى اكتمال تقرير إنجاز المبادرات.</p> <p>(0 = لم يتم الالتزام بالمعايير أعلاه، 1 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 50%، 2 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 75%، 3 = الالتزام بالمعايير أعلاه أكثر من 75%)</p>	

الإجراءات المتخذة حيال الانحراف في تنفيذ المبادرات

7

ويرتبط هذا المعيار بضمان التنفيذ الفعال للمبادرات ومتابعة تنفيذها لضمان الجودة في كل مراحلها بحيث يتم تسبب واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية بشكل متزامن مع تنفيذها.

(0 = لا يوجد تسبب ولا إجراءات متخذة حيال الانحراف في التنفيذ، 1 = اعتماد أسلوب الترحيل للمبادرات المنجزة جزئياً، 2 = يوجد تسبب للانحراف واعتماد وتنفيذ إجراءات أنية حيال الانحراف في تنفيذ المبادرات، 3 = وجود سيناريوهات بديله للخطة ومطبقة عند الحاجة لتطبيقها)

الالتزام بإعداد تقارير متابعة مؤشرات الأداء بشكل ربع سنوي

8

ويرتكز على معيارين: (1) مدى تطابق المؤشرات ومستهدفاتها المدرجة في الخطة الإستراتيجية مع التقرير المرسل، (2) التأكد من أن كل المؤشرات الربعية تم أداؤها في التقرير المرسل من المحكمة، (3) مدى الالتزام بالمواعيد المحددة للإرسال.

(0 = لم يتم الالتزام بالمعايير أعلاه، 1 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 50%، 2 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 75%، 3 = الالتزام بالمعايير أعلاه أكثر من 75%)

الإجراءات المتخذة حيال الانحراف في تحقيق المستهدفات

9

ويرتبط هذا المعيار بضمان تحقيق مستهدفات مؤشرات قياس تنفيذ الأهداف وضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة حيال الانحراف في تحقيقها.

(0 = لا توجد إجراءات متخذة حيال الانحراف في تحقيق المؤشر، 1 = تم رصد أسباب الانحراف في تحقيق المؤشر، 2 = تم رصد أسباب الانحراف في تحقيق المؤشر واتخاذ إجراءات حيال الانحراف المحقق، 3 = تم تحقيق المؤشر بناءً على الإجراءات المتخذة)

2. العمليات

تعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً وخارجياً (مثلاً على بوابة المعرفة، الاجتماعات، النشرات ..)

1

- 0 = تمنح للمحكمة التي لم تقم بأي جهود في سبيل تعميم التحديثات الخاصة بالخرائط التدفقية للعمليات داخلياً وخارجياً.
- 1 = تمنح للمحكمة التي قامت بتعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً ضمن نطاق للمحكمة وتدريبهم عليها.
- 2 = تمنح للمحكمة التي قامت بتعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً ضمن نطاق الدائرة وتدريبهم عليها.
- 3 = تمنح للمحكمة التي قامت بتعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً ضمن نطاق الدائرة وخارجياً (الشركاء، المتعاملين...) وتدريبهم عليها.

<p>مدى اعتماد تطوير العمليات والخدمات على دراسات تحليلية تعتمد على الإطلاع على أفضل الممارسات والمقارنات المعيارية والتطبيق التجريبي، استطلاعات الرأي... إلخ.</p>	<p>2</p>
<p>ويقصد بها المدخلات التي تم تحديث العمليات على أساسها ومنها المقارنات المعيارية، الإطلاع على أفضل الممارسات الداخلية والخارجية... إلخ (0 = لا يوجد ارتباط بين تطوير العمليات والمدخلات أعلاه، 1 = حوالي 50% من تحديثات العمليات مرتبط بدراسات تحليلية، 2 = حوالي 75% من تحديثات العمليات مرتبطة بدراسات تحليلية، 3 = أكثر من 75% من تحديثات العمليات مرتبطة بدراسات تحليلية)</p>	
<p>3. إدارة الشراكات</p>	
<p>تحديث ملف الشراكات (وفق التصنيف المعمول به في الدائرة)</p>	<p>1</p>
<p>(0 = لم يتم تحديث ملف الشراكات ضمن البرنامج الزمني المحدد له وطبقاً للتصنيف المعتمد، 1 = تم تحديث ملف الشراكات دون إلتزام بالبرنامج الزمني المحدد له والتصنيف المعتمد، 2 = تم تحديث ملف الشراكات دون إلتزام بالبرنامج الزمني المحدد له ولكن طبقاً للتصنيف المعتمد، 3 = تم تحديث ملف الشراكات ضمن البرنامج الزمني المحدد له وطبقاً للتصنيف المعتمد).</p>	
<p>مدى الترابط ونسب إنجاز المهام المشتركة مع الشركاء الداخليين</p>	<p>2</p>
<p>ربط المبادرات المشتركة مع الوحدات التنظيمية في الدائرة بأهداف المحكمة والدائرة والتحقق من إنجازها، وتوثيقها من خلال محاضر الاجتماعات وغيرها. (0 = لم يتم الإنجاز، 1 = نسبة الإنجاز من الإجمالي تصل إلى 50%، 2 = نسبة الانجاز من الإجمالي تصل إلى 75% + تحقيق ورصد جزئي لنتائج تنفيذ الشراكات، 3 = نسبة الانجاز من الإجمالي أكثر من 75% + تحقيق ورصد كافة النتائج من تنفيذ الشراكات)</p>	
<p>مدى الترابط ونسب إنجاز المهام المشتركة مع الشركاء الخارجيين</p>	<p>3</p>
<p>ربط المبادرات المشتركة مع الشركاء الخارجيين بأهداف المحكمة والدائرة والتحقق من إنجازها، وتوثيقها من خلال محاضر الاجتماعات واتفاقيات الشراكة. (0 = لم يتم الإنجاز، 1 = نسبة الإنجاز من الإجمالي تصل إلى 50%، 2 = نسبة الانجاز من الإجمالي تصل إلى 75% + تحقيق ورصد جزئي لنتائج تنفيذ الشراكات، 3 = نسبة الانجاز من الإجمالي أكثر من 75% + تحقيق ورصد كافة النتائج من تنفيذ الشراكات)</p>	

4. استطلاعات الرأي

تنفيذ استطلاعات رضا الموارد البشرية

1

- 0 = تمنح للمحكمة التي لم تنفذ استطلاعات رضا الموارد البشرية خلال العام 2010.
3 = تمنح للمحكمة التي نفذت استطلاعات رضا الموارد البشرية خلال العام 2010.

الإجراءات التي تم اتخاذها بناء على نتائج تنفيذ استطلاعات رضا الموارد البشرية

2

- 0 = تمنح للمحكمة التي لم تتخذ أي إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية.
1 = تمنح للمحكمة التي قامت باتخاذ إجراءات تصحيحية آتية بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية.
2 = تمنح للمحكمة التي قامت بربط الإجراءات التصحيحية بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية بمبادرات ونفذت تلك المبادرات.
3 = تمنح للمحكمة التي قامت بربط الإجراءات التصحيحية بمبادرات بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية ونفذت تلك المبادرات وقامت بقياس أثرها.

5. أداء فرق تطوير العمل المؤسسي

نسب إنجاز مهام القرار 2/2008 وتكليفات فريق القيادة وفريق التحول الإستراتيجي والإدارة العليا وتوصيات فرق تطوير العمل المؤسسي بالمحكمة.

1

- يتم تقييم المعيار بناء على نسبة الإنجاز من الإجمالي بالنسبة للعام 2011، بالنسبة للعام 2009 و2010 يتم الحصول على الانجاز من قسم التخطيط من خطط المحاكم (مؤشرات أداء فرق تطوير العمل المؤسسي).
0 = لم يتم إنجاز مستهدفات 2009 و2010 و2011
1 = إنجاز 100% من مستهدفات 2009 و2010
2 = إنجاز مستهدف 2009 و2010 + ما يصل إلى 25% من مستهدف 2011 حتى تاريخه.
3 = إنجاز مستهدفات 2009 و2010 + ما يصل إلى 50% من مستهدف 2011 حتى تاريخه.

توثيق القرارات ومحاضر الاجتماعات على المستوى الداخلي والخارجي	2
<p>دور المحكمة في توثيق جميع القرارات ومحاضر الاجتماعات، بالإضافة إلى مقارنة محقق عدد الاجتماعات بالمستهدف (مؤشرات أداء فرق تطوير العمل المؤسسي).</p> <p>(0 = لا يوجد توثيق، 1 = يوجد توثيق يصل إلى 50%، 2 = يوجد توثيق يصل إلى 75%، 3 = يوجد توثيق يتجاوز 75%)</p>	
أنشطة التكريم والتحفيز بشكل شمولي في المحكمة.	3
<p>(0 = لا يوجد تحفيز أو تكريم، 1 = يوجد تحفيز أو تكريم يصل إلى 25%، 2 = يوجد تحفيز أو تكريم يصل إلى 50%، 3 = يوجد تحفيز أو تكريم يتجاوز 50%)</p>	
تشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء بين السادة القضاة في المحكمة (جلسات العصف الذهني، مناقشة نتائج الأداء ، مناقشة مشاريع التغيير ونتائجها ... إلخ)	4
<p>(0 = لا توجد آليات، 1 = توجد بعض التوثيقات لآليات التواصل، 2 = توجد توثيقات لآليات التواصل وبشكل شمولي + حصر لمخرجات تنفيذ الآليات المذكورة، 3 = يوجد رصد لنتائج تطبيق مخرجات الآليات المذكورة على الأداء)</p>	
6. التدريب والتطوير	
مدى مشاركة السادة القضاة في المحكمة في برامج التطوير والتدريب	1
<p>(0 = لا توجد مشاركة، 1 = تصل المشاركة إلى 25% من إجمالي قضاة المحكمة المعنية، 2 = تصل المشاركة إلى 50% من إجمالي قضاة المحكمة المعنية، تصل المشاركة إلى 75% أو أكثر من إجمالي قضاة المحكمة المعنية)</p>	
مدى مشاركة السادة القضاة في المحكمة في تقديم برامج التطوير والتميز والمشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة وغيرها.	2
<p>(0 = لا توجد مشاركة، 1 = تصل المشاركة إلى 25% من إجمالي قضاة المحكمة المعنية، 2 = تصل المشاركة إلى 50% من إجمالي قضاة المحكمة المعنية، تصل المشاركة إلى ما يزيد على 50% من إجمالي قضاة المحكمة المعنية)</p>	

مدى فعالية التنسيق بين المحكمة وإدارة الموارد البشرية فيما يخص برامج التدريب وتشكيل الفرق.

(0 = لا يوجد تنسيق، 1 = وجود حصر لكافة البرامج التدريبية وقرارات تشكيل الفرق في المحكمة، 2 = توثيق قرارات تشكيل الفرق والبرامج التدريبية لدى إدارة الموارد البشرية بنسبة تصل إلى 75%، 3 = توثيق قرارات تشكيل الفرق والبرامج التدريبية لدى إدارة الموارد البشرية بنسبة تصل إلى 100%)

7. مبادرات وممارسات متميزة

٢٠

مدى كفاءة وتميز المبادرة وأثرها على الأداء داخلياً وخارجياً



معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

معايير وعناصر تقييم فئة الإدارة المتميزة (تحقيق التميز):³

#	متطلبات التدقيق
	1. التخطيط الإستراتيجي
1	بناء وتطوير الخطة الإستراتيجية 2012 - 2015
	هو دور ومساهمات الوحدة وفريق التطوير في تنفيذ متطلبات تحليل البيئة الداخلية والخارجية واشتراك جميع المعنيين في مراحل التحليل ومساهمات الفريق في جلسات العصف الذهني لتصنيف مدخلات التحليل ومقترحاتهم لتحويلها إلى أهداف ومبادرات إستراتيجية.
	(0 = لا توجد مساهمات لتحليل البيئة وتحديد التوصيات المستقبلية (الرؤيا، الرسالة، القيم، الغايات، الأهداف)، 1 = توجد مساهمات لجمع معلومات تحليل البيئة، 2 = توجد مساهمات لجمع معلومات تحليل البيئة ومشاركات في جلسات العصف ومقترحات لوضع الأهداف والمبادرات، 3 = توجد مساهمات في تحليل البيئة ومشاركات في جلسات العصف ومقترحات لوضع الأهداف والمبادرات وأدلة على إشراك مختلف فئات موظفي الإدارة في كافة مراحل هذه العملية)
2	جهود نشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للإدارة
	جهود الإدارة في نشر وتعميم الخطط التشغيلية والإستراتيجية باستخدام قنوات النشر مثل (الاجتماعات - المستندات والأدلة الورقية - بوابة المعرفة - البريد الإلكتروني - إرسائها وشرحها للجهات الخارجية وتعريف الشركاء الخارجيين بها - كما تتضمن قياس مدى فهمهم للخطط من خلال مثلا الاستبيانات أو اللقاءات أو تحقيق مؤشرات الأداء المشتركة).
	0 = تمنح للإدارة التي لم تقم بأي جهود في سبيل نشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للإدارة داخلياً وخارجياً.
	1 = تمنح للإدارة التي قامت بنشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للإدارة داخلياً في الإدارة بعدة قنوات.
	2 = تمنح للإدارة التي قامت بنشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للإدارة داخلياً على مستوى الإدارة والدائرة بعدة قنوات.
	3 = تمنح للإدارة التي قامت بنشر وتعميم الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للإدارة داخلياً على مستوى الإدارة والدائرة وخارجياً على مستوى كافة المعنيين بعدة قنوات + قياس مدى الفهم.

مدى وجود توزيع متزن لمبادرات الخطة التشغيلية 2011 على الأهداف الإستراتيجية المدرجة في خطة الوحدة التنظيمية.	3
<p>(0=التوزيع المتزن أقل عن 25%، 1 = 25% - 50% من المبادرات موزعة بشكل متزن على الأهداف الإستراتيجية، 2 = 50% - 75% من المبادرات موزعة بشكل متزن على الأهداف الإستراتيجية، 3 = يوجد توزيع متزن للمبادرات على الأهداف الإستراتيجية يمثل 75% وأكثر)</p>	
مدى ارتباط مبادرات الخطة التشغيلية 2011 بالدراسات التحليلية (المقارنات المعيارية والاطلاع على أفضل الممارسات وبتقارير الاستطلاعات الداخلية والخارجية...إلخ)	4
<p>ويقصد بها الآلية التي تم تطوير المبادرات على أساسها ومنها المقارنات مع الإدارات أو الدوائر الأخرى، استطلاعات الرأي، الإطلاع على أفضل الممارسات الداخلية والخارجية... وغيرها.</p> <p>(0 = لا توجد مبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية، 1 = حوالي 25% من المبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية، 2 = حوالي 25% - 50% من المبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية، 3 = 50% وأكثر من المبادرات مرتبطة بدراسات تحليلية)</p>	
مدى وجود دراسات جدوى لمبادرات ومشاريع الخطة التشغيلية 2011 والتي تستلزم طبيعتها تنفيذ هذه الدراسات.	5
<p>ويقصد بها مدى توظيف الإدارة لدراسات الجدوى للمبادرات ذات النوعية التي تستلزم تنفيذ دراسات جدوى لها من إجمالي مبادرات الخطة التشغيلية.</p> <p>(0 = لا يوجد توظيف لدراسات الجدوى لمبادرات الخطة التشغيلية، 1 = توجد ممارسات متمثلة بربط دراسات أولية للجدوى بالمبادرات، 2 = يوجد توظيف بسيط لدراسات الجدوى، 3 = يوجد توظيف واضح لدراسات الجدوى)</p>	
الالتزام بإعداد تقارير نسب إنجاز المبادرات بشكل ربع سنوي	6
<p>مدى التزام الإدارات بإعداد تقارير نسب الإنجاز الربعية ويرتكز التقييم على ثلاثة معايير: (1) الدقة والوضوح، (2) الالتزام بتوقيت إرسال التقارير، (3) مدى اكتمال تقرير إنجاز المبادرات.</p> <p>(0 = لم يتم الالتزام بالمعايير أعلاه، 1 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 50%، 2 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 75%، 3 = الالتزام بالمعايير أعلاه أكثر من 75%)</p>	

ويرتبط هذا المعيار بضمان التنفيذ الفعال للمبادرات ومتابعة تنفيذها لضمان الجودة في كل مراحلها بحيث يتم تسبب واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية بشكل متزامن مع تنفيذها.

(0 = لا يوجد تسبب ولا إجراءات متخذة حيال الانحراف في التنفيذ، 1 = اعتماد أسلوب الترحيل للمبادرات المنجزة جزئياً، 2 = يوجد تسبب للانحراف واعتماد وتنفيذ إجراءات آنية حيال الانحراف في تنفيذ المبادرات، 3 = وجود سيناريوهات بديله للخطة ومطبقة عند الحاجة لتطبيقها)

ويرتكز على معيارين: (1) مدى تطابق المؤشرات ومستهدفاتها المدرجة في الخطة الإستراتيجية مع التقرير المرسل، (2) التأكد من أن كل المؤشرات الربعية تم أدرجها في التقرير المرسل من الإدارات، (3) مدى الالتزام بالمواعيد المحددة للإرسال.

(0 = لم يتم الالتزام بالمعايير أعلاه، 1 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 50%، 2 = الالتزام بالمعايير أعلاه يصل إلى 75%، 3 = الالتزام بالمعايير أعلاه أكثر من 75%)

ويرتبط هذا المعيار بضمان تحقيق مستهدفات مؤشرات قياس تنفيذ الأهداف وضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة حيال الانحراف في تحقيقها.

(0 = لا توجد إجراءات متخذة حيال الانحراف في تحقيق المؤشر، 1 = تم رصد أسباب الانحراف في تحقيق المؤشر، 2 = تم رصد أسباب الانحراف في تحقيق المؤشر واتخاذ إجراءات حيال الانحراف المحقق، 3 = تم تحقيق المؤشر بناءً على الإجراءات المتخذة)

2. العمليات

تعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً وخارجياً (مثلاً على بوابة المعرفة، الاجتماعات، النشرات ..)

0 = تمنح للإدارة التي لم تقم بأي جهود في سبيل تعميم التحديثات الخاصة بالخرائط التدفقية للعمليات الدرجة داخلياً وخارجياً.

1 = تمنح للإدارة التي قامت بتعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً ضمن نطاق الإدارة وتدريبهم عليها.

2 = تمنح للإدارة التي قامت بتعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً ضمن نطاق الدائرة وتدريبهم عليها.

3 = تمنح للإدارة التي قامت بتعميم الخرائط التدفقية للعمليات للمعنيين بها داخلياً ضمن نطاق الدائرة وخارجياً (الشركاء، المتعاملين ...) وتدريبهم عليها.

مدى اعتماد تطوير العمليات والخدمات على دراسات تحليلية تعتمد على الإطلاع على أفضل الممارسات والمقارنات المعيارية والتطبيق التجريبي، استطلاعات الرأي... إلخ.	2
ويقصد بها المدخلات التي تم تحديث العمليات على أساسها ومنها المقارنات المعيارية، الإطلاع على أفضل الممارسات الداخلية والخارجية... إلخ (0 = لا يوجد ارتباط بين تطوير العمليات والمدخلات أعلاه، 1 = حوالي 50% من تحديثات العمليات مرتبط بدراسات تحليلية، 2 = حوالي 75% من تحديثات العمليات مرتبطة بدراسات تحليلية، 3 = أكثر من 75% من تحديثات العمليات مرتبطة بدراسات تحليلية)	
مدى وجود أدلة للمستفيدين من الخدمات تتضمن وصف الخدمات ومتطلبات الحصول عليها وإجراءاتها والوقت اللازم لتلقيها وتقديمها والجهات التي تقدمها.	3
(0 = لا توجد، 1 = يوجد توثيق لوصف الخدمات ومتطلبات الحصول عليها وإجراءاتها والوقت اللازم لتلقيها والجهات التي تقدمها يصل إلى 50%، 2 = يوجد توثيق لوصف الخدمات ومتطلبات الحصول عليها وإجراءاتها والوقت اللازم لتلقيها والجهات التي تقدمها يصل إلى 75%، 3 = يوجد توثيق لوصف الخدمات ومتطلبات الحصول عليها وإجراءاتها والوقت اللازم لتلقيها والجهات التي تقدمها يصل إلى 100% + تعميمها داخلياً وخارجياً بعدة قنوات)	
3. إدارة الشراكات	
تحديث ملف الشراكات (وفق التصنيف المعمول به في الدائرة)	1
(0 = لم يتم تحديث ملف الشراكات ضمن البرنامج الزمني المحدد له وطبقاً للتصنيف المعتمد، 1 = تم تحديث ملف الشراكات دون إلتزام بالبرنامج الزمني المحدد له والتصنيف المعتمد، 2 = تم تحديث ملف الشراكات دون إلتزام بالبرنامج الزمني المحدد له ولكن طبقاً للتصنيف المعتمد، 3 = تم تحديث ملف الشراكات ضمن البرنامج الزمني المحدد له وطبقاً للتصنيف المعتمد).	
مدى الترابط ونسب إنجاز المهام المشتركة مع الشركاء الداخليين	2
ربط المبادرات المشتركة مع الوحدات التنظيمية في الدائرة بأهداف الإدارة والدائرة والتحقق من إنجازها، وتوثيقها من خلال محاضر الاجتماعات وغيرها. (0 = لم يتم الإنجاز، 1 = نسبة الإنجاز من الإجمالي تصل إلى 50%، 2 = نسبة الإنجاز من الإجمالي تصل إلى 75% + تحقيق ورسد جزئي لنتائج تنفيذ الشراكات، 3 = نسبة الإنجاز من الإجمالي أكثر من 75% + تحقيق ورسد كافة النتائج من تنفيذ الشراكات)	

مدى الترابط ونسب إنجاز المهام المشتركة مع الشركاء الخارجيين	3
<p>ربط المبادرات المشتركة مع الشركاء الخارجيين بأهداف الإدارة والدائرة والتحقق من إنجازها ، وتوثيقها من خلال محاضر الاجتماعات واتفاقيات الشراكة .</p> <p>(0 = لم يتم الإنجاز ، 1 = نسبة الإنجاز من الإجمالي تصل إلى 50% ، 2 = نسبة الانجاز من الإجمالي تصل إلى 75% + تحقيق ورصد جزئي لنتائج تنفيذ الشراكات ، 3 = نسبة الانجاز من الإجمالي أكثر من 75% + تحقيق ورصد كافة النتائج من تنفيذ الشراكات)</p>	
4. استطلاعات الرأي	
تنفيذ استطلاعات رضا المتعاملين	1
<p>0 = تمنح للإدارة التي لم تنفذ استطلاعات رضا المتعاملين خلال العام 2010 .</p> <p>3 = تمنح للإدارة التي نفذت استطلاعات رضا المتعاملين خلال العام 2010 .</p>	
الإجراءات التي تم اتخاذها بناء على نتائج تنفيذ استطلاعات رضا المتعاملين 2010	2
<p>0 = تمنح للإدارة التي لم تتخذ أي إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج استطلاعات رضا المتعاملين.</p> <p>1 = تمنح للإدارة التي قامت باتخاذ إجراءات تصحيحية آنية بناءً على نتائج استطلاعات رضا المتعاملين.</p> <p>2 = تمنح للإدارة التي قامت بربط الإجراءات التصحيحية بمبادرات ونفذت تلك المبادرات.</p> <p>3 = تمنح للإدارة التي قامت بربط الإجراءات التصحيحية بمبادرات ونفذت تلك المبادرات وقامت بقياس أثرها.</p>	
تنفيذ استطلاعات رضا الموارد البشرية	3
<p>0 = تمنح للإدارة التي لم تنفذ استطلاعات رضا الموارد البشرية خلال العام 2010.</p> <p>3 = تمنح للإدارة التي نفذت استطلاعات رضا الموارد البشرية خلال العام 2010.</p>	

الإجراءات التي تم اتخاذها بناءً على نتائج تنفيذ استطلاعات رضا الموارد البشرية

4

- 0 = تمنح للإدارة التي لم تتخذ أي إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية.
- 1 = تمنح للإدارة التي قامت باتخاذ إجراءات تصحيحية أنية بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية.
- 2 = تمنح للإدارة التي قامت بربط الإجراءات التصحيحية بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية بمبادرات ونفذت تلك المبادرات.
- 3 = تمنح الإدارة التي قامت بربط الإجراءات التصحيحية بمبادرات بناءً على نتائج استطلاعات رضا الموارد البشرية ونفذت تلك المبادرات وقامت بقياس أثرها.

5. نظام شكاوى المتعاملين

أداء الإدارة في نظام شكاوى المتعاملين الموحد

1

- تمنح الإدارة الغير مدرجة في نظام الشكاوى العلامة 3.
- 0 = تمنح للإدارة التي لم تتجاوب مع نظام شكاوى المتعاملين.
- 1 = تمنح للإدارة التي يكون الرد لديها على الشكاوى متأخر.
- 2 = تمنح للإدارة التي تقوم بالرد على الشكاوى في الوقت المحدد مع إجراءات تصحيحه إن لزم.
- 3 = تمنح للإدارة التي تقوم بالرد في الوقت المحدد وتضع الإجراءات التصحيحية وتتابع تنفيذها.

6. نظام الاقتراحات

أداء الإدارة في نظام الاقتراحات

1

- 0 = تمنح للإدارة التي لم تتجاوب مع نظام الاقتراحات.
- 1 = تمنح للإدارة التي تقوم بدراسة ما يصل إلى 50% من الاقتراحات المحولة خلال الوقت المحدد.
- 2 = تمنح للإدارة التي تقوم بدراسة ما يصل إلى 75% من الاقتراحات المحولة خلال الوقت المحدد والمقبولة وقيد التنفيذ + وتطبق ما لا يقل عن 50% من الإقتراحات المقبولة لديها.
- 3 = تمنح للإدارة التي تقوم بدراسة ما يزيد على 75% من الاقتراحات المحولة خلال الوقت المحدد والاقتراحات المقبولة وقيد التنفيذ + وتطبق ما يزيد على 50% من الإقتراحات المقبولة لديها وتعمل على رصد نتائج التطبيق.

مدى مشاركة القيادة العليا بالإدارة في نظام الاقتراحات	2
<p>يقصد بفتة الإدارة العليا : مدير الإدارة ورؤساء الأقسام.</p> <p>0 = تمنح للإدارة التي لم تشارك فيها القيادة العليا في نظام الاقتراحات.</p> <p>1 = تمنح للإدارة التي تشارك فيها القيادة العليا في نظام الاقتراحات إلى ما يصل إلى 50% من إجمالي الفتة.</p> <p>2 = تمنح للإدارة التي تشارك فيها القيادة العليا في نظام الاقتراحات إلى ما يصل إلى نسبة 75% من إجمالي الفتة.</p> <p>3 = تمنح للإدارة التي تشارك فيها القيادة العليا في نظام الاقتراحات إلى ما يزيد عن نسبة 75% من إجمالي الفتة.</p>	
7. أداء فرق تطوير العمل المؤسسي	
نسب انجاز مهام القرار 2/2008 وتكليفات فريق القيادة وفريق التحول الإستراتيجي والإدارة العليا وتوصيات فرق تطوير العمل المؤسسي بالإدارة.	1
<p>يتم تقييم المعيار بناء على نسبة الإنجاز من الإجمالي بالنسبة للعام 2011، بالنسبة للعام 2009 و2010 يتم الحصول على الانجاز من قسم التخطيط من خطط الإدارات (مؤشرات أداء فرق تطوير العمل المؤسسي).</p> <p>0 = لم يتم انجاز مستهدفات 2009 و2010 و2011</p> <p>1 = انجاز 100% من مستهدفات 2009 و2010</p> <p>2 = انجاز مستهدف 2009 و2010 + ما يصل إلى 25% من مستهدف 2011 حتى تاريخه.</p> <p>3 = انجاز مستهدفات 2009 و2010 + ما يصل إلى 50% من مستهدف 2011 حتى تاريخه.</p>	
دليل الصلاحيات	2
<p>دليل الصلاحيات هو عبارة عن دليل يشمل (قرارات التفويض، الصلاحيات المرتبطة بالمسميات الوظيفية)</p> <p>(0 = توجد قرارات تفويض غير موثقة في أدلة صلاحيات، 1 = يوجد دليل صلاحيات، 2 = مضمون دليل الصلاحيات مطبق، 3 = رصد نتائج تطبيق بنود دليل الصلاحيات على الأداء + تعميم الدليل على المعنيين)</p>	

3	توثيق القرارات ومحاضر الاجتماعات على المستوى الداخلي والخارجي
	دور الإدارة في توثيق جميع القرارات ومحاضر الاجتماعات، بالإضافة إلى مقارنة محقق عدد الاجتماعات بالمستهدف (مؤشرات أداء فرق تطوير العمل المؤسسي). (0 = لا يوجد توثيق، 1 = يوجد توثيق يصل إلى 50%، 2 = يوجد توثيق يصل إلى 75%، 3 = يوجد توثيق يتجاوز 75%)
4	أنشطة التكريم والتحفيز بشكل شمولي على مستوى كافة الوحدات التنظيمية في الإدارة .
	(0 = لا يوجد تحفيز أو تكريم، 1 = يوجد تحفيز أو تكريم يصل إلى 25%، 2 = يوجد تحفيز أو تكريم يصل إلى 50%، 3 = يوجد تحفيز أو تكريم يتجاوز 50%)
5	تشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء بين مختلف المستويات الوظيفية في الإدارة (جلسات العصف الذهني ، مناقشة نتائج الأداء ، مناقشة مشاريع التغيير ونتائجها ... إلخ)
	(0 = لا توجد آليات ، 1 = توجد بعض التوثيقات لآليات التواصل، 2 = توجد توثيقات لآليات التواصل وبشكل شمولي + حصر لمخرجات تنفيذ الآليات المذكورة ، 3 = يوجد رصد لنتائج تطبيق مخرجات الآليات المذكورة على الأداء)
8. جهود نشر المعرفة	
1	مدى جهود الإدارة في نشر المعرفة في الإدارة داخلياً وخارجياً
2	مدى تحديث رابط الإدارة على بوابة المعرفة
	يتم منح المعيارين أعلاه نفس العلامة، وتكون العلامة بناء على تحديث رابط الإدارة على بوابة المعرفة، بناء على المقارنة مع أفضل إدارة في تحديث الرابط الخاص بها.
9. التدريب والتطوير	
1	مدى مشاركة القيادة العليا في الإدارة في برامج التطوير والتدريب
	يقصد بفتة القيادة العليا في الإدارة: مدير الإدارة ورؤساء الأقسام. (0 = لا توجد مشاركة، 1 = تصل المشاركة إلى 25% من إجمالي الفتة، 2 = تصل المشاركة إلى 50% من إجمالي الفتة، تصل المشاركة إلى 75% أو أكثر من إجمالي الفتة)

مدى مشاركة القيادة العليا في الإدارة في تقديم برامج التطوير والتميز والمشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة وغيرها.	2
<p>يقصد بفئة القيادة العليا في الإدارة : مدير الإدارة ورؤساء الأقسام. (0 = لا توجد مشاركة، 1 = تصل المشاركة إلى 25% من إجمالي الفئة، 2 = تصل المشاركة إلى 50% من إجمالي الفئة، تصل المشاركة إلى ما يزيد على 50% من إجمالي الفئة)</p>	
مدى فعالية التنسيق بين الوحدة التنظيمية وإدارة الموارد البشرية فيما يخص برامج التدريب وتشكيل الفرق.	3
<p>(0 = لا يوجد تنسيق، 1 = وجود حصر لكافة البرامج التدريبية وقرارات تشكيل الفرق في الوحدة التنظيمية، 2 = توثيق قرارات تشكيل الفرق والبرامج التدريبية لدى إدارة الموارد البشرية بنسبة تصل إلى 75%، 3 = توثيق قرارات تشكيل الفرق والبرامج التدريبية لدى إدارة الموارد البشرية بنسبة تصل إلى 100%)</p>	
ارتباط برامج التدريب للموارد البشرية في الإدارة بتطوير الأداء في الإدارة والدائرة.	4
سيتم تقييم المعيار بناء على ما سيتم تقديمه من الإدارات من أدلة على ذلك.	
مدى ارتباط أهداف الموظفين بتحقيق أهداف الإدارة أو الدائرة.	5
يتم تقييم المعيار بناء على تقييم عينة عشوائية من كافة الفئات الوظيفية في الإدارة ومقارنتها مع الأهداف والمستهدفات في خطط الإدارات.	
نتائج مراجعة مستوى الأداء والمهارات القيادية ومدى تطويرها.	6
<p>0 = لا توجد، 1 = تم تنفيذ عدد من الآليات لتقييم أداء القياديين (الاستطلاعات، مراجعة مؤشرات الأداء مع القياديين المعنيين موثقة بمحاضر، فعالية مشاركة القياديين في فرق التطوير وتقديم الاقتراحات...)، 2 = تم اتخاذ إجراءات تصحيحية بناء على فرص التحسين الواردة من الآليات أعلاه من قبل مدير الإدارة والقياديين المعنيين، 3 = تم تحقيق تطور في الأداء بناء على تطبيق الإجراءات التصحيحية المذكورة)</p>	
أ. مبادرات وممارسات متميزة	
20	مدى كفاءة وتميز المبادرة وأثرها على الأداء داخليا وخارجياً

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

معايير وعناصر تقييم فئة فريق العمل المتميز: 4

المعيار الأول / تشكيل الفريق	
1	تحديد الأهداف التي تم تشكيل الفريق من أجل تحقيقها.
2	كيفية تشكيل الفريق ومدى اختيار الأعضاء الملائمين لتحقيق الأهداف.
3	تحديد مهام أعضاء الفريق ومدى وضوحها وموائمتها للقدرات والمهارات الفردية.

المعيار الثاني / عمل الفريق	
1	وضع خطة عمل واضحة للفريق ذات مؤشرات أداء و أطر زمنية محددة.
2	استخدام الأدوات والأساليب العلمية الحديثة في عمل الفريق.
3	الريادة والإبداع في عمل الفريق والتمكن من مهارات إدارة المشاريع.

المعيار الثالث/ الكفاءات السلوكية	
1	قدرة الفريق على مواجهة التحديات والتغلب على المعوقات.
2	التبادل المعرفي والاستفادة من مهارات أعضاء الفريق.
3	التعاون وإدارة الاختلافات في الرأي والاستفادة منها في تطوير الأداء.

المعيار الرابع / الانجازات والنتائج	
1	كفاءة تنفيذ خطة العمل.
2	مستوى تحقيق الأهداف المخطط لها.
3	النتائج المتحققة من عمل الفريق وتأثيرها على مستوى الأداء العام.

4 مصدر المعايير: برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

معايير وعناصر تقييم فئة المشروع المتميز:⁰

المعيار الأول / تصميم وتطوير المشروع	
1	تطوير الفكرة ووضع أهداف المشروع.
2	مستوى الإبداع والريادة في المشروع.
3	تحليل الوضع الحالي ودراسة جدوى المشروع وتحديد الجهات المعنية به.
4	تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ المشروع.
5	دعم وموائمة المشروع للأهداف والاستراتيجيات المعتمدة.
6	إعداد الخطة التنفيذية للمشروع وتحديد العوامل الأساسية لنجاحها.
المعيار ثانياً / تطبيق المشروع	
1	استخدام الأساليب والطرق العلمية الحديثة في تنفيذ المشروع.
2	كيفية التغلب على الصعوبات والمعوقات.
3	كيفية إدارة التغيير المتعلق بالمشروع.
4	فعالية عمليات التنفيذ وكفاءة الإنفاق المالي
5	إدارة المشروع ومتابعة تنفيذه وإعداد تقارير الإنجاز الدورية.
المعيار ثالثاً / النتائج والتأثيرات الإيجابية	
1	النتائج المتحققة للمشروع وانعكاساتها على مستوى الأداء العام.
2	الفوائد والتأثيرات الإيجابية للمشروع على جميع المعنيين.
3	مدى استدامة النتائج والتأثيرات الإيجابية.
4	التعلم والمراجعة والتطوير المستمر للمشروع.

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز 2011

معايير وعناصر تقييم فئة القسم الإداري المبدع⁶:

يكون الترشح لهذه الفئة من خلال تقديم طلب ترشيح لا يتجاوز الست صفحات متضمناً معلومات عن القسم وشرحاً مختصراً عن الأعمال الإبداعية والمبررات والأدلة الداعمة للترشح.

المعيار (الأول): مستوى الإبداع	
1	درجة التغيير أو التحسين الملموس في أداء الإدارة / الدائرة والذي حققه إبداع القسم. (الكفاءة الإنتاجية، الإستخدام الأمثل للموارد...)
2	مدى استجابة الأفكار التي قدمها القسم لاحتياجات فئة / فئات من المتعاملين.
3	حصر الانجازات الإبداعية التي قام بها القسم.
4	التصور المستقبلي للارتقاء بإبداعات القسم.

المعيار (الثاني): بيئة العمل ونشر المعرفة	
1	التحفيز والاحتراف بالانجازات.
2	الجهود المستمرة لتمكين الموظفين من الوصول للاعتراف الإبداعي ودعم الشخصية المتعددة الإبداعات ودعم القدرات (خطة تدريبية، التمكين الوظيفي، تفويض الصلاحيات).
3	تبادل المعرفة والإبداعات في الوحدة ومع الوحدات التنظيمية الأخرى من خلال وسائل الاتصال المتعددة.

6 مصدر المعايير: برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011

توزيع نقاط التقييم لفئات التفوق الإداري 2011

فئة المحكمة المتميزة (تحقيق التميز):

النقاط	معايير تقييم فئة المحكمة المتميزة (تحقيق التميز)	م
27	التخطيط الإستراتيجي	1
6	العمليات	2
9	إدارة الشراكات	3
6	استطلاعات الرأي	4
12	أداء فرق تطوير العمل المؤسسي	5
9	التدريب والتطوير	6
20	مبادرات وممارسات متميزة	7
89		إجمالي مجموع النقاط

الإدارة المتميزة (تحقيق التميز):

النقاط	معايير تقييم فئة الإدارة المتميزة (تحقيق التميز)	م
27	التخطيط الإستراتيجي	1
9	العمليات	2
9	إدارة الشراكات	3
12	استطلاعات الرأي	4
3	نظام الشكاوى	5
6	نظام الإقتراحات	6
15	أداء فرق تطوير العمل المؤسسي	7
6	جهود نشر المعرفة	8
18	التدريب والتطوير	9
20	مبادرات وممارسات متميزة	10
125		إجمالي مجموع النقاط

فئة فريق العمل المتميز:

النقاط	معايير تقييم فئة فريق العمل المتميز	م
10	تشكيل الفريق	1
20	عمل الفرق	2
20	الكفاءات السلوكية	3
50	الإنجازات والنتائج	4
100		إجمالي مجموع النقاط

فئة المشروع المتميز:

النقاط	معايير تقييم فئة المشروع	م
20	تصميم وتطوير المشروع	1
30	تطبيق المشروع	2
50	النتائج والتأثيرات الايجابية للمشروع	3
100		إجمالي مجموع النقاط

فئة القسم الإداري المبدع:

النقاط	معايير تقييم فئة القسم الإداري المبدع	م
50	مستوى الإبداع	1
50	بيئة العمل ونشر المعرفة	2
100		إجمالي مجموع النقاط

معايير فئات جوائز محاكم دبي 2011

معايير وعناصر تقييم فئات التفوق الوظيفي (القطاع القضائي)

تم تخصيص فئتين للتفوق الوظيفي للقطاع القضائي وهي: القاضي المتميز والموظف المبدع، ويتم تقييم هذه الفئات بناء على المعايير أدناه.

فئة القاضي المتميز	
المعيار الأول: الأداء والإنجاز	
أدلة / أمثلة على الجهود المبذولة لتحقيق انجازات فردية والتغلب على الصعوبات	1/1
أدلة/ أمثلة على سرعة ودقة الانجازات مقارنة بالمستهدفات المحددة لها والأداء المقارن، وتتضمن (دقة الأحكام، حجم وعمر القضايا، عدد القضايا المحكومة حسب النوع)	1/2
أدلة/ أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل.	1/3
المعيار الثاني: التطوير الذاتي والإبداع	
أدلة/ أمثلة على الجهود المبذولة للارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات.	2/1
أدلة/ أمثلة على التبادل المعرفي مع الآخرين.	2/2
أدلة/ أمثلة على مدى المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة	2/3
أدلة/ أمثلة على طبيعة الإبداع ونتائجه وتأثيراته.	2/4
المعيار الثالث: المهارات القيادية	
أدلة/ أمثلة على القدرة على تطوير خطط عمل للوحدة التنظيمية/ فريق العمل وتنفيذها بكفاءة	3/1
أدلة/ أمثلة على بناء قدرات الموارد البشرية وفرق العمل وتحفيزها على المبادرة والإبداع.	3/2
أدلة/ أمثلة على تقديم القدوة الحسنة للمرؤوسين في السلوك والأداء.	3/3
أدلة/ أمثلة على الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة وتعظيم العائد منها.	3/4
أدلة/ أمثلة على القدرة على إدارة التغيير والتطوير نحو الأفضل.	3/5

فئة القاضي المبدع

المعايير

أدلة / أمثلة على التفكير غير المنطقي وتوليد الأفكار الإبداعية.	1
أدلة / أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل.	2
أدلة / أمثلة على التحسين المستمر لإجراءات العمل والخدمات.	3
أدلة / أمثلة على طبيعة الإبداع ونتائجه وتأثيراته.	4

معايير فئات جوائز محاكم دبي 2011

معايير وعناصر تقييم فئات التفوق الوظيفي (القطاع الإداري):⁷

وتخضع لهذه المعايير فئات التفوق الوظيفي في القطاع الإداري وهي كالتالي: الموظف المتميز - الموظف المتميز في المجال الإداري - الموظفة المتميزة - الموظف المتميز في المجال الميداني - الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة - الموظفون الجدد.

المعيار الأول / الأداء والانجازات

أدلة / أمثلة على الجهود المبذولة لتحقيق أهداف محددة وإنجازات فردية	1
أدلة / أمثلة على التغلب على المعوقات والصعوبات	2
أدلة / أمثلة على سرعة ودقة الإنجازات مقارنة بالمواعيد المحددة لها	3
أدلة / أمثلة على مدى تجاوز التوقعات ومهام الوظيفة	4

المعيار الثاني / الكفاءة

أدلة / أمثلة على العمل ضمن خطة واضحة ذات مؤشرات أداء واطر زمنية	1
أدلة / أمثلة على تحمل ظروف العمل ومتطلباته	2
أدلة / أمثلة على امتلاك طبيعة مرنة وسرعة تبني التغيير	3
أدلة / أمثلة على الانفتاح على التحديات الجديدة وبذل الجهود الإضافية	4

المعيار الثالث / الإبداع

1	أدلة / أمثلة على التفكير غير النمطي وتوليد وتبادل الأفكار الإبداعية
2	أدلة / أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل
3	أدلة / أمثلة على التحسين المستمر لإجراءات العمل والخدمات
4	أدلة / أمثلة على طبيعة الإبداع ونتائجه وتأثيراته

المعيار الرابع / الاتصال والتعاون

1	أدلة / أمثلة على استخدام مهارات اتصال فعالة
2	أدلة / أمثلة على العمل بفعالية كفريق والمبادرة بمساعدة الآخرين
3	أدلة / أمثلة على فهم حاجات المتعاملين والحرص على تجاوز توقعاتهم
4	أدلة / أمثلة على المشاركة في الفعاليات الرسمية وغير الرسمية والأعمال التطوعية

المعيار الخامس / التعلم الذاتي

1	أدلة / أمثلة على الجهود المبذولة للارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات
2	أدلة / أمثلة على التبادل المعرفي مع الآخرين
3	أدلة / أمثلة على مدى السرعة في اكتساب المعرفة والمهارات
4	أدلة / أمثلة على مدى المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة

المعيار السادس / المهارات القيادية

أدلة / أمثلة على القدرة على تطوير خطط عمل للوحدة التنظيمية/ فريق العمل وتنفيذها بكفاءة	1
أدلة / أمثلة على بناء قدرات الموارد البشرية وفرق العمل وتحفيزها على المبادرة والإبداع	2
أدلة / أمثلة على تقديم القدوة الحسنة للمرؤوسين في السلوك والأداء	3
أدلة / أمثلة على تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	4
أدلة / أمثلة على الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة وتعظيم العائد منها	5
أدلة / أمثلة على القدرة على إدارة التغيير والتطوير نحو الأفضل	6



جوائز محاكم دبي 2011

معايير وعناصر تقييم فئة الموظف المبدع:⁸

- يكون الترشح لهذه الفئة من خلال تقديم طلب ترشيح لا يتجاوز الصفحتين، متضمناً معلومات عن الموظف وشرح مختصر عن الأعمال الإبداعية والمبررات والأدلة الداعمة للترشح، على أن يتم التركيز على دورهم الإبداعي والريادي المتميز في المجالات التالية:
- تقديم مبادرات إبداعية غير تقليدية.
 - تحقيق إنجازات مهنية متميزة.
 - المساهمة الفعالة في تطوير مشاريع ريادية.
 - تحقيق إنجازات متخصصة (شخصية) معترف بها في مجال عمله.
 - تقديم مقترحات مبدعة ساهمت في تخفيض النفقات أو زيادة الإيرادات.
 - تطوير أنظمة أو عمليات جديدة (غير مسبقة) ذات قيمة مضافة.
- كما يمكن الاستعانة بالمعايير التالية:

المعيار الأول/ مستوى الإبداع

عدد الأفكار المقترحة من الموظف ومستوى الريادة بها.	1
درجة التغيير أو التحسين الملموس في أداء الدائرة الذي حققه إبداع الموظف.	2
السبق الزمني الذي تحققه أفكار الموظف الإبداعية مقارنة بالمبادرات ذات العلاقة.	3

المعيار الثاني / التطبيق والفعالية

مدى استجابة الأفكار التي قدمها الموظف لاحتياجات فئة/ فئات المتعاملين.	1
مدى شمولية ونظامية تطبيق الأفكار التي قدمها الموظف ومشاركته الفعلية في التطبيق.	2
نتائج تقييم الأفكار الإبداعية ومدى تأثيرها على الأداء العام للجهة الحكومية والمجتمع.	3

8 مصدر المعايير: برنامج دبي للثناء الحكومي المميز

المعيار الثالث / التعلم ونشر المعرفة

1	درجة وسرعة التراكم المعرفي لدى الموظف المبدع.
2	تبادل المعرفة مع الزملاء في العمل من خلال وسائل اتصال متعددة.
3	إمكانية الاستفادة من إبداعات الموظف في تحسين الأداء الحكومي بشكل عام، وخاصة في مجال زيادة الكفاءة والإنتاجية والاستخدام الأمثل للموارد.



توزيع نقاط التقييم لفئات التفوق الوظيفي

معايير التفوق الوظيفي (القطاع القضائي) :

الوظائف الإشرافية	الوظائف الغير الإشرافية	معايير تقييم فئات التفوق الوظيفي	
50	65	الأداء والإنجاز	1
20	35	التطوير الذاتي والإبداع	2
30	-	المهارات القيادية	3
100	100	إجمالي مجموع النقاط	

القاضي المبدع (القطاع القضائي) :

النقاط	معايير تقييم فئة القاضي المبدع	م
25	أدلة / أمثلة على التفكير غير المنطقي وتوليد الأفكار الإبداعية.	1
25	أدلة / أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل.	2
25	أدلة / أمثلة على التحسين المستمر لإجراءات العمل والخدمات.	3
25	أدلة / أمثلة على طبيعة الإبداع ونتائجه وتأثيراته.	4
100	إجمالي مجموع النقاط	

معايير التفوق الوظيفي (القطاع الإداري) :

الوظائف الإشرافية	الوظائف الغير الإشرافية	معايير تقييم فئات التفوق الوظيفي	
12	20	الأداء والإنجاز	1
12	20	الكفاءة	2
12	20	الإبداع	3
12	20	الاتصال والتعامل	4
12	20	التعلم الذاتي	5
40	-	المهارات القيادية	6
100	100	اجمالي مجموع النقاط	

الموظف المبدع (القطاع الإداري) :

النقاط	معايير تقييم فئة الموظف المبدع	م
35	مستوى الإبداع	1
30	التطبيق والفعالية	2
35	التعلم ونشر المعرفة	3
100	إجمالي مجموع النقاط	

جفائٲ وأرقام

«تفخر محاكم دبي بإعداد 23 مقيم معتمد من EFQM، وما يزيد عن 50 مقيم معتمد من برنامج جوائز محاكم دبي للتميز، و9 مقيمين من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز و5 مقيمين معتمدين من برامج التميز على مستوى الدولة»

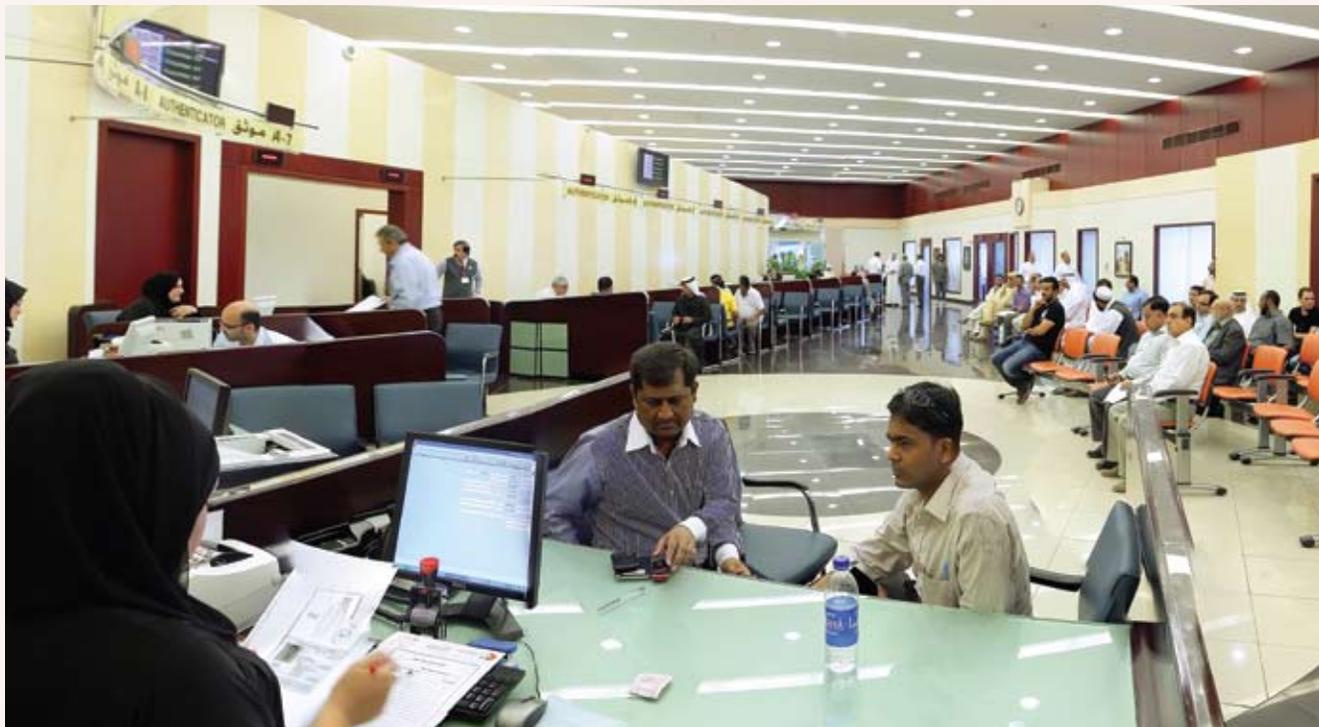
الفصل الخامس

ضوابط إعداد طلبات الترشيح

1. ضوابط إعداد المستندات والأدلة:

وهي عبارة عن إثباتات حول مصداقية البيانات والمعلومات المذكورة في استمارة الترشيح، وقد تكون: الرسائل، محاضر لجان وفرق العمل، الأخبار الصحفية، الصور الشخصية التوثيقية، القرارات الإدارية، البيانات الإحصائية، نتائج الاستبيانات ونماذجها، دراسات المقارنات المعيارية، الهيكل التنظيمي، التقارير الدورية، بطاقات العضوية، المقالات.. وغيرها، وما يلي التوضيح:

1. رسالة أو خطاب الفكرة أو الاقتراح أو البحث أو الدراسة، وخطاب القبول والاعتماد وخطاب الشكر، وشهادة التقدير والخبر الصحفي جميعها تعتبر مستنداً واحداً إذا كانت جميعها تخص مبادرة واحدة أو جهداً أو نشاطاً واحداً.
2. المستند إذا كان مصدره هو المرشح نفسه ولا يقابل هذا المستند خطاب قبول أو شكر أو شهادة تقدير يعتبر مثالاً فقط وليس مستنداً.
3. رسائل الشكر أو الثناء أو الإطراء أو الإشادة الصادرة من الرئاسات المباشرة للموظفين المترشحين بمحتوى عام لا يحدد الانجاز أو الإبداع المقصود ولا يعتد بها كمستندات منتجة.



2. ضوابط إعداد طلبات الترشيح:

- عند إعداد طلبات الترشيح لابد من البعد عن المحتوى الإنشائي الصرف الخالي من الأمثلة الواقعية القابلة للاطلاع عليها والتثبت منها ، كما تعتبر:
- الأعمال التي هي من ضمن المهام الاعتيادية وتتطلب البقاء لانجازها أوقاتاً بعد الدوام قد تعتبر من قبيل تحمل ضغوط العمل لكنها لا تحسب من الانجازات أو من الأعمال التطوعية.
- الأفكار المقدمة كاقتراحات أو أبحاث أو دراسات أو مشاريع توجد أصلاً في الإستراتيجية وخططها التشغيلية لا تعتبر من قبيل الإبداع والابتكار.
- الإشارة إلى استخدام البريد الإلكتروني مثلاً على سبيل إثبات امتلاك مهارات واستخدام أساليب حديثة في العمل ليست مقبولة ، لاعتبارها أموراً اعتيادياً ولا جديد فيها.
- اللجوء إلى التبرير بكتابة أعذار عن عدم توفر إجابة عن معيار ما رئيسي أو فرعي يضر بالترشيح أكثر مما ينفعه سواء بالنسبة للمشاركات في الفعاليات الرسمية وغير الرسمية أو الأعمال التطوعية وغيرها.

يشترط ما يلي في طلبات ترشح فئات التفوق الإداري:

- تدوين اسم الفريق أو المشروع وسنة الترشح على الغلاف الخارجي لطلب الترشيح.
- كتابة بيانات الاتصال لممثل الفريق / المشروع والمسمى الوظيفي في صفحة النبذة التعريفية (الهاتف المتحرك، الرقم المباشر، الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني).
- كتابة أسماء أعضاء (الفريق / المشروع) وإرفاق قرار تشكيل الفريق.

يشترط ما يلي في طلبات ترشح فئات التفوق الوظيفي:

- تدوين اسم المرشح كاملاً باللغة العربية والإنجليزية، اسم الدائرة، فئة الترشيح، سنة الترشح على الغلاف الخارجي لطلب الترشيح.
- كتابة بيانات الاتصال للمرشح ومسماه الوظيفي والإدارة التي يعمل بها ورقمه المباشر والفاكس وعنوان بريده الإلكتروني في الصفحة الأولى للطلب.

يشترط ما يلي في عدد صفحات طلبات الترشيح:

ملاحظات	مجموع صفحات الطلب	صفحات المقدمة	الفئة
عدا فئة القسم المبدع 6 صفحات	7 صفحات متضمنة الأدلة والوثائق المساندة	نبذة لا تزيد عن صفحة واحدة	فئات التفوق الإداري + المشروع الحكومي المشترك
عدا فئة القاضي المبدع صفحتين	3 صفحات متضمنة الأدلة والوثائق المساندة		فئة القاضي المتميز
عدا فئة الموظف المبدع صفحتين	5 صفحات متضمنة الأدلة والوثائق المساندة	-	فئات التفوق الوظيفي

- يستثنى من عدد صفحات فئات القاضي المتميز (رؤساء المحاكم) حيث يحق لهم تقديم طلب ترشيح من 4 صفحات لانطباق المعيار الإشرافي.
- يستثنى من عدد صفحات فئات التفوق الوظيفي (الموظفون الإشرافيون) حيث يحق لهم تقديم طلب ترشيح من 6 صفحات لانطباق المعيار الإشرافي.
- يفضل توزيع صفحات طلب الترشيح على المعايير وفق الوزن النسبي للمعيار.
- على جميع الفئات الالتزام باستعمال الرقم 14 من الخط العربي المبسط (Simplified Arabic) عند طباعة بيانات الترشيح مع الالتزام بالكتابة على جهة واحدة من الورقة بمسافة 1 (Line Spacing) واحده (single) بين الأسطر على الأقل، كما يجب ترقيم الجداول والأشكال والصور (إن وجدت) وكذلك ترقيم أوراق طلب الترشيح.
- يجب ألا يزيد عدد المرفقات عن ثلاث مرفقات مقروءة في الصفحة الواحدة.
- يتم تحضير عدد (4) نسخ من طلب الترشيح + الأدلة، على أن يتم تغليف نسخة واحدة فقط.
- أدلة / الترشيح يجب أن تكون من إنجازات آخر سنتين بالنسبة لفئات الترشيح.

جفائز وأرقام

«حقق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز نسبة رضا عامة بلغت 82% عام 2010، كما بلغت نسبة رضا المقيمين 94%، وحققت فئة تحقيق التميز نسبة رضا بلغت 92% في أول عام لها»

الفصل السادس

سياسات وضوابط أعمال التقييم 2011

أولاً تعريف عملية التقييم وأهدافها:

مجموعة من الخطوات الإجرائية المخططة والموثقة، تتم عبر جمع البيانات والأدلة حول الأداء في الوضع الحالي ومقارنته بمعايير التميز والجودة المعتمدة، بهدف التعرف على درجة التوافق بين الممارسات السائدة وبين المعايير في مجالاتها المختلفة، بالإضافة إلى الوقوف على جوانب القوة والضعف في الأداء في ضوء متطلبات التميز، انتهاءً بتحديد نقطة الانطلاق في بناء وتنفيذ خطط التحسين المستمر لتحقيق متطلبات معايير الجودة والتميز، كما تهدف أعمال التقييم في برنامج جوائز محاكم دبي للتميز إلى تطوير أداء مواردها البشرية، وزيادة الوعي لديهم بأهمية التميز المؤسسي، بالإضافة إلى تبادل المعرفة والمهارات ونشر مفاهيم الجودة والتميز على مستوى كافة الوحدات التنظيمية.

ثانياً: اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011:

- د. أحمد سعيد بن هزيم السويدي رئيس اللجنة
القاضي/ جاسم محمد باقر عضواً
د. يوسف علي حميد السويدي عضواً
عبدالواحد عبد الله كلداري عضواً
مريم عبدالله أحمد بن لاجح الفلاسي عضواً
خليفة محمد المحرزي عضواً
مريم حسن ماجد المري عضواً
حمد ثاني مطر الظاهري عضواً ومقرراً

ثالثاً: فريق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011:

1. د. يوسف علي حميد السويدي رئيس الفريق
2. مريم عبدالله بن لاجح الفلاسي نائب رئيس الفريق
3. خليفة محمد المحرزي عضواً
4. مريم حسن ماجد المري عضواً
5. حمد ثاني الظاهري عضواً ومقرراً

مهام ومسؤوليات اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011:

- يتم تشكيل اللجنة بناء على قرار من المدير العام، وتتولى اللجنة العليا المهام التالية:
- اعتماد سياسات برنامج الجوائز.
- العمل على ضمان تحقيق أهداف برنامج الجوائز.
- اعتماد البرنامج الفني والزمني لبرنامج الجوائز.
- اعتماد معايير التميز لفئات التفوق الإداري والوظيفي لبرنامج الجوائز.
- اختيار أعضاء لجان التقييم لفئات التفوق الإداري والوظيفي لبرنامج الجوائز.
- تنفيذ اجتماعات التغذية الراجعة للجان التقييم لفئات التفوق الإداري والوظيفي لبرنامج الجوائز.
- اعتماد النتائج لفئات التفوق الإداري والوظيفي لبرنامج الجوائز.
- التخطيط لحفل إعلان نتائج برنامج الجوائز.



مهام ومسؤوليات فريق جوائز محاكم دبي للتميز 2011:

- يتم تشكيل فريق الجوائز بناء على قرار من مدير إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي، ويتولى الفريق المهام التالية:
- التخطيط للبرنامج الفني والزمني لأعمال التقييم.
- إعداد الأدلة الإرشادية لبرنامج الجوائز ونماذج المشاركة ونشرها ورقياً وإلكترونياً.
- مراجعة معايير التفوق لفئات التفوق الإداري والوظيفي لبرنامج الجوائز.
- التسويق الداخلي والخارجي لبرنامج الجوائز.
- استقبال وحصر أسماء المرشحين للمنافسة ضمن فئات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز.
- تنفيذ الورش التدريبية والتوعوية للمرشحين والمقيمين.
- تقديم الاستشارات والدعم للمقيمين والمرشحين.
- إدارة وتنفيذ البرنامج الزمني والفني لأعمال التقييم.
- مهام التنسيق للجان تقييم الفئات لبرنامج الجوائز، والتأكد من كافة التجهيزات والمتطلبات قبل بدء مرحلة التقييم.
- قيادة عملية التوافق بين أعضاء اللجان بعد الانتهاء من عملية التقييم الفردي والمقابلات.
- حضور جلسات المقابلات والتدخل لإعادة توجيه مسار المقابلات فقط.
- مراجعة تقارير فرص التحسين.
- تنفيذ استطلاعات الرأي الخاصة ببرنامج الجوائز والمتعلقة برضا الموارد البشرية عن برنامج الجوائز ورضا المرشحين والمقيمين.
- الإشراف على إعداد وتنفيذ حفل إعلان النتائج لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز.

مهام لجان التقييم 2011:

- يتم تشكيل واختيار أعضاء لجان التقييم بناء على قرار من المدير العام ، وتتلخص مهامها في:
- تنفيذ البرنامج الزمني والفني المعتمد لأعمال التقييم لبرنامج الجوائز ، بالتنسيق مع فريق جوائز محاكم دبي للتميز.
- دعم اللجنة العليا لإدارة برنامج الجوائز من الناحية الفنية وتقديم الاقتراحات والتوصيات.
- المساهمة في الإعداد لحفل الإعلان عن النتائج لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز.

رابعاً: الضوابط العامة لأعمال التقييم:

- يستوجب على المقيّم التحلي بالضوابط التالية أثناء تنفيذه للبرنامج الفني والزمني لأعمال التقييم:
- الإعلام عن أي تعارض مصالح بين المقيّم، والوحدة الإدارية أو الموظف المرشح الذي سيتولى تقييمه.
- اتخاذ قرارات موضوعية مبنية على الحقائق، والشواهد الموضوعية، وعدم المحاباة.
- التعامل بسرية تامة مع المعلومات التي يطلع عليها أثناء عملية التقييم.
- الالتزام بتنفيذ المقابلات ضمن الإطار الزمني المحدد لها سلفاً.
- إعادة صياغة السؤال عند الضرورة، وتلخيص ما فهمه المقيّم أثناء المقابلة، للتأكد من صحة المعلومة، وتوزيع الأدوار بين أعضاء اللجنة، وإعطاء الوقت الكافي للإجابة على السؤال.
- تقديم الشكر لمن يتم مقابلته عند نهاية المقابلة، وتجنب أسلوب التهكم والانتقاد والأسئلة الشخصية.
- عدم الاعتماد على الذاكرة أثناء عملية التقييم والالتزام بالتقييد والتدوين.
- تجنب تقديم نصائح استشارية أو تقديم حلول لفرص أو مجالات التحسين فور البدء بأعمال التقييم.
- للجنة العليا لبرنامج الجوائز وحدها الحق في إعلان نتائج التقييم وأسماء المقيمين والتقرير النهائي لكل طلب ترشيح، ولا يحق للمقيم الإعلان عن أية نتيجة تذكر.
- لا يجوز لأعضاء فريق التقييم ترشيح أنفسهم للمنافسة في برنامج الجوائز خلال سنة تكليفهم بأعمال التقييم، وفي حال رغبة عضو اللجنة في ترشيح نفسه للمنافسة، أن يطلب إعفاءه من أعمال التقييم من رئيس اللجنة العليا لإدارة برنامج الجوائز.
- عند عدم تمكن المقيم من مواصلة دوره في أعمال التقييم لأي ظرف كان، تقوم اللجنة العليا باختيار عضو آخر للقيام بعمله.
- إذا تعذر حضور المقيم للمقابلات النهائية، ينظر فريق الجوائز في تقريره المرسل وتكون قرارات الفريق قطعية، لا يحق له الاعتراض عليها بعد إعلانها.
- لا يجوز للمقيم وبعد التوصل إلى النتائج النهائية أن يبدي رأيه الشخصي في الطلبات المقدمة سواء للفايزين منهم أو غيرهم.
- عدم إظهار أي انطباع بالفوز أو الخسارة للمرشحين خلال كل مراحل التقييم حتى إعلان النتائج.

خامساً: منهجية تنفيذ البرنامج الفني لأعمال التقييم:

يتم الإعلان عن البرنامج الزمني والفني لأعمال التقييم لكل دورة على حدة بعد تدشين برنامج الجوائز، ويتضمن الجدول أدناه مراحل تنفيذ أعمال التقييم، ويتم تعميم البرنامج الزمني لأعمال التقييم على فريق التقييم في مرحلة التدريب والتأهيل.

م	المراحل	الجهة المسؤولة
1	اعتماد سياسات وفئات ومعايير برنامج الجوائز ٢٠١١	اللجنة العليا
2	اختيار وتشكيل أعضاء لجان التقييم، وتوزيعهم على الفئات، وإعلام الأعضاء قبل البدء بتنفيذ أعمال التقييم.	اللجنة العليا لإدارة برنامج الجوائز
3	تدشين برنامج الجوائز ٢٠١١، وتوزيع الكتيبات	المدير العام + فريق الجوائز
5	حصر طلبات المشاركة في برنامج الجوائز	فريق الجوائز
6	التنسيق مع إدارة الموارد البشرية بشأن تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين والمرشحين.	فريق الجوائز + إدارة الموارد البشرية
7	تنفيذ الورش التوعوية للمرشحين عن فئات التفوق الإداري والوظيفي.	مريم بن لاجح + خليفة المحرزي
8	تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين عن فئات التفوق الإداري (آليات تقييم فئات التفوق الإداري + القسم المبدع)	مريم بن لاجح
9	تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين عن فئات التفوق الوظيفي (آليات تقييم فئات التفوق الوظيفي + الموظف المبدع)	مريم بن لاجح
10	بدء فترة تقديم الاستشارات من قبل فريق الدعم والمساندة	فريق الدعم والمساندة
11	فئات تحقيق التميز (المحكمة، الإدارة): تقييم المحاكم والإدارات من قبل فريق التقييم الذاتي استناداً إلى نماذج تقييم فئة تحقيق التميز، واختيار المحكمة والادارة الفائزتين.	فريق التقييم الذاتي
12	تسليم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الإداري والوظيفي لفريق الجوائز بإدارة الإستراتيجية	المرشحين

م	المراحل	الجهة المسؤولة
13	حصر طلبات الترشيح وتصنيفها على حسب الفئة	فريق الجوائز
14	إعلام لجان التقييم بالفئات المخصصة لهم.	فريق الجوائز
15	تسليم طلبات الترشيح إلى المقيمين	فريق الجوائز
16	فئات التفوق الوظيفي والإداري: تصفية الطلبات لاختيار أفضل طلبين عن كل فئة بناءً على المعايير المعتمدة لكل فئة ومنهجية التقييم. (في حال عدم الاتفاق يتم عرض الموضوع موضع الخلاف على فريق الجوائز).	لجان التقييم + فريق الجوائز
17	عرض الطلبات المنتقاة (فئات التفوق الإداري والوظيفي) على رئيس ونائب رئيس فريق الجوائز مع توضيح أسباب الاختيار، للاعتماد.	رئيس ونائب رئيس فريق الجوائز + اللجان
18	تقييم الطلبات المتفق عليها عن فئات التفوق الإداري والوظيفي تقييماً فردياً مبدئياً وإعداد تقرير فرص التحسين + إعداد لائحة بالأسئلة التي سيتم طرحها خلال المقابلة.	لجان التقييم
19	الاجتماع التوافقي بين أعضاء لجان التقييم لفئات التفوق الإداري والوظيفي للتوصل إلى تقرير فرص التحسين الموحد.	لجان التقييم + فريق الجوائز
20	اجتماع اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي ٢٠٠٩ لاستعراض نتائج التقييم المبدئي واعتماد النتائج لفئات التفوق الوظيفي والإداري.	اللجنة العليا
21	إعلان أسماء المرشحين للمقابلات + جدول المقابلات لفئات التفوق الإداري والوظيفي	فريق الجوائز
22	اجتماع التغذية الراجعة الأول للوقوف على الملاحظات وفرص التحسين.	اللجنة العليا + فريق الجوائز + لجان التقييم
23	الإعداد للمقابلات لفئات التفوق الوظيفي والإداري	فريق الجوائز
24	تنفيذ المقابلات لفئات التفوق الوظيفي والإداري.	لجان التقييم + فريق الجوائز
25	بعد الانتهاء من كل مقابلة وبناءً على نتائجها تقوم لجنة التقييم بإعداد تقرير فرص التحسين ومجموع النقاط النهائي الخاص بالجهة المشاركة موضوع التقييم لفئات التفوق الوظيفي والإداري.	لجان التقييم + فريق الجوائز

قسم الجودة	تنفيذ استطلاعات الرأي (العام، المقيمين، المرشحين)	26
اللجنة العليا	استعراض واعتماد النتائج.	27
اللجنة العليا + فريق الجوائز + لجان التقييم	اجتماع التغذية الراجعة الثاني للوقوف على الملاحظات وفرص التحسين واستعراض نتائج استطلاعات الرأي.	28
المدير العام + فريق الجوائز	حفل إعلان النتائج	29
فريق الجوائز	توزيع تقارير فرص التحسين	30



جفائز وأرقام

«بلغت نسبة الزيادة في عدد ترشيحات فئات التفوق الوظيفي ضمن فئات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز %112 عام 2010 مقارنة بالعام 2009»

الفصل السابع

دليل المترشح 2011

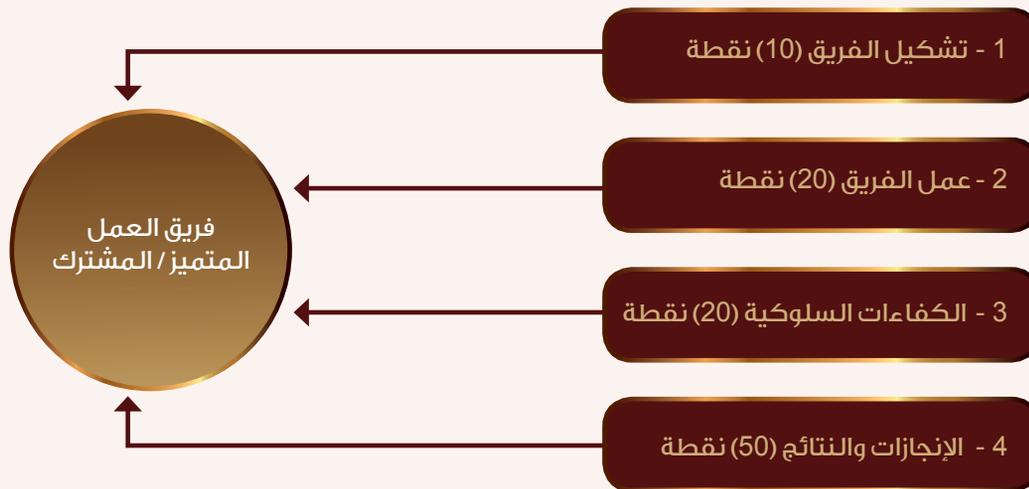
شرح معايير فئات التفوق الوظيفي والإداري:

كتاب (نبراس التميز) لجوائز محاكم دبي للتميز للدورة السادسة 2011 موجهاً للمرشحين للتنافس حول فئات البرنامج الإدارية والوظيفية، لذلك ستغطي الجزئية التالية من الكتاب معايير فئات التفوق الوظيفي والإداري بالتوضيح والشرح المفصل مدعومة بالأمثلة التوضيحية، مما سيوفر فهماً واضحاً ومشاركاً للمرشحين حول معايير التميز ومتطلبات استيفائها، كما سيكون مرفقاً للإسترشاد به عند إعداد استمارات الترشيح.

1. فئات التفوق الإداري (الفريق المتميز، المشروع المتميز، القسم المبدع):

أولاً: فريق العمل المتميز:

سيغطي الشرح أدناه شرحاً لمعايير التفوق عن فئتي: فريق العمل المتميز وفريق العمل المشترك المتميز، ويشير الأول إلى مجموعة عمل رسمية تعمل بشكل دائم أو مؤقت في الإعداد أو إنجاز مهمة أو مشروع أو مبادرة معينة، ويجب أن لا يقل عدد أعضاء فريق العمل المعني عن ثلاثة موظفين دون حدود عليا لعدددهم، وبغض النظر عن درجاتهم ومسمياتهم الوظيفية، بينما تشير الفئة الثانية المشتركة إلى مجموعة عمل رسمية تعمل بشكل دائم أو مؤقت في الإعداد أو إنجاز مهمة أو مشروع معين، ويجب أن لا يقل عدد أعضاء الفريق المعني عن ثلاثة موظفين دون حدود عليا لعدددهم، وبغض النظر عن درجاتهم ومسمياتهم الوظيفية، وأن يكون الفريق مشكل من ممثلين من عدد من الوحدات التنظيمية في الدائرة، وتطبق على الفئة نفس معايير فئة فريق العمل المتميز، مع العلم أنه نظراً للتداخل بين المعايير الفرعية يمكن دمج المعايير الفرعية عند إعداد الإستمارة.



المعايير الرئيسية لفئتي فريق العمل المتميز، فريق العمل المشترك المتميز 2011

المعيار الرئيسي الأول: تشكيل الفريق:

1. تحديد الأهداف التي تم تشكيل الفريق من أجل تحقيقها.

يتم ضمن هذا المعيار الفرعي تحديد الغاية النهائية من تشكيل الفريق، على أن تتصف بالخصائص التالية: محددة، قابلة للقياس، متفق عليها، واقعية، محددة بإطار زمني، ويتم توضيح ترابطها مع أهداف الوحدة التنظيمية والدائرة والحكومة بالإضافة إلى مجال تطبيق مهمة الفريق.

أمثلة على الغاية النهائية لتشكيل الفريق:

- تطبيق نظام بطاقة الهوية الوطنية في الدائرة بنسبة 100% بنهاية العام 2010

- رفع نسبة رضا المتعاملين بنسبة 20% عن الخدمات الإلكترونية بنهاية العام 2011.

2. كفاءة تشكيل الفريق، ومدى اختيار الأعضاء الملائمين لتحقيق الأهداف.

3. تحديد مهام الأعضاء ومدى وضوحها وموائمتها للقدرات والمهارات الفردية.

يتم استيفاء متطلبات هذه المعايير الفرعية من خلال تحديد كفاءة تشكيل الفريق (قرار من: مدير الإدارة، مدير الدائرة، من الحكومة، نتائج الإستطلاعات أو المؤشرات... الخ)، كما يتطلب المعيار تحديد أسباب تحديد واختيار الأعضاء مثل (الخبرات، المهارات الفردية، التخصص... الخ)، كما يتطلب المعيار تحديد المهام والمسئوليات الموكلة للأعضاء وتحديد المعنيين بمتابعة عمل الفريق. يتبين من الجدول أدناه مثال على أسباب اختيار أعضاء الفريق والمهام الموكلة لهم: (مثال توضيحي من استمارة فريق ترشيد الإنفاق).

الأعضاء	المهارات / الخبرات	المهام
هاشم الهاشمي	خبرة 26 سنة / توليه لأكثر من منصب إشرافي / جائزة الموظف المتميز في المجال الميداني / جائزة الموظف الأكثر تميزاً عن عام 2008 / جائزة القسم الإداري المبدع / جائزة فريق العمل المتميز 2010 / المساهمة في الحصول على جائزة الهوية الوطنية لحكومة دبي	الإشراف على الفريق / توزيع المهام / إدارة الاختلافات / التوجيه والإرشاد
طلال الحسيني	خبرة 22 سنة في المجال المالي وإدارة الموازنات والتنقل بين أكثر من مسمى وظيفي هذا بالإضافة إلى كفاءة أداءه / المساهمة في الحصول على جائزة حكومة دبي للدائرة المتميزة مالياً	إدارة الموازنة بفعالية / عمل المناقشات / قياس أثر المبادرات
ثاني خميس	خبرة 25 سنة في المجال الإداري / رئاسة فريق ترشيد الإنفاق على مستوى قسم الخدمات للعام 2009 / تنقله بين أكثر من مسمى وظيفي وحصول قسمه على جائزة القسم المبدع	المسح الميداني في الدوائر / تنسيق الاتصالات والاجتماعات

المعيار الرئيسي الثاني: عمل الفريق:

1. وضع خطة عمل واضحة ذات مؤشرات أداء وأطر زمنية محددة.

يتطلب هذا المعيار الفرعي توضيح خطة عمل الفريق متضمنة الأهداف على أن تتصف أيضاً بالخصائص التالية (سمارت): محددة، قابلة للقياس، متفق عليها، واقعية، محددة بإطار زمني، ويتم توضيح ترابطها مع أهداف الوحدة التنظيمية والدائرة والحكومة قدر الإمكان.

أمثلة على الأهداف التفصيلية لعمل فريق ترشيد الإنفاق بنهاية العام 2010، مع الربط مع التوجهات الحكومية وخطة الدائرة:

الأهداف الحكومية	الغاية	الأهداف الإستراتيجية للدائرة	الأهداف الإستراتيجية للإدارة
تقليل موازنات الوحدات التنظيمية بنسبة 15% (الباب الثاني والثالث) بنهاية العام 2010	الثانية	الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة	ضمان الالتزام بالموازنة

أهداف الفريق	مستهدف 2010	المؤشر	دورية القياس
المساهمة الفعالة في تخفيض العجز العام للحكومة من خلال تخفيض 15% من موازنة الدائرة (الباب الثاني والثالث) للعام 2010	15%	نسبة الخفض من موازنة الباب الثاني والثالث	سنوية
عقد شراكات إستراتيجية مع الجهات المعنية لضمان كفاءة الترشيح	3 شراكات إستراتيجية	عدد الشراكات الإستراتيجية	سنوية
نشر وتعزيز ثقافة الترشيح بين موظفي الدائرة.	20 - نشرة إلكترونية 3 - محاضرات / ورشة عمل	عدد النشرات الإلكترونية عدد المحاضرات المنفذة	سنوية
تنفيذ ما لا يقل عن 4 مشاريع في مجال الاستغلال الأمثل للموارد خلال عام 2010	4 مشاريع	عدد المشاريع المنفذة	سنوية

كما يتطلب هذا المعيار توضيح الخطة التشغيلية لعمل الفريق متضمنة المهام والمسؤوليات والبرامج والأطر الزمنية لتنفيذ البرامج تلك، بالإضافة إلى التحديد الواضح للموارد، كما يوصى هنا بتوضيح الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة وكيفية تحقيق الترشيح في تحديد الموارد المطلوبة.

2. استخدام الأدوات والأساليب العلمية الحديثة في عمل الفريق.

3. الريادة والإبداع في عمل الفريق والتمكن من مهارات إدارة المشاريع.

- يتطلب تنفيذ أي مهمة على أكمل وجه تحقيق التوازن الأمثل بين ثلاثة عناصر وهي: الوقت، الكلفة، والجودة، وغالباً ما تتطلب المهام والمشاريع تنفيذها في أقل وقت ممكن وأقل تكلفة مع التأكيد على الجودة العالية، وهذه المعادلة التي يجب تحقيقها عن طريق الإدارة الفعالة لتنفيذ مهام الفريق، ولاستيفاء متطلبات هذه المعايير الفرعية لابد من توضيح مدى الريادة والإبداع في عمل الفريق والتمكن من مهارات إدارة المشاريع والأساليب والأدوات الحديثة التي اعتمدها الفريق خلال فترة عمله، وتوضح النقاط أدناه أمثلة على ذلك:
- مدى قدرة الفريق على التخطيط الفعال وتوافر الخطط البديلة (السيناريوهات البديلة)، ومدى توفر دراسات الجدوى للمشاريع والمبادرات التي يديرها الفريق مما يشير إلى كفاءة الإدارة الفعالة للموارد المالية والبشرية والتقنية وغيرها.
- تحديد أولويات عمل الفريق، وكيفية تحديد تلك الأولويات.
- توضيح الآليات التي تم اتباعها من قبل الفريق في تنفيذ مهام الفريق ومشاريعه مثل أسلوب التطبيق المتبع: (التطبيق التجريبي، المتوازي ... الخ).
- توضيح مدى توظيف آليات المتابعة والقياس للوقوف على مدى الموائمة بين النتائج المتحققة والأهداف الموضوعية بالإضافة إلى الوقوف على فرص التحسين والإجراءات التصحيحية والوقائية الفعالة التي اتبعتها الفريق لمواجهة فرص التحسين تلك الناتجة عن تطبيق آليات القياس والمتابعة.
- توضيح آليات التواصل وقياس مدى فعالية دورها في تحقيق الأهداف منها .
- مهارة إدارة الأفراد من حيث التمكين وتفويض الصلاحيات والتحفيز وذلك لضمان استخدام قدراتهم بأعلى قدر من الكفاءة، مع تحقيق التوازن بين عنصرين رضا الجماعة وتحقيق أهداف الفريق.
- الإطلاع على أفضل الممارسات والمقارنات المعيارية، لتوضيح مستوى أداء الفريق والريادة والإبداع في تنفيذ المهام.

المعيار الرئيسي الثالث: الكفاءات السلوكية:

1. قدرة الفريق على مواجهة التحديات والتغلب على المعوقات.

- يتطلب استيفاء متطلبات المعيار توضيح نوعين من التحديات وكيف تم التغلب عليها:
- التحديات والمعوقات المتوقعة (خلال مراحل التخطيط)، مما يعني وجود خطط رئيسية وتحديداً للسيناريوهات البديلة (الخطط البديلة)، ومدخلات تحديد تلك السيناريوهات البديلة وجدوى تنفيذها بحيث تضمن التنفيذ الأمثل للبرامج، وكلما كانت مرحلة التخطيط دقيقة ومتضمنة كافة الاحتمالات كلما قلت فرصة التعرض لمعوقات غير متوقعة خلال مراحل التنفيذ.
- أمثلة على التحديات والمعوقات المتوقعة والتي يتم تحديدها خلال مراحل التخطيط:

م	التحديات والمعوقات المتوقعة (خلال مراحل التخطيط)	كيفية التغلب عليها
1	توقف النظام الإلكتروني	Back up system
2	هجرة الكفاءات	برامج التدريب ونقل المعرفة والخبرة

- التحديات والمعوقات غير المتوقعة (خلال مراحل التنفيذ)، وهي معوقات يتعرض لها تطبيق أي برنامج أو مشروع خلال مراحل التنفيذ بناء على ظروف ومعطيات غير متوقعة، فقد تكون المعطيات خارجية مثل تداعيات الأزمات المالية وتوجهات الحكومة وغيرها، وقد تكون داخلية بسبب التطبيق الفعلي على أرض الواقع وما يواجهه من تحديات وتحديثات يتم الوقوف عليها بناء على عدد من المدخلات مثل القياس والتقييم أو قد تكون ناتجة من آلية التطبيق المتبعة مثل التطبيق التجريبي...، وتتطلب تلك التحديات أو المعوقات غير المتوقعة اتخاذ إجراءات تصحيحية آنية أو وقائية، وقد تتطلب أحياناً إعادة توجيه آليات تطبيق مهام الفريق أو حتى مستهدفاته وغيرها، ومن الأمور الواجب أخذها بعين الاعتبار توضيح كيفية التوصل للإجراءات التصحيحية والوقائية بحيث تكون تلك الحلول ناتجة عن آليات عمل منهجية مثل: جلسات العصف الذهني والإطلاع على أفضل الممارسات في مثل تلك الحالات وغيرها من الآليات، وتبين الإجراءات المتخذة حيال هذه المعوقات غير المتوقعة مدى قدرة الفريق وكفاءته في مواجهة الظروف وإعادة تنظيم أعماله بحيث يضمن تحقيق النتائج المرجوة في ظل بيئة متغيرة. أمثلة على التحديات والمعوقات غير المتوقعة والتي تتم مواجهتها خلال مراحل التنفيذ:

م	التحديات والمعوقات غير المتوقعة والتي استجرت (خلال مراحل التنفيذ)	كيفية التغلب عليها
1	تداعيات الأزمة المالية	توجيه عمل الفريق إلى توظيف الموارد المتوفرة، وإعادة جدولة البرنامج الزمني لتنفيذ مهام الفريق، بحيث يضمن التنفيذ وفقاً للأولويات.

2. التبادل المعرفي والاستفادة من مهارات أعضاء الفريق.

يمكن توضيح التبادل المعرفي من خلال الآليات المتبعة من قبل الفريق في إدارة المعرفة داخلياً بين أعضاء الفريق وكيفية نقل المعرفة المكتسبة من تنفيذ أعمال الفريق خارجياً، ويمكن تحقيق التبادل المعرفي داخل الفريق من خلال عدد من الآليات مثل - مدى فعالية آليات التواصل بين أعضاء الفريق والتي تتضمن مثلاً مناقشة كافة مراحل أعمال الفريق واستعراض ومناقشة النتائج والإحتفال بتحقيق النتائج تلك.

- توثيق المعرفة الناتجة من تنفيذ أعمال الفريق (مراحل الإعداد والتنفيذ والقياس والمتابعة والنتائج والمعوقات والتحديات وكيفية التغلب عليها...) وتعميمها على الفريق.
- الاستفادة القصوى من مهارات أعضاء الفريق ونقل تلك المهارات بين الأعضاء من خلال التدريب وغيره.
- أمثلة على الآليات المتبعة في إدارة المعرفة خارجياً:
- توثيق المعرفة الناتجة من تنفيذ أعمال الفريق (مراحل الإعداد والتنفيذ والقياس والمتابعة والنتائج والمعوقات والتحديات وكيفية التغلب عليها...) وتعميمها ومناقشتها خارجياً سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- نقل التجارب الناجحة من خلال عمل الفريق إلى الجهات الخارجية والمساهمة في إدارتها وتنفيذها.
- استعراض عمل الفريق ونتائجه في المنتديات والمؤتمرات.
- الاستفادة من مهارات أعضاء الفريق خارجياً من خلال تقديم الورش والتدريب وغيرها.
- توسيع نطاق تنفيذ عمل الفريق خارجياً.

3. التعاون وإدارة الاختلافات في الرأي والاستفادة منها في تطوير الأداء.

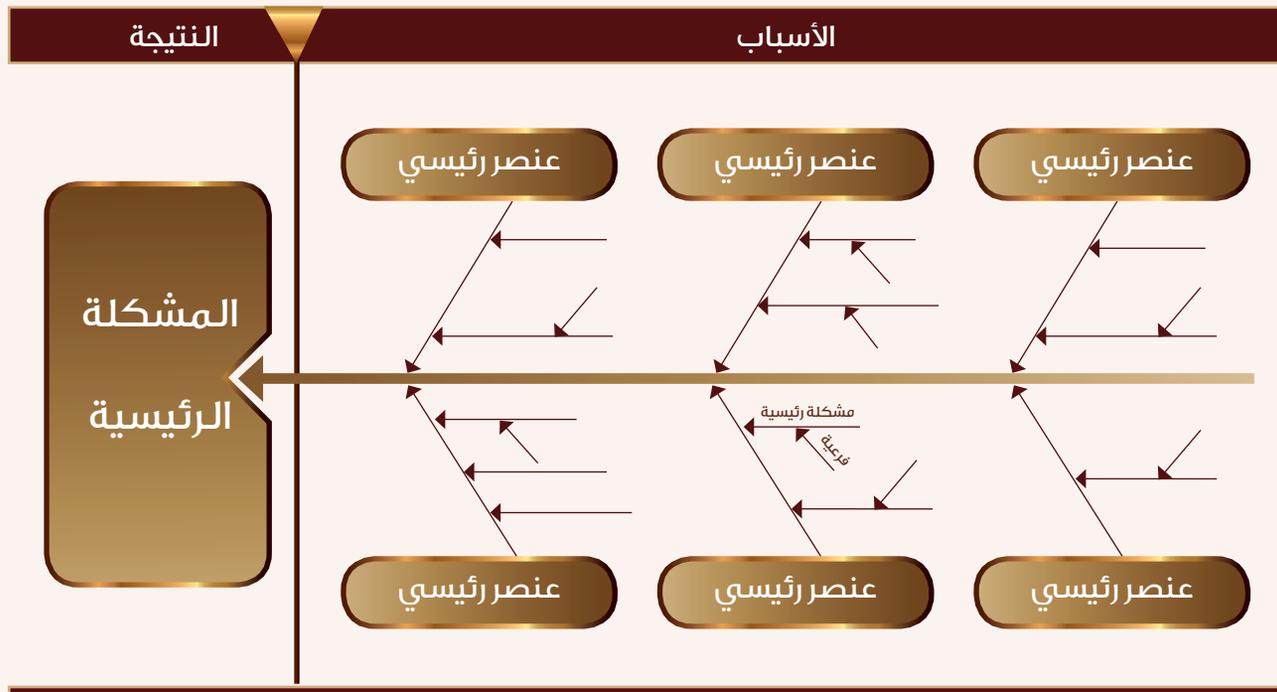
- ويبين هذا المعيار مدى كفاءة الفريق في إدارة الآراء بطريقة تضمن توجيهها نحو تحقيق غايات وأهداف الفريق، ويمكن الإستدلال على ذلك من خلال تطبيق عدد من الآليات منها:
- جلسات العصف الذهني:
- ويقصد به توليد أكبر عدد من الأفكار لحل مشكلة معينة، ويتصف أسلوب العصف الذهني بالميزات التالية: (إرجاء تقييم الأفكار المطروحة حتى نهاية الجلسة، إطلاق حرية التفكير أثناء الجلسة دون قيود، التركيز على استمطار أكبر قدر من الأفكار من المشاركين وليس على نوعها، جواز تناول أفكار الآخرين للبناء عليها أو تطويرها)، وتكون الآلية باختصار كالتالي:

 - تحديد ومناقشة المشكلة بشكل بسيط لإعطاء فكرة عن الموضوع دون الإسهاب.
 - بدء العصف الذهني وتسجيل الأفكار حتى يصل المشاركون إلى نهاية قدرتهم على الإسهام.
 - الانتقال إلى جلسة التقييم، وتصنيف الأفكار المطروحة إلى: (أفكار مفيدة وقابلة للتطبيق مباشرة، أفكار مفيدة إلا أنها غير قابلة للتطبيق مباشرة أو تحتاج إلى مزيد من البحث أو موافقة جهات أخرى، أفكار طريفة وغير عملية، أفكار مستثناة).

- مخطط السبب والتأثير (Cause and Effect Diagram, Fishbone Diagram):
- هي أداة أو وسيلة، تساعد على التعرف على الأسباب المحتملة لمشكلة، أو قضية، و عرض تلك الأسباب بشكل يساعد على فهمها، ومن فوائد هذه الأداة: (تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة، تعزيز العمل بروح الفريق، الإسهام في فهم أبعاد المشكلة، البساطة والسهولة

في العرض)، وتتلخص طريقة توظيف هذه الأداة كالتالي:

- كتابة المشكلة في رأس السمكة.
- تحديد ما هي العناصر الأساسية التي لها علاقة بالمشكلة.
- تحديد العناصر الثانوية (الإفترضية) التي يتكون منها العنصر الأساس وذلك باستخدام أساليب العصف الذهني، ولا يشترط علاقتها بالمشكلة الرئيسية.
- تقييم جميع العناصر، لتحديد مدى إمكانية كونها سبباً في المشكلة الرئيسية أو لا، ويتم إلغاء العناصر التي لا ليس لها علاقة بالمشكلة ويتم تحديد العناصر ذات العلاقة.



مخطط السبب والتأثير

- دراسة جدوى تنفيذ نتائج آليات العصف الذهني أو مخطط السبب والتأثير وغيرها، وتحويلها إلى خطط عمل، ويتم ذلك من خلال التسلسل التالي:
- ترتيب النتائج حسب الكلفة والوقت والجودة لاختيار الأمثل.
- تحديد أولويات التنفيذ بناء على عدد من الإعتبارات منها: (مدى إسهامها في تحقيق غايات الفريق وتحقيق المستهدفات، تسلسل التنفيذ والإعتمادية...).
- تحويلها إلى خطط عمل من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

#	السؤال	الإجراء
1	من؟	من هي الجهة المسؤولة عن تنفيذ البرنامج التصحيحي
2	ماذا؟	ماذا ستكون خطة التغيير للوصول إلى الهدف (خطة العمل)
3	متى؟	الجدول الزمني لتنفيذ الخطة
4	كيف؟	الموارد المطلوبة لتنفيذ الخطة.

- ويلي تلك الخطوات مرحلة المراجعة والتقييم والتحسين المستمر.

المعيار الرئيسي الرابع: الإنجازات والنتائج:

1. كفاءة تنفيذ خطة العمل.

- يرتبط هذا المعيار بتوضيح كفاءة التنفيذ لخطة العمل (البرنامج الزمني والفني لأعمال الفريق)، ويمكن توضيح ذلك من خلال عدد من الجوانب منها:
- مدى إلتزام الفريق بتنفيذ البرنامج الزمني والفني للفريق كما تم التخطيط له.
- شمولية تنفيذ مهام الفريق بحيث غطت المجال المحدد لها، ويفضل توضيح ذلك في جداول يتم من خلالها استعراض البيانات الفعلية الموضحة لكفاءة التنفيذ، بحيث تبين النتائج على المستويات المحددة في الخطة مثل: (نتائج التنفيذ والإلتزام الربعية والسنوية وغيرها).
- توضيح مدى كفاية الموارد المحددة بحيث يتم توضيح ذلك من خلال استعراض الموارد المعتمدة سواء كانت مالية أو بشرية أو

تقنية أو غيرها ومقارنتها بالمصروف.

- استعراض كيفية الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة في حالات المعوقات غير المتوقعة وحجم الوفر المحقق من خلال كفاءة اتخاذ القرار في تلك الحالات.

2. مستوى تحقيق الأهداف المخطط لها.

يرتبط هذا المعيار بتوضيح مدى تمكن الفريق من تحقيق الغاية من استحداثه والأهداف المخطط لها (الخطة الإستراتيجية لأعمال الفريق)، ويمكن توضيح ذلك من خلال عدد من الجوانب منها:

- مقارنة النتائج المتحققة لمؤشرات الأداء المدرجة في الخطة بالمستهدفات المحددة.

- مقارنة نتائج الأداء مع الأداء السابق قبل تنفيذ المهام، وذلك لاستعراض مدى تأثير تنفيذ أعمال الفريق على الأداء.

- مقارنة نتائج الأداء مع الجهات الأخرى، وذلك للوقوف على موقع أداء الفريق مقارنة بالجهات الأخرى وذلك لتحديد فرص التحسين المستقبلية.

- استعراض استمرارية نتائج أداء الفريق (مهم جداً)، وذلك يستوجب استعراض نتائج أكثر عن سنة من عمل الفريق، وهي من العناصر المهمة جداً والتي تبين مدى صحة توجيه واستغلال الموارد.

3. النتائج المتحققة وتأثيرها على مستوى الأداء العام .

يرتبط هذا المعيار بتوضيح انعكاس أداء الفريق على الأداء العام للدائرة من كافة الجوانب مثل:

- رفع نسبة رضا المتعاملين.

- رفع نسبة رضا الموارد البشرية.

- التأثير على الميزانية (الوفر المحقق، زيادة الإيرادات).

- التأثير على نتائج أداء الدائرة في برنامج الحكومة.

- التأثير على مؤشرات الأداء الرئيسية للدائرة.

- التأثير على العمليات الرئيسية أو الفرعية أو الإجراءات أو الخدمات.

ثانياً: المشروع المتميز والمشروع المشترك المتميز:

ويشير الأول إلى أي مبادرة إدارية أو نظام إداري حديث ومتطور أو مشروع أو نظام تقني أو فني متطور تطبقه المحكمة أو الوحدة الإدارية، ويكون له تأثيرات إيجابية على مستوى أداء محاكم دبي، وعلى مدى رقي وجودة الخدمات التي تقدمها للجمهور، بينما تشير الفئة الثانية المشتركة إلى أي مبادرة إدارية أو نظام إداري حديث ومتطور أو مشروع أو نظام تقني أو فني متطور تشترك في تطبيقه عدد من الوحدات التنظيمية في الدائرة، ويكون له تأثيرات إيجابية على مستوى أداء محاكم دبي، وعلى مدى رقي وجودة الخدمات التي تقدمها للجمهور، وتنطبق على الفئة نفس معايير فئة المشروع المتميز، مع العلم أنه نظراً للتداخل بين المعايير الفرعية يمكن دمج المعايير الفرعية عند إعداد الإستمارة.



المعايير الرئيسية للفئتي المشروع المتميز، المشروع المشترك المتميز 2011

المعيار الرئيسي الأول: تصميم وتطوير المشروع:

1. تطوير الفكرة ووضع أهداف المشروع.

يتطلب المعيار توضيح مصدر تطوير فكرة المشروع، مثلاً:

- تطوير الفكرة بناء على فرص التحسين الناتجة من استطلاعات الرأي الداخلية أو الواردة من الحكومة (استطلاعات رضا المتعاملين، استطلاعات رضا الموارد البشرية، المتسوق السري...).
- تطوير الفكرة بناء على تقارير فرص التحسين لبرامج التميز الداخلية في الدائرة أو الواردة من الحكومة.
- تطوير الفكرة بناء على نتائج مؤشرات الأداء.
- تطوير الفكرة بناء على الإطلاع على أفضل الممارسات.
- تطوير الفكرة بناء على توجهات الحكومة.

كما يتطلب المعيار تحديد الغاية النهائية من تطوير وتنفيذ المشروع، بالإضافة إلى أهداف هذا المشروع على أن تتصف تلك الأهداف بالخصائص التالية (سمارت): محددة، قابلة للقياس، متفق عليها، واقعية، محددة بإطار زمني، ويتم توضيح ترابط تلك الغاية والأهداف مع أهداف الوحدة التنظيمية والدائرة والحكومة بالإضافة إلى مجال تطبيق المشروع. أمثلة على الغاية النهائية من مشروع الأرشفة الإلكترونية:

- أرشفة كافة معاملات الكاتب العدل أرشفة إلكترونية بنهاية العام 2010.

- رفع نسبة رضا المتعاملين بنسبة 20% عن خدمات الكاتب العدل بنهاية العام 2010.

أمثلة على الأهداف التفصيلية لمشروع الأرشفة الإلكترونية لمعاملات الكاتب العدل وربطها بأهداف الدائرة:

أهداف المشروع	المؤشر	دورية القياس	المستهدف	الإرتباط بهدف الإدارة - الدائرة
تقليص زمن تسليم معاملات صور طبق الأصل	زمن إنجاز معاملات صور طبق الأصل	ربع سنوي	10 دقائق	سرعة ودقة إنجاز معاملات الكاتب العدل
أرشفة معاملات الكاتب العدل	عدد المعاملات المؤرشفة	سنوي	800.000 معاملة	تعزيز التحول الإلكتروني لخدمات الكاتب العدل

2. مستوى الإبداع والريادة في المشروع.

- يتطلب المعيار توضيح الأسبقية في تطوير فكرة المشروع محلياً أو عالمياً مع دعم ذلك بالأدلة، كما يتطلب المعيار استعراض أوجه الإبداع في المشروع، ويمكن توضيح ذلك في عدد من الجوانب منها:
- الإبداع في التصميم والتخطيط (الأساليب والتقنيات المتبعة في مرحلة التصميم والتخطيط...).
 - الإبداع في التنفيذ (الإلتزام في تنفيذ مخططات المشروع، مدى الإعتماد على الموارد الداخلية، الإستغلال الأمثل للموارد، كيفية مواجهة الصعوبات والمعوقات، إدارة المعرفة، كيفية إدارة فريق التنفيذ...).
 - الإبداع في تحقيق النتائج (حجم الوفر المتحقق، مدى تحقيق وتجاوز المستهدفات، نتائج أداء مؤشرات المشروع مقارنة بنتائج مبادرات مماثلة...).

3. تحليل الوضع الحالي ودراسة جدوى المشروع وتحديد الجهات المعنية به.

- يتم تحديد الأداء الحالي قبل تطبيق المشروع أو تنفيذ المبادرة للوقوف على الوضع الحالي وفرص التحسين فيه، مما سيساعد مستقبلاً في مقارنة نتائج التطبيق بالأداء السابق إضافة إلى الأداء المستهدف، ويتم تحديد ودراسة الوضع الحالي من خلال عدد من الأدوات منها:
- مؤشرات الأداء.
 - استطلاعات الرضا.
 - تحليل الضجوات: العملية التي من خلالها مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع، حيث يسعى تحليل الضجوات إلى الإجابة على الأسئلة «أين نحن؟» (الوضع الراهن)، و«أين نريد أن نكون؟» (الوضع المستهدف)، وبناء عليه يتم تحديد البرامج والخطوات والموارد المطلوبة للانتقال للوضع المتوقع وتحقيق المستهدفات.
 - SWOT analysis: وهو تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، وتعتبر هذه الأداة من أشهر أدوات التخطيط لتحليل الوضع الحالي من ناحية بيئة العمل الداخلية وبيئة العمل الخارجية من موردين ومنافسين وعملاء وقوانين وغيرها، ويتم من خلال هذا التحليل تصنيف تلك العوامل إلى عوامل سلبية أو إيجابية، بحيث يتم استغلال نقاط القوة والفرص لمواجهة التهديدات والتغلب على نقاط الضعف، ما يلي تعريف لتلك العوامل:

SWOT

نقاط القوة والضعف هي العوامل الداخلية والتي تقع في نطاق سيطرة الجهة	هي العوامل الداخلية التي تؤثر إيجاباً مثل توفر السيولة المطلوبة أو وجود الخبرات ذات الكفاءة.	نقاط القوة	Strengths
نطاق سيطرة الجهة	هي العوامل الداخلية التي تؤثر سلباً على نشاط الجهة الحكومية مثل البطء في تقديم الخدمة، النقص في عدد الموظفين، عدم كفاءة النظام الإلكتروني.	نقاط الضعف	Weaknesses
الفرص والتهديدات هي العوامل الخارجية والتي ليس للجهة سيطرة عليها والتي يمكن أن تستغل في لصالح الجهة فتصبح فرصة أو تستخدم ضدها فتصبح تهديداً.	هي العوامل الخارجية التي تصب في مصلحة الجهة مثل وجود الدعم الحكومي أو سهولة إيجاد التقنية وتطبيقها مثل توافر البنية التحتية الإلكترونية (نظام الاستبيانات الإلكتروني، نظام الشكاوى الإلكتروني).	الفرص	Opportunities
	هي العوامل الخارجية التي قد تؤثر بصورة سلبية على أداء الجهة ومنها على سبيل المثال: الزيادة السكانية، الأزمات المالية.	التهديدات	Threats

– كما يتطلب المعيار تحديد الجهات المعنية بالمشروع، مثل:

- الجهة المعنية بالتصميم.
- الجهات المعنية بالتنفيذ.
- مستخدمي النظام.
- الجهة المشرفة على النظام.
- مجال التطبيق والجهات المستفيدة منه.

التكاليف	الجهات المعنية
الإشراف – تزويد الشركة بالملفات – المراجعة	إدارة الكاتب العدل
توفير الأجهزة – الأرشفة – تزويد الإدارة بالتقارير	شركة زيوركس الإمارات
تجهيز الموقع – توفير مراسلين – توفير مواقف لموظفي الشركة	قسم الخدمات العامة
مد شبكة الإنترنت – توفير برنامج أوراكل للشركة – منح صلاحية الأرشفة	إدارة تقنية المعلومات

مثال على تحديد الجهات المعنية بالمشروع (مشروع الأرشفة الإلكترونية)

ما يلي مثال على تحليل الوضع الحالي والمستهدف في مبادرة المذكرات الرقابية الإلكترونية، حيث يتبين في التحليل أدناه المسار التدفقي للوضع الحالي وسلبياته، والوضع المستهدف وإيجابياته:

القائم بالعملية	مسار العملية اليدوي	مسار العملية الالكترونى
المدقق أو مساعد المدقق	إعداد المذكرة يدوياً ↓	إعداد المذكرة إلكترونياً ↓
رئيس القسم	اعتماد المذكرة يدوياً ↓	اعتماد المذكرة إلكترونياً ↓
المنسق في الإدارة	تسجيل المذكرة في دفتر التسليم ↓	
المستخدم	نقل المذكرة إلى الوحدة المعنية يدوياً ↓	
الوحدة المعنية	استلام المذكرة من قبل (منسق) الجهة المعنية	استلام المذكرة من قبل الموظف المعنى ونسخه الكترونياً لرئيسه
المقارنة بين الوضع قبل التطبيق والوضع المستهدف	<ol style="list-style-type: none"> 1. تعدد القائمين بهذه العملية وخطواتها مما يطيل الوقت ويزيد الاجراءات. 2. احتمالية عدم ايصالها الى مدير الوحدة المعنية مما يهدد فاعلية المذكرة وإعاقة إمكانية متابعتها وتحقيق الغاية منها. 3. صعوبة عمل احصائيات واستخلاص مؤشرات تساعد في اجراء دراسات وتدريب من أجل تلافى الملاحظات المتكرره وسلبيات العمل. 4. يعرقل كفاءة وفاعلية نظام التدقيق. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. اختصار عدد المعنيين بالمذكرات وخطواتها في الاتجاهين من الرقابة الى الادارات المعنية وبالعكس. 2. الترشيح / توفير الجهد والوقت/ الاستغلال الأمثل للموارد وصولاً الى أفضل مستوى كفاءة وفاعلية. 3. الأمان والثقة التامة بوصول المذكرات الى الجهة المسؤولة مما يساعد على إمكانية متابعتها. 4. توفير قاعدة بيانات يمكن من خلالها حصر عدد المذكرات وتصنيفها نوعاً وكماً ودراسة وبحث أسباب الملاحظات المتكرره مما يحقق كفاءة وفاعلية النظام الرقابى واتخاذ القرارات المناسبة.

ولضمان النتائج وضمان الأثر على الأداء، يتطلب تنفيذ المشروع إعداد دراسة جدوى له، ودراسة الجدوى هي: هي دراسة يقوم بها صاحب فكرة مشروع جديد لدراسة إمكانية تطبيق المشروع ونجاحه، وتوضح دراسة الجدوى الاستثمارات المطلوبة، والعائد المتوقع والمؤثرات الخارجية على المشروع، مثل قوانين الدولة، والمنافسة والتطور التقني وغيره.

4. تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ المشروع.

لاستيفاء متطلبات هذا المعيار يجب تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ المشروع بناء على كل مرحلة من مراحل التصميم والتنفيذ والمتابعة وغيرها، لذلك يوصى بربط تحديد الموارد بالخطة التنفيذية للمشروع (الموارد المالية، البشرية، التقنية...)، حيث سيضمن ذلك التحديد الدقيق للموارد المطلوبة، ودعمًا لمتطلبات المعيار يوصى بتوضيح قدرة المعنيين بالمشروع على الترشيح في تحديد الموارد المطلوبة وذلك من خلال الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة مثل:

- الإعتماد على الكوادر الداخلية.
- توظيف الشركات لتقليل حجم الموارد المطلوبة (الربط الإلكتروني، استغلال المساحات وغيرها...).
- تنفيذ دراسات الجدوى.
- تحديد الموارد اللازمة للحلول البديلة.

5. الدعم والهوائمة للأهداف والاستراتيجيات المعتمدة.

نظراً للتداخل بين هذا المعيار والمعيار الفرعي الأول، يفضل دمجهما وتوضيح ربط غاية وأهداف تطوير فكرة المشروع بأهداف الوحدة التنظيمية والدائرة وأهداف الحكومة.

6. إعداد الخطة التنفيذية للمشروع، وتحديد العوامل الأساسية لنجاحها.

لاستيفاء متطلبات هذا المعيار يتطلب ذلك وضع خطة عمل تتضمن مراحل تنفيذ المشروع والبرنامج الفني والزماني والمسئوليات وغيرها، أدناه مثال على الخطة التنفيذية لمشروع الأرشفة الإلكترونية لمعاملات الكاتب العدل:

م	مراحل المشروع	الأسباب والإجراءات	تفاصيل المرحلة	المدة	المدة الزمنية	مسؤولية التنفيذ	الجهة المساندة
1	المرحلة الأولى	تحديد الموقع	اختيار المكان الأنسب لتنفيذ المشروع	يوم	1/3/2009	فريق العمل	
	تخطيط وتجهيز الموقع	تحديد الموارد المطلوبة	توفير الأجهزة (حاسب آلي، المساح الضوئي،... إلخ)	يوم	5/3/2009	فريق العمل	تقنية المعلومات
2	المرحلة الثانية تأهيل و تدريب	تعريف وتدريب موظفي الشركة	تعريف موظفي الشركة بالمستندات المطلوب فوزها يوم وأرشفتها	يوم	1/4/2009	رئيس شعبة الأرشفة	موظفي الأرشفة
			منح دورة تعريفية في إجراءات الأرشفة	أيام	1/4/2009	رئيس شعبة الأرشفة	موظفي الأرشفة
			تدريب عملي لموظفي الشركة في موقع العمل	أيام	8/4/2009	رئيس شعبة الأرشفة	موظفي الأرشفة
			متابعة أداء الأرشفة في الفترة التجريبية	أيام	8/4/2009	فريق العمل	
			تقييم أداء الفترة التجريبية	يوم	12/4/2009	فريق العمل	
3	المرحلة الثالثة بدء تنفيذ المشروع	تنفيذ المشروع	أرشفة المعاملات وفق العقد المبرم مع الشركة	سنة	1/5/2009	الشركة	فريق العمل

كما يتطلب المعيار تحديد عوامل النجاح في المشروع مثل (توفر أنظمة المعلومات، توفر الكفاءات، توفر قواعد البيانات)، ويمكن استخراج عوامل النجاح من خلال (SWOT analysis) من خلال نقاط القوة والفرص.

المعيار الرئيسي الثاني: تطبيق المشروع:

1. استخدام الأساليب والطرق العلمية الحديثة في تنفيذ المشروع.

لاستيفاء متطلبات هذا المعيار يمكن الرجوع إلى شرح معايير فئة فريق العمل المتميز (المعيار الرئيسي الثاني - المعيار الفرعي الثاني)

2. كيفية التغلب على الصعوبات والمعوقات.

3. كيفية إدارة التغيير المتعلق المشروع.

لاستيفاء متطلبات هذا المعيار يمكن الرجوع إلى شرح معايير فئة فريق العمل المتميز (المعيار الرئيسي الثالث - المعايير الفرعية الأول والثاني الثالث).

أمثلة على بعض برامج إدارة التغيير المرتبط بتنفيذ مبادرة المذكرات الرقابية الإلكترونية:

تدريب المدققين ومساعدتي التدقيق على البرنامج من قبل فريق تطوير المذكرات الرقابية.

إعداد وتوثيق ونشر وتعميم دليل استخدام شاشات المذكرات الرقابية الإلكترونية.

التواصل مع القيادات والمعنيين في الإدارات والوحدات التنظيمية المعنية للتعريف بالبرنامج والتشاور حوله لتوفير الدعم له.

تحديث كافة خرائط تدفق عمليات الإدارة بناء على تطبيق البرنامج وإدخاله في العمل، وتعميمها على المعنيين وتقديم عرض

تقديمي لهم.

4. فعالية عمليات التنفيذ وكفاءة الإنفاق المالي.

الكفاءة: نسبة الموارد المخطط لاستخدامها إلى الموارد المستخدمة فعلياً في تحقيق الانجازات أو الأداء خلال فترة زمنية معينة.

الفعالية: درجة تقابل الإنجاز أو الأداء مع الأهداف الموضوعه خلال فترة زمنية محددة، تقاس الفعالية بمدى تحقيق هذه الأهداف.

5. إدارة المشروع ومتابعة تنفيذه وإعداد تقارير الإنجاز الدورية.

لاستيفاء متطلبات هذا المعيار يمكن الرجوع إلى شرح معايير فئة فريق العمل المتميز (المعيار الرئيسي الرابع - المعيار الفرعي

الأول والثاني).

المعيار الرئيسي الثالث: النتائج والتأثيرات الإيجابية للمشروع:

1. النتائج المتحققة للمشروع وانعكاساتها على مستوى الأداء العام.

2. الفوائد والتأثيرات الإيجابية على جميع المعنيين.

يتطلب المعيارين توضيح أثر النتائج المتحققة لتطبيق المشروع على الأداء العام، مثل أثر التطبيق على:

- رضا كافة المعنيين: رضا المتعاملين، رضا الموارد البشرية، رضا المجتمع.. إلخ.

- تحقيق وفر في الميزانية، ترشيد الإنفاق.

- زيادة الإيرادات.

- زيادة الدقة والسرعة والجودة في تقديم الخدمات وغيرها من المؤشرات.

- تحقيق الأهداف المحددة من التطبيق: السرعة، الدقة... إلخ.

- الأثر على نتائج الدائرة في برنامج الحكومة... إلخ.

قد يكون من تأثيرات نجاح التطبيق اختصار أو تبسيط الإجراءات، لذا يتطلب قياس أثر ذلك على الأداء من حيث تقليل الزمن

المستغرق أو اختصار عدد الإجراءات وغيرها من التأثيرات.

3. مدى استدامة النتائج والتأثيرات الإيجابية.

4. التعلم والمراجعة والتطوير المستمر للمشروع.

الإستدامة هي: استمرار النتائج الإيجابية المتحققة من تنفيذ المشروع مع مرور الوقت في بيئة متغيرة، حيث يتأثر المشروع بعدد

من العوامل والمتغيرات التي قد تؤثر في الإستمرار في تحقيق النتائج مثل: التوجهات الحكومية، توافر الموارد، السياسات العامة،

النمو السكاني، زيادة الطلب على الخدمات، ارتفاع مستوى توقعات المعنيين والمستفيدين، الثورة التكنولوجية.

نظراً لكون استدامة النتائج الإيجابية المتحققة من أهم مخرجات تطبيق أي مشروع والذي يشير ويؤكد صحة تطوير وتنفيذ

المشروع، يتطلب ذلك ضمان بعض الخطوات مثل:

- الإستفادة من دراسات المسح البيئي بشكل دوري، مثل دراسات (SWOT).

- قياس الرضا ومتابعة النتائج لضمان ليس فقط تحقيق توقعات المعنيين وإنما مواكبة وتجاوز توقعات المعنيين.

- دعم المشروع / المبادرة ببرامج تضمن الاستدامة للنتائج المتحققة، مثل تحديث البرامج التقنية وغيرها.
 - المراجعة والتطوير المستمر، وإعداد تقارير المتابعة الدورية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية بناء عليها.
 - الإستمرار في الإطلاع على أفضل الممارسات في هذا المجال.
 - كفاءة استخدام الموارد المتاحة للإستمرار في تحقيق النتائج.
 - التسويق الأمثل.
- كما يتطلب ذلك تحديد غايات جديدة لضمان استمرار مخرجات التطبيق وتطويرها، مثل تحديد الإجراءات والتصورات المستقبلية للمشروع، مثال التصورات المستقبلية لمشروع الأرشفة الإلكترونية لمعاملات الكاتب العدل:
- منح العملاء صلاحية الاطلاع على معاملاتهم المؤرشفه عبر برنامج الطلبات الإلكترونية.
 - إمكانية طباعة المعاملات من قبل المعنيين من العملاء عبر برنامج الطلبات الإلكترونية.



ثالثاً : القسم المبدع:

الإبداع هو: هو إنتاج أفكار جديدة مفيدة خارجة عن المألوف يمكن تنفيذها، وسيغطي الشرح أدناه شرحاً لمعايير التميز عن فئة: القسم المبدع، وتشير الفئة إلى القسم الإداري الذي ينجح بشكل جماعي وإبداعي في تطوير أنظمة أو عمليات أو أساليب مهنية تصب في مصلحة تطوير إجراءات العمل أو أسلوب تقديم الخدمات أو بيئة العمل، أو تسهم في إنجاز المهام والمشاريع بشكل مثالي، أو تعزز من صورة الدائرة في المجتمع.



المعايير الرئيسية لفئة القسم المبدع 2011

المعيار الرئيسي الأول: مستوى الإبداع:

1. درجة التغيير أو التحسين الملموس في أداء الإدارة / الدائرة والذي حققه إبداع القسم؛ يتطلب المعيار توضيح أثر إبداعات القسم على الأداء العام، على أن يتم ربط ذلك بأهداف خطة الإدارة والدائرة والدائرة والحكومة إن أمكن، كما يجب توضيح النمطية في النتائج من خلال استعراض نتائج أكثر عن سنة، ويمكن توضيح ذلك من خلال مثلاً:

أمثلة على الاستفادة من إبداعات قسم العلاقات العامة في تحسين أداء الدائرة بشكل عام وخاصة في مجال الكفاءة والإنتاجية والاستخدام الأمثل للموارد:

م	موارد مالية	موارد بشرية
1	توفير (1.136.200) درهم هي القيمة الإجمالية الفعلية للأخبار - ذات الطابع الإعلاني - المنشورة في الصحف العربية والإنجليزية في العام 2009.	الاعتماد على الكوادر الداخلية في تغطية وصياغة شاملة لأخبار الدائرة بعدد (520) خبر على مدار عام 2010 مقارنة ب (312) خبر في العام 2009 في عهد الاستعانة بشركة متخصصة في العلاقات العامة، بمعدل زيادة مقداره 167 %.

2. مدى استجابة الأفكار التي قدمها القسم لاحتياجات فئة / فئات من المتعاملين:

يتطلب المعيار استعراض مصادر إبداعات القسم ومبادراته، على أن يتم أيضاً ربط ذلك بأهداف خطة الإدارة والدائرة والحكومة إن أمكن، وتوضيح أثر التطبيق على أداء القسم وكافة المعنيين قبل وبعد التطبيق لتوضيح الأثر، كما يتطلب المعيار توضيح حجم الموارد المستخدمة من قبل القسم ومدى قدرة القسم على الإستغلال الأمثل للموارد في تنفيذ برامجه ومبادراته من حيث الوفرة وتعظيم النتائج، ويمكن استعراض جوانب المعيار من خلال مثلاً:

- حصر فرص التحسين الواردة في استطلاعات الرأي (المتعاملين، الموارد البشرية، مستوى الخدمات...) وحصر المبادرات والبرامج الناتجة عنها، وقياس أثرها قبل وبعد التطبيق على الأداء سواء كان أثرها على نتائج المؤشرات أو مستوى رضا المعنيين.
- حصر الاقتراحات الواردة على القسم سواء كانت من الموارد البشرية أو المتعاملين، وتوضيح نسبة المطبق منها وأثره على الأداء قبل وبعد التطبيق لتوضيح الأثر.
- حصر الشكاوى الواردة على القسم سواء كانت من المتعاملين الداخليين أو الخارجيين، وتوضيح الإجراءات المتخذة حيالها وأثر ذلك على الأداء قبل وبعد التطبيق لتوضيح الأثر.
- حصر فرص التحسين الواردة من برامج التميز، وتوضيح الإجراءات المتخذة حيالها، وأثر ذلك على الأداء قبل وبعد التطبيق. مثال:

م	فرصة التحسين	المصدر	المبادرة أو الإجراء المتخذ	الموارد المطلوبة
1	عدم الرضا عن سهولة الوصول لمقدمي الخدمة	استبيان رضا المتعاملين 2009	خدمة سهيل	الإعتماد الكامل على الموارد البشرية في الدائرة
2	نتائج مؤشر الزمن المستغرق للوصول إلى الأخبار	مؤشرات الأداء 2009	الأرشفة الإلكترونية للأخبار	الإعتماد الكامل على الموارد البشرية في القسم

3. حصر الانجازات الإبداعية التي قام بها القسم:

ويتميز هذا المعيار عن المعايير أعلاه، باستهدافه الإنجازات الإبداعية للقسم والتي تخرج عن إطار المؤلف، بحيث تعتبر هذه الإنجازات وجهه للإطلاع على أفضل الممارسات، ويمكن توضيح ذلك من خلال توضيح وإثبات الأصالة في هذه الإنجازات، دون إغفال أيضاً ربط تلك الإنجازات بخطة الوحدة التنظيمية والدائرة وتوجهات الحكومة، وأثر تلك الإنجازات على الأداء ومدى استدامة النتائج المتحققة، كما يتطلب المعيار توضيح حجم الموارد المستخدمة من قبل القسم في هذه الإبداعات ومدى قدرة القسم على الإستغلال الأمثل للموارد في التنفيذ من حيث الوفرة وتعظيم النتائج، والأصالة (Originality): تشير إلى كون الفكرة أصيلة ونادرة أي بعيدة عن الأشياء المعتادة، حيث يرى الباحثون أن الأفكار لا تكون أصيلة إلا إذا كانت تقدم لأول مرة ولم يسبق الوصول لها سابقاً مما يعني أنها ليست تكراراً لأفكار الآخرين، ويأتي بعد ذلك الإبداع في تنفيذ تلك الفكرة بالتنفيذ الأمثل.

4. التصور المستقبلي للارتقاء بإبداعات القسم :

ويهدف هذا المعيار إلى توضيح قدرة القسم على التخطيط المستقبلي الأمثل لضمان استدامة النتائج المحققة وابتداع أفكار وتطبيقات جديدة استجابة للمعطيات الداخلية والخارجية مثل نتائج الاستطلاعات، نتائج المؤشرات، الإقتراحات، الشكاوى، دراسات المسح البيئي، توجهات الدائرة، توجهات الحكومة... إلخ، كما يتطلب المعيار توضيح مدى تضمين القسم لتصوراته ضمن منظومة العمل المؤسسي في الدائرة من خلال إدراج تلك البرامج وأهدافها في خطط القسم والإدارة الإستراتيجية والتشغيلية.

المعيار الرئيسي الثاني: بيئة العمل ونشر المعرفة:

1. التحفيز والاحتفاء بالانجازات:

لاستيفاء متطلبات المعيار، يستوجب ذلك استعراض مدى شمولية وانتظامية جهود التحفيز في القسم، ومدى ربط ذلك بتحقيق

أهداف القسم ويمكن توضيح ذلك مثلا من خلال:

- استعراض عدد ونسبة المحفزين من إجمالي عدد الموظفين في القسم، وتوضيح أسباب التكريم، وقد يتباين التحفيز مثل: شهادات الشكر، المكافآت النقدية أو العينية، الترقيات، تفويض الصلاحيات... إلخ.
- توضيح مدى انتظامية جهود التكريم في القسم، بحيث يتبين وجود نهج مستمر في تلك الجهود، بحيث يمكن توضيح نتائج أكثر عن سنة لتوضيح النمطية في التكريم.
- توضيح مدى الإحتفاء بإنجازات القسم ومشاركة الوحدات التنظيمية الأخرى والجهات الخارجية بها.

أعداد المكرمين			
2010	2009	2007	2006
21	17	14	11
معطيات التكريم			
2006			
طريقة التكريم	أسباب التكريم + دورية التكريم		أعداد المكرمين
شهادات شكر	التميز في خدمة العملاء (تحقيق أعلى انتاجية - ربع سنوي)		4
مكافآت مالية	تنفيذ مشاريع (سنوي)		6
ترقية	التميز في مهام الإنابة في رئاسة الشعبة		1
2007			
شهادات شكر	التميز في خدمة العملاء (تحقيق أعلى انتاجية - ربع سنوي)		8
شهادات شكر	الفوز في برامج التميز (سنوي)		2
مكافآت مالية	تقديم أفكار إبداعية والمساهمة في تنفيذها (سنوي)		4

2. الجهود المستمرة لتمكين الموظفين من الوصول للاحتراف الإبداعي ودعم الشخصية المتعددة الإبداعات ودعم القدرات (الخطة التدريبية، التمكين الوظيفي، تفويض الصلاحيات):
- لاستيفاء متطلبات المعيار، يتطلب ذلك استعراض جهود القسم المستمرة في تمكين الموظفين لتحقيق التميز المنشود ويمكن توضيح ذلك مثلا من خلال:

- مدى وجود لائحة لتفويض الصلاحيات ومدى تطبيقها وأثرها على الأداء.
- مدى فعالية الصلاحيات الممنوحة لتحقيق أهداف ومهام القسم.
- مدى دعم إدارة القسم للبرامج التدريبية والتطويرية لموظفي القسم، بالإضافة إلى برامج التدريب الداخلي في القسم.

3. تبادل المعرفة والإبداعات في الوحدة ومع الوحدات التنظيمية الأخرى من خلال وسائل الاتصال المتعددة.

إدارة المعرفة (Knowledge Management):

العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، واستحصالتها، وتنظيمها، وتنقيتها، وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في الجهة في مجال عمله، وتساعد إدارة المعرفة الجهة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام الجهة على استحصالي، وخزن، واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، أنشطة التعلم، والتخطيط الإستراتيجي، وصناعة القرارات، كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، وتضيف إلى ذكاء الجهة، وتتيح مرونة أكبر. المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge): وهي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك الأفراد وهي تشير إلى الحدس والبديهية والإحساس الداخلي، وهي معرفة خفية تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا، بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي، مثل نقلها من خلال الدورات والورش التدريبية، أو تحويلها إلى أدلة عمل.

المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge):

وهي المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها.

ويتطلب المعيار استعراض جهود القسم المستمرة في مجال التوثيق والتبادل المعرفي، بالإضافة إلى الآليات المتبعة في تحقيق وضمان التبادل المعرفي الفعال، ويمكن توضيح ذلك مثلاً من خلال:

- مدى وجود حصر وتوثيق للمعارف (الضمنية والصريحة) في القسم.
- مدى وجود آليات فعالة للتبادل المعرفي في القسم.
- مدى وجود آليات فعالة للتبادل المعرفي مع الوحدات التنظيمية الأخرى ومع الجهات الخارجية.
- للإستزادة يمكن الرجوع إلى شرح معايير فئة فريق العمل المتميز (المعيار الرئيسي الثالث-المعيار الفرعي الثاني).

2. فئات التفوق الوظيفي:

تعتبر معايير فئات التفوق الوظيفي أداءه تشخيص للأداء، يتمكن المطبق لها من الوقوف على نقاط القوة وفرص التحسين وذلك لتعزيز نقاط القوة ومعالجة فرص التحسين، مما سيضمن التطوير المستمر، وستتطرق الجزئية التالية من الكتاب

شرحاً لمعايير فئات التفوق الوظيفي لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011، وجدير بالذكر أن فئات التفوق الوظيفي في برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2011 تصنف إلى فئتين: فئات التفوق الوظيفي في القطاع القضائي وتتضمن (القاضي المتميز، القاضي المبدع)، وفئات التفوق الوظيفي في القطاع الإداري وتتضمن (فئات التفوق الوظيفي والموظف المبدع)، ونظراً لتشابه المعايير بين القطاعين فسيتم شرح معايير التفوق الوظيفي العامة والتي تشمل المعايير المخصصة للقطاعين، ويوصى عند إعداد استمارة الترشيح دمج المعايير المتداخلة ضمن المعيار الرئيسي نفسه عند الحاجة.



رابعاً: فئات التفوق الوظيفي :

نظراً لتداخل وتشابه المعايير، سيغطي الشرح أدناه فئات التفوق الوظيفي (القاضي المتميز، القاضي المبدع، الموظف المتميز في المجال الإداري، الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة، الموظفة المتميزة، الموظف الميداني المتميز، الموظفون الجدد)، وتتطلب المعايير تقديم أدلة وأمثلة على تحقيق المعايير والبعد عن الأسلوب الإنشائي.

المعيار الرئيسي الأول: الأداء والإنجازات:

الأداء هو الحالة الفعلية للعمل، والإنجاز هو نهاية الفعل للعمل، ويعرف الأداء على أنه: أداء مهام في شكل أنشطة أو سلوكيات أنية ومحددة وقابلة للملاحظة والقياس، وعلى مستوى عال من الدقة والوضوح، بينما يعرف الإنجاز على أنه: تجاوز كافة المعوقات والتحديات التي تواجه أداء مهمة ما وتحويلها إلى نتائج ملموسة تضاف إلى حصيلة الموظف أو الجهة. ويتأثر الأداء الفعال للموظف بعدد من العوامل المتداخلة منها:

- البيئة التنظيمية للجهة (الهيكل التنظيمي، المسؤوليات والصلاحيات، نظام الحوافز).
- قدرات الموظف (المهارات، الخبرة، المعرفة)، والمعرفة بمتطلبات الوظيفة.
- الخطة الإستراتيجية والتشغيلية للوحدة التنظيمية والمهام المطلوبة من الموظف المستهدفات المحددة.
- البيئة الخارجية والمؤثرات الخارجية التي تتأثر بها الجهة.
- ومن العوامل المؤثرة سلباً في تحقيق الأداء المنشود في الجهة: (غياب القيادة الرشيدة، غياب الأهداف المحددة، عدم إشراك العاملين في الإدارة واتخاذ القرار، عدم الرضا الوظيفي، اختلاف مستويات الأداء، عدم وجود آليات لقياس ورصد الأداء، غياب الإدارة الصحيحة للوقت).

(1-1) أدلة / أمثلة على الجهود المبذولة لتحقيق أهداف محددة وإنجازات فردية:

- ويتطلب استيفاء متطلبات المعيار تقديم أدلة / أمثلة على الجهود التي بذلها الموظف لتحقيق أهداف محددة، ما يلي أمثلة على الأهداف التي يمكن الإستعانة بها من قبل الموظف والتي تتصف بصفات الأهداف الذكية:
- الأهداف المحددة للموظف في بطاقة التقييم السنوي.
 - أهداف الوحدة التنظيمية المحددة في الخطة الإستراتيجية.
 - الأهداف المحددة لمهامه ضمن الفرق والمشاريع.

ومن الأمور التي يجب التركيز عليها عند تغطية المعيار:

- توضيح الأداء على مدى أكثر من سنة، لتوضيح النمطية في الأداء.
- توضيح الدقة (الإلتزام بالبرنامج الزمني والفني) والسرعة في الأداء مقارنة بالأهداف ومقارنة بأداء زملاء سواء في الدائرة أو خارجها.
- لضمان الإستعراض الأمثل لمتطلبات المعيار يفضل توضيح الربط بين أهداف الموظف وأهداف الوحدة التنظيمية والدائرة بالإضافة إلى توضيح الإنعكاس على أداء الدائرة، كما يتطلب ذلك توضيح الوفر المتحقق إن وجد، واستعراض أوجه نقل المعرفة في الأداء والإنجاز.
- 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 المنجز، العمل لساعات إضافية).
- ما يلي مثال على الجهود المبذولة لتحقيق أهداف محددة وإنجازات فردية، ويتبين من خلاله نتائج التحسين المستمر من خلال أثرها على نتائج التقييم وقياس الرضا على مدى سنوات التطبيق:

م	الإنجاز	النتائج \ الإنعكاس على أداء الدائرة	نقل المعرفة	الوفور المتحقق
1	نقل نظام التقييم المعتمد في جوائز محاكم دبي من التقييم الخارجي إلى التقييم من قبل فريق داخلي من موظفي محاكم دبي، تم إعدادهم من قبل الموظفة على مدى العامين 2009 و2010، وبلغ عدد المقيمين ما يقارب (50) مقيم لفئات التفوق المؤسسي والإداري والوظيفي.	الإعتماد على الكفاءات الداخلية في عمليات التقييم ونشر مفاهيم التميز. رضا المقيمين عن برامج الإعداد (90%) عام 2009 و(94%) عام 2010. نسبة رضا المرشحين عن أعمال التقييم من قبل فريق التقييم الداخلي (90%) عام 2009 و(82%) و(94%) عن مرشحي فئات التفوق الإداري عام 2010. زيادة نسبة الدقة في تقارير فرص التحسين. (متوفر للإطلاع: تقارير الاستطلاعات والرضا العامة عن الجوائز)	نقل ممارسات التميز لعدد من الجهات (للإطلاع على المخاطبات)	تكلفة عقود التقييم الخارجي (40000)، (30000)، (79920) خلال الأعوام 2006-2008، بإجمالي (149920) و(49973) كمتوسط + تكلفة المستشار الخارجي لأعمال التقييم (80000). مما يعني توفير المبالغ أعلاه على مدى عامين مما يعني توفير مبلغ (99,946)+(160,000)=(259,946) متجددة.

(1-2) أدلة/ امثلة على التغلب على المعوقات والصعوبات:

يتطلب المعيار توضيح المعوقات والتحديات التي واجهت الموظف عند تأديته للمهام في سبيل تحقيق الإنجازات، بالإضافة إلى كيفية التغلب على تلك المعوقات والتحديات وتحقيق الغايات النهائية، ما يلي مثال على ذلك:

المهام	المعوقات والصعوبات	كيفية التغلب عليها	2010		2009	
			السرعة	الدقة	السرعة	الدقة
تدقيق واعتماد الرواتب وملحقاتها لجميع العاملين بالدائرة وعددهم 950 موظف	تغيير المخصصات المالية للكادر القضائي في 2009 تضمن إجمالي الراتب (التذاكر والرسوم الدراسية) مما استدعى إلى استرجاع ما تم صرفه بالزيادة	إعداد جداول متابعة خاصة بالقضاة في إكسل وعددهم 173 والعمل على إقناع القضاة بأن المبالغ المسترجعة غير مستحقة وفقاً للقانون الجديد. تدعيم جدول الرواتب في نظام إكسل بمعادلات تضبط وتسرع احتساب الرواتب	المستهدف يوم واحد	نسبة الأخطاء صفر % والشكاوي صفر %	المستهدف يومان	نسبة الأخطاء صفر % والشكاوي صفر %
تدقيق واعتماد أوامر الشراء 312 في 2009 و204 في 2010	عدم إرفاق مستندات أوامر الشراء. ورود أوامر الشراء دون إرفاق اعتماد الميزانية	المتابعة والتنسيق مع قسم المشتريات من خلال المذكرات الرقابية الالكترونية والمقابلات الشخصية	المستهدف 45 د	المستهدف صفر %	المستهدف ساعة	المستهدف صفر %
تدقيق واعتماد الرواتب وملحقاتها لجميع العاملين بالدائرة وعددهم 950 موظف	تغيير المخصصات المالية للكادر القضائي في 2009 تضمن إجمالي الراتب (التذاكر والرسوم الدراسية) مما استدعى إلى استرجاع ما تم صرفه بالزيادة	إعداد جداول متابعة خاصة بالقضاة في إكسل وعددهم 173 والعمل على إقناع القضاة بأن المبالغ المسترجعة غير مستحقة وفقاً للقانون الجديد. تدعيم جدول الرواتب في نظام إكسل بمعادلات تضبط وتسرع احتساب الرواتب	المستهدف يوم واحد	نسبة الأخطاء صفر % والشكاوي صفر %	المستهدف يومان	نسبة الأخطاء صفر % والشكاوي صفر %
تدقيق واعتماد أوامر الشراء 312 في 2009 و204 في 2010	عدم إرفاق مستندات أوامر الشراء. ورود أوامر الشراء دون إرفاق اعتماد الميزانية	المتابعة والتنسيق مع قسم المشتريات من خلال المذكرات الرقابية الالكترونية والمقابلات الشخصية	المستهدف 45 د	المستهدف صفر %	المستهدف ساعة	المستهدف صفر %

يتم إنجاز الرواتب خلال 3-4 ساعات فقط وذلك بتغيير طريقة متابعة متغيرات الرواتب بدلاً من نهاية الشهر بالإدخال الفوري للمتغيرات وبهذا تميزت على بعض دوائر حكومة دبي (النيابة ومؤسسة الأوقاف 3 أيام / تلفزيون دبي يومين عمل)

تقليص الوقت المستغرق في التدقيق إلى 30 دقيقة بلفت انتباه العاملين في المشتريات إلى نصوص مواد قانون العقود.

(1-3) ما يلي أمثلة على سرعة ودقة الإنجازات مقارنة بالمواعيد المحددة لها (إنجاز نوعي وكمي):

م	الإنجاز	المواعيد المحددة
1	تنفيذ البرنامج الزمني والفني لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز بنسبة (100%) متضمناً التحديث المستمر لسياسات برنامج الجوائز بناء على التقييم المستمر ، وإعداد الكتيبات الإرشادية والتدشين والبرامج التأهيلية والتدريبية وإعداد فريق المقيمين وتنفيذ أعمال التقييم واستخراج النتائج والإعلان عن النتائج في حفل برنامج الجوائز ، على مدى السنوات 2008 - 2010.	البرنامج الزمني والفني مدرج في الخطة التشغيلية للقسم + كما توجد خطة تفصيلية معتمدة 2008 ، 2009 ، 2010 + تقارير الرضا عن كل مرحلة من مراحل تنفيذ برنامج الجوائز + التحسينات (متوفر للإطلاع)

ما يلي مثال آخر على توضيح الأداء والإنجاز ، حيث تقاس الإنتاجية الكمية كالتالي:

م	موظفي خدمة العملاء	المستهدف اليومي	المعاملات المنجزة
1	أحمد سعيد	40	45
2	راشد خلفان		55
3	فاطمة سالم		35
4	مريم مطر		50
	إجمالي إنتاجية القسم في اليوم	160	185

قام الموظف راشد خلفان بقياس مستوى إنتاجيته والتي بلغت (55) معاملة منجزة يومياً وهو أعلى إنتاجية بين زملاءه في القسم، وتجاوز بهذا الإنتاجية المستهدف اليومي للموظفين في القسم والبالغ (40) معاملة يومياً، وهو بذلك قد حقق قرابة (30%) من إجمالي المعاملات المنجزة في القسم في اليوم ذاته.

(1-4) أدلة / أمثلة على مدى تجاوز التوقعات ومهام الوظيفة، وما يلي أمثلة على ذلك:

م	الإنجازات	الأثر	فترة الإنجاز
1	القيام بتنفيذ كافة مهام شعبة استطلاعات الرأي في قسم الأداء المؤسسي، عند استحداثها عام (2008)، حيث لم يكن في الشعبة أي كادر وظيفي.	قامت الموظفة باعداد وتنفيذ أول استبيانات لرضا المتعاملين والموارد والمجتمع عام 2007 في محاكم دبي متوافقة مع متطلبات نموذج (EFQM) ومتطلبات دراسات رضا المتعاملين والموارد البشرية والمتسوق السري لحكومة دبي ومتطلبات خطة المحاكم. كما قامت بالاستمرار في اعداد وتنفيذ استبيانات الدائرة والوحدات التنظيمية حتى تم تعيين موظفين في الشعبة المذكورة، حيث بلغ عدد الاستبيانات المنفذة (43) عام 2008، واستمر عدد الاستبيانات في الزيادة خلال العامين التاليين حيث بلغ (49)، (55) عامي 2009 و2010. (للإطلاع على تقارير الجودة ربط نتائج الاستبيانات بالمبادرات + نتائج الرضا 2008-2010 على مستوى الدائرة والوحدات)	خلال عملها كرئيس لقسم الجودة

المعيار الرئيسي الثاني: الكفاءة:

تعرف الكفاءة على أنها: القدرة على تحقيق الأهداف المحددة في زمن محدد مع مراعاة جودة المخرجات، وهو من مقاييس نجاح إنجاز المهام، أو هي الاستغلال العقلاني والأمثل والاقتصادي لموارد الجهة، أما الفعالية: مدى تحقيق الأهداف بأقل تكلفة وأقل وقت ممكن.

(2-1) أدلة / أمثلة على العمل ضمن خطة واضحة ذات مؤشرات أداء واطر زمنية:

لاستيفاء متطلبات المعيار، يتطلب ذلك من الموظف توضيح الخطط المحددة بأطر زمنية وفنية ومؤشرات أداء ومستهدفات، والتي يعمل ضمنها، وهناك عدداً من المصادر التي يمكن للموظف استقاء الخطط منها، منها على سبيل المثال: خطة الدائرة.

- خطط الوحدة التنظيمية (الإستراتيجية والتشغيلية).
- أهداف البطاقة التقييمية السنوية للموظف.
- خطط الموظف التطويرية الخاصة به.
- خطة عمل الفريق الذي يشترك فيه الموظف، سواء على في الدائرة أو على المستوى الخارجي.

- خطط تنفيذ المشاريع، سواء على في الدائرة أو على المستوى الخارجي.
- خطط المهام المشتركة مع الشركاء الداخليين أو الشركاء الخارجيين.
- ما يلي مثال على العمل ضمن خطة واضحة ذات مؤشرات أداء واطر زمنية:

م	مصدر الخطة	تحقيقها وأثرها على الأداء
1	بطاقة تقييم الموظفة 2009، 2010	قامت الموظفة بتنفيذ الأهداف المحددة لها في بطاقات التقييم ضمن الإطار الزمني المحدد لها ومحقة المستهدف المحدد والمستمد من خطة الإدارة المشتقة من خطة الدائرة، كما تجاوزت حدود التوقعات بتأديتها لمهام إضافية تفوق مهامها وحصلت بناء على ذلك تقدير (يتجاوز التوقعات بشكل ملموس لعامين متتاليين)، كما حصلت على تقدير (امتياز) عن العام 2008. (للإطلاع على نسب انجاز الخطط وبطاقات التقييم)
2	تعمل الموظفة ضمن خطة إستراتيجية وتشغيلية لإدارة الإستراتيجية واضحة محددة بأطر زمنية وبرامج وأهداف ومستهدفات منذ العام 2008 وحتى تاريخه.	أنجزت الموظفة (77%)، (99%)، (100%) من خطة قسم الجودة للأعوام 2008 / 2010، كما عملت بشكل رئيسي على تحقيق (67%)، (100%)، (100%) من خطة قسم الأداء المؤسسي، و(35%)، (67%)، (33%) من خطة قسم التخطيط الإستراتيجي خلال الأعوام ذاتها. (للإطلاع على تقارير الإنجاز)

(2-2) أدلة / أمثلة على تحمل ظروف العمل ومتطلباته:

هناك عدة طرق للتعامل مع ظروف العمل ومتطلباته بطريقة مثمرة لتحقيق النتائج المرجوة، أهمها:

- وضع خطة عمل تشمل أهداف واضحة.
- ترتيب أولويات تنفيذ المهام.
- الإستعانة بالتقنيات الحديثة لتحقيق النجاح، وتنظيم واختصار الوقت.
- الإستفادة من الممارسات المطبقة في مجال المهام الموكلة لك.
- تفويض الصلاحيات وتوزيع المهام والمتابعة الدورية والمستمرة.
- ما يلي أمثلة على تحمل ظروف العمل ومتطلباته:

مثال 1: بالإضافة إلى كون الموظفة عضوة فاعلة في (12) فريق عمل رئيسي على مستوى الدائرة والحكومة 2009/2010 (الرجوع للمعيار 4-2 لاستطلاع نسب الإنجاز)، أدارت ونفذت الموظفة عام 2008 كافة مهام شعبة استطلاع الرأي وإعداد ما يزيد على (43) استبيان من ضمنها

أول استبيانات في الدائرة لرضا كافة المعنيين وفقاً للمعايير الدولية، كما عملت الموظفة لوحدها بإدارة وتنفيذ عدد من المبادرات نظراً لعدم وجود موظفين للقيام بذلك مثل: مبادرة حصر وتوثيق العمليات الرئيسية والمساعدة بالدائرة حصر الشراكات والمقارنات المعيارية خلال السنتين 2008 و2009، واستمرت في إدارتها العام 2010، (التوثيقات متوفرة للإطلاع) وتم تحقيق نسب الإنجاز التالية:

نسب الإنجاز			المبادرات
2010	2009	2008	
100%	90%	100%	حصر وتوثيق العمليات
100%	100%	100%	حصر الشراكات
100%	100%	100%	المقارنات المعيارية

مثال 2: قام الموظف ضمن فريقه بمتابعة النتائج المترتبة نتيجة التغيير في (6) عمليات رئيسية داخلية و(3) عمليات مشتركة مع الإدارات و(3) عمليات مشتركة مع جهات خارجية، من خلال اجتماعات الفريق الدورية التي بلغت (12) اجتماعاً، وتم تكليفه بمراقبة نتائج الأداء اعتماداً على مخرجات مؤشرات الأداء الربع سنوية والنصف السنوية (للاطلاع على التقارير)، وبناء على ذلك تم رفع تصور للفريق حول البرامج العلاجية والوقائية مثل: تشكيل فريق الخدمات الالكترونية وفريق الدعم والمساندة وفريق المتابعة كإجراء تصحيحي لرفع نسبة الخدمات الالكترونية إلى (70%) بنهاية العام 2010، وحقق المؤشر نسبة (90%) بنهاية 2009م، كما تخضع تلك الخدمات لأعمال المراجعة والتطوير السنوية بناء على التقييم المستمر (استطلاعات الرأي والمؤشرات) (متوفر للإطلاع).

(2-3/4) أدلة / أمثلة على امتلاك طبيعة مرنة وسرعة تبني التغيير / أدلة / أمثلة على الانفتاح على التحديات الجديدة وبذل الجهود الإضافية:

ويتطلب تحقيق التميز في هذه المعايير توضيح نتائج جهود الموظف في الاطلاع على التجارب المحلية والدولية في مجال العمل، وكيفية التعلم من تلك الخبرات والمهارات وتعليمها للآخرين، إلى جانب كيفية تطبيقها وتطويرها، كما يتطلب المعيار توضيح قدرة الموظف على التعامل مع التحديات الجديدة التي تواجه عمله كموظف والتي تواجه الجهة الحكومية، وقد تكون تلك التحديات داخلية مثل:

- نقص عدد الموظفين.
- عدم وجود كادر مؤهل.
- الأنظمة التقنية.
- استحداث هياكل جديدة وأثرها على توزيع المهام واستحداث مهام جديدة.
- وقد تكون تلك التحديات خارجية، مثل:
- الأزمة المالية.
- تخفيض الميزانية المعتمدة.
- تطبيق نظم ومشاريع حكومية جديدة.
- التوجهات العالمية.
- النمو السكاني.

ما يلي أمثلة على امتلاك طبيعة مرنة وسرعة تبني التغيير / أمثلة على الانفتاح على التحديات الجديدة وبذل الجهود الإضافية:

م	التحدي / المتطلبات	الإجراءات	أثرها
1	توجه برنامج دبي بتقييم دوائر حكومة دبي بدون استمارات ترشيح ..	تحقيق السبق على مستوى دوائر حكومة دبي باستحداث فئة تحقيق التميز والمعنية بتقييم كافة الوحدات الإدارية بدون استمارات ترشيح ، وتم الإنتهاء من التقييم واستخراج النتائج وتوزيع تقارير فرص التحسين على الوحدات التنظيمية.. (نماذج من تقارير فرص التحسين).	إعداد الدائرة للتقييم بدون استمارات ترشيح من حيث المتطلبات + تقارير التحسين والتي ستعتبر مدخلات في خطط التحسين للدائرة.. وحققت الفئة نسبة رضا عامة عنها بلغت (92%).. كمت بلغت نسبة تحقيق هدف الإستفادة من تجربة التقييم تلك والتأثير المستقبلي على الأداء في الوحدات التنظيمية (96%).

المعيار الرئيسي الثالث: الإبداع:

الإبداع هو: إنجاز متميز غير تقليدي يهدف إلى استحداث / تحسين / تطوير الخدمات أو العمليات من خلال تبني أو استحداث فكرة أو مشروع أو تقنية جديدة في ذاتها أو جديدة في تطبيقاتها مما يحقق للدائرة السبق والريادة، ويعرف الإبداع أيضا على

أنه هو القدرة على التفكير للتوصل إلى إنتاج متنوع وجديد يمكن تنفيذه، سواء في مجال العلوم أو الفنون أو غيرها من مجالات الحياة المختلفة. ويتميز الشخص المبدع بعدد من الصفات منها سرعة الإحساس بالمشكلة وتلمس أسبابها، المرونة.. وغيرها، وتنطبق المعايير الفرعية لهذا المعيار على فئة القاضي المبدع.

ويفضل عند طرح الأفكار والمبادرات الإبداعية توضيح مدى ارتباطها بأهداف الوحدة التنظيمية والدائرة والحكومة، كما يتطلب المعيار توضيح أثر تلك الإبداعات على الأداء من حيث زيادة الإنتاجية أو تبسيط الإجراءات أو استحداث خدمات جديدة وأثر ذلك على نتائج استطلاعات الرضا ومؤشرات الأداء، بالإضافة إلى مدى الجهود المبذولة في نشر المعرفة المتحققة من تطبيق تلك الإبداعات داخلياً وخارجياً، وتتوفر عدد من القنوات لتقديم الأفكار والمبادرات الإبداعية، منها على سبيل المثال:

- نظام الإقتراحات.
- اجتماعات فرق تطوير العمل المؤسسي.
- جلسات العصف الذهني.
- عمليات وضع الخطط التشغيلية للوحدة التنظيمية.

(3-1/4) ما يلي أمثلة على على التفكير غير النمطي وتوليد وتبادل الأفكار الإبداعية / أمثلة على طبيعة الإبداع ونتائجه وتأثيراته:

م	الأفكار	الأثر
1	استحداث فئة التحدي لذوي الإحتياجات الخاصة في برنامج جوائز محاكم دبي للتميز، وتطوير المعايير الخاصة بالفئة.	زيادة إنتاجية ذوي الإحتياجات الخاصة للفئة (متوفر تقارير الأداء). وتحقيق نسبة رضا بلغت 90% .
2	التحديث المستمر لسياسات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز	(متوفر للإطلاع: التحديثات + تقارير الأداء ونتائج التقييم)

مثال 2: حازت الاقتراحات التي قدمها المرشح على نتائج ايجابية حيث تعد (5) اقتراحات الأولى على مستوى محاكم الدولة، وتنوعت بين النوعية والكمية فقد بلغ عدد الاقتراحات التي قدمها المرشح (54) في عام 2007 منها (17) اقتراحات مطبقة في (4) إدارات، وحصل المرشح على المرتبة الأولى من حيث عدد الاقتراحات المطبقة وعدد النقاط عام 2008 وفي العام 2009 بلغ عدد الاقتراحات (59) منها (14) اقتراحاً مطبقاً في (6) إدارات، وحاز على المركز الأول في عدد الاقتراحات المطبقة من حيث عدد

النقاط، وفي عام 2010 بلغ عدد الاقتراحات (98) منها (16) اقتراحاً مطبقاً، وحصل على المركز الثاني.

(3-2) أدلة/ أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل:

لاستيفاء متطلبات هذا المعيار، يتطلب ذلك استعراض أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل، ولا يقتصر ذلك على توظيف التقنيات فقط، وإنما يتعدى ذلك إلى توظيف النظم الإدارية الحديثة، أو استحداث نظم إدارية أو تقنية جديدة أو إعادة استخدامها بطريقة جديدة تحقق الإبداع وتسهم في تعظيم النتائج وتطوير الأداء، ما يلي أمثلة على ذلك:

م	الأسلوب	الأثر / النتائج
1	توظيف برنامج (VISIO) في توثيق العمليات.	- الإنتهاء من المرحلة الأولى من مشروع إعادة هندسة العمليات. - التمكن من احتساب المدد الزمنية لتنفيذ العمليات ومعوقات احتسابها، وهو ما تم لأول مرة في المحاكم. (التوثيق متوفرة للإطلاع)
2	استحداث رابط إلكتروني منذ 2008 لبرنامج جوائز محاكم دبي يتم تحديثه بشكل دوري.	نشر ثقافة التميز والإطلاع على أفضل الممارسات من قبل موظفي المحاكم حيث بلغ عدد المطلعين على الرابط (1737) عامي 2008/2009، و(644) عام 2010.

(3-3) أدلة/ أمثلة على التحسين المستمر لإجراءات العمل والخدمات :

يهدف الإبداع إلى جملة من الأهداف منها التحسين المستمر لإجراءات العمل والخدمات سعياً لتحقيق رضا متلقي ومستخدمي الخدمة وتحقيق أهداف الجهة وتطلعاتها، ما يلي أمثلة على ذلك:

مثال 1: طرح وإدارة مشروع إعادة هندسة العمليات (2010) في الدائرة، هو أوضح دليل على سعي الموظفة إلى التحسين المستمر لإجراءات العمل، حيث تم الإنتهاء من المرحلة الأولى من المشروع، وفي طور البدء بالمرحلة الثانية الخاصة بتوثيق العمليات في القطاع القضائي واحتساب المدد الزمنية لها، مما سيصب في تحسين أداء العمليات بشكل شمولي، وإعادة تحديد موقع دولة الإمارات على خريطة الإقتصاد العالمي تبعاً لمتطلبات البنك الدولي. (القرار+ توثيق الإنجاز).

مثال 2: التحسين والتطوير المستمر لبرامج الجودة والتميز في الدائرة (برنامج جوائز محاكم دبي، إعداد خبراء الجودة والمقيمين) 2008 – 2010 (متوفر للإطلاع نتائج التطبيق ونسب الرضا).

المعيار الرئيسي الرابع: الإتصال والتعاون:

الإتصال هو: إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو نشرها، بحيث

يمكن الفرد أو الجماعة من إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير فى سلوك الفرد أو الجماعات أو التغيير فى هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة، وتتعدد مهارات الإتصال فمنها: مهارات التحدث، الإستماع، القراءة، الكتابة، التقديم والعرض، التفاوض، المقابلات الشخصية، إدارة الإجتماعات وغيرها.

(4-1) أدلة / أمثلة على استخدام مهارات اتصال فعالة:

ما يلي أمثلة على استخدام مهارات اتصال فعالة:

مثال 1: عملت الموظفة على تفعيل التواصل بين القطاعين القضائي والإداري من خلال عدد من الممارسات منها تشكيل فرق تقييم تتضمن ممثلين من القطاعين القضائي والإداري ، وبلغت نسبة الرضا عن مدى دور برنامج الجوائز في تفعيل التواصل بين القطاعين القضائي والإداري (96%)، (100%) خلال الأعوام 2009 / 2010.

مثال 2: قام المشرف بشرح مبررات التغيير فى خطة القسم لعام 2010 عقد (3) لقاءات مع كافة الموظفين لشرح خطط التغيير ومبرراته وتوزيع العمل عليهم وإشراكهم فى تحديث الخطط التشغيلية، وإيجاد دليل الصلاحيات وأدلة العمل والاحتفاظ بجميع القرارات الإدارية، وتشكيل فرق العمل اللازمة عدد (5) وعقد (8) لقاءات دورية على مستوى مسئولى الإدارات والوحدات عبر اجتماعات موثقة ورقيا والكترونيا، واستحداث رابط خاص بالإدارة على الموقع الداخلي للدائرة تنشر فيه كل المعلومات المتعلقة بسياسة التغيير والمشاريع فى القسم لضمان وصولها إلى كافة فئات العاملين نتج عنه تحقيق أهداف الخطة بنسبة (88%) وبنسبة انحراف لم يتجاوز ومشاركة (92%) من الموارد فى تنفيذ الخطط .

(4-2) أدلة / أمثلة على العمل بفعالية كفريق والمبادرة بمساعدة الآخرين:

لاستبيان كيفية إدارة الفرق ومتابعة تنفيذ مهامها يمكن الرجوع لشرح معايير فئة فريق العمل المتميز أعلاه، ولاستيفاء متطلبات المعيار يوصى باستعراض دور الموظف فى فرق العمل على عدة مستويات، على المستوى الداخلي والخارجي، وتوضيح دور الموظف فى الفرق تلك وإنجازه للمهام الموكلة له، ما يلي أمثلة على العمل بفعالية كفريق والمبادرة بمساعدة الآخرين:

م	الفريق	الإنجاز
على مستوى الإدارة		
1	فريق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز 2008، 2009، 2010، 2011	أنجز الفريق كافة المهام المحددة له ضمن الإطار الزمني والفني له بنسبة (100%)، وتم تكريم الفائزين وتوزيع تقارير فرص التحسين على الفائزين. (القرار + التوثيق)

على مستوى الدائرة	
2	رئيس فريق تطبيق نظام شكاوى المتعاملين 2007 إنجاز (100%) من المهام الموكلة للفريق. (القرار)
5	فريق إعداد استمارة ترشيح الدائرة لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لدورتين متتاليتين منذ تعيينها. (2006/2007)، (2008/2009). تم إنجاز مهام الفريق بنسبة (100%) وضمن الوقت المحدد، وتم تحقيق تطور في الأداء بلغ (13.7%) عن الدورة الأولى، و (26%) عن الدورة الثانية. (القرارات + الاستثمارات + النتيجة)
على مستوى الشراكات	
1	فريق تفعيل الشراكة مع محاكم رأس الخيمة 2010 تنفيذ كافة المهام المحددة ضمن البرنامج الزمني والفني المحدد (التوثيقات).
على مستوى حكومة دبي	
1	فريق دراسة ثقة المجتمع في النظام القضائي في حكومة دبي مع كل من الجهات التالية: القيادة العامة لشرطة دبي، النيابة العامة، دائرة الشئون القانونية، المجلس التنفيذي (2010/2011) الفريق بعضوية كل من القيادة العامة لشرطة دبي، النيابة العامة، دائرة الشئون القانونية، المجلس التنفيذي، ويهدف عمل الفريق ونتائجه إلى تطوير نظام العمل في القطاع القضائي في دبي، وتم إنجاز المهام المحددة ضمن خطة العمل حتى اللحظة. (متوفر للإطلاع: القرار + الجهود)
على مستوى الدولة	
1	فريق تقييم الحكومة الاتحادية في الدولة 2010 (جائزة الإمارات). إنجاز المهام الموكلة للموظفة. (توثيقات التكلفة والإنجاز)

(3-4) أدلة/ أمثلة على فهم حاجات المتعاملين والحرص على تجاوز توقعاتهم:

ويتطلب المعيار، توضيح آليات حصر وفهم حاجات المتعاملين والإجراءات المتخذة لتحقيق رضاهم وتجاوز توقعاتهم، بالإضافة إلى نتائج المتحققة من ذلك، ما يلي مثال على ذلك:

مثال: حصر كافة فرص التحسين الواردة على الدائرة من خلال تقارير فرص التحسين (دراسات المتسوق السري والمتعاملين وتقييم الدائرة)، والمتابعة مع الإدارات بشأن تحويلها إلى مبادرات واجراءات تصحيحية ووقائية 2009 / 2010. (للإطلاع على تقارير إنجاز المبادرات + نتائج الاستطلاعات).

(4-4) أدلة / أمثلة على المشاركة في الفعاليات الرسمية وغير الرسمية والعمال التطوعية:

ويتطلب المعيار حصر مشاركات الموظف في الفعاليات الرسمية وغير الرسمية والأعمال التطوعية، كما يتطلب المعيار توضيح نوع المشاركة في تلك الفعاليات، وما يلي مثال على ذلك:

مثال: شاركت الموظفة في عدد من الأعمال التطوعية مثل: برنامج سهيل التطوعي 2010، حملات التبرع بالدم 2009 – 2010، كما كان لها حضور ومشاركة في عدد من الفعاليات الرسمية مثل: إعداد وتنفيذ حفل برنامج جوائز محاكم دبي (2008-2010)، مؤتمر أفضل الممارسات لجائزة حمدان بن راشد 2010 (إلقاء ورقة حول برامج التميز والجودة في محاكم دبي)، المشاركة في ندوة المجموعة الأوروبية للجودة (EFQM) بالتعاون مع مجموعة دبي للجودة والمشاركة بإعداد ورقة حول برامج الجودة والتميز في محاكم دبي، كما حضرت عدد من المؤتمرات الدولية مثل: مؤتمر المجموعة الأوروبية للجودة (EFQM) في بلجيكا 2009.

المعيار الرئيسي الخامس: التعلم الذاتي:

التعلم الذاتي كمفهوم هو: هو النشاط التعليمي الذي يقوم به المتعلم مدفوعاً برغبته الذاتية بهدف تنمية استعداداته وإمكاناته وقدراته مستجيباً لميوله واهتماماته بما يحقق تنمية شخصيته وتكاملها، والتفاعل الناجح مع مجتمعه عن طريق الاعتماد على نفسه والثقة بقدراته في عملية التعليم والتعلم.

(5-1/3) أدلة / أمثلة على الجهود المبذولة للارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات / مدى

السرعة في اكتساب المعرفة والمهارات :

- لاستيفاء متطلبات المعيارين، يتطلب ذلك استعراض جهود الموظف في مجال الارتقاء بالتحصيل العلمي وتنمية المهارات من خلال مثلاً:
- استمراره في التحصيل الدراسي.
 - حضور الورش والدورات التدريبية.
 - حضور اللقاءات النقاشية.
 - الإلتساب للفرق وتنمية المهارات.
 - الإطلاع المستمر على أفضل الممارسات والتجارب الناجحة.
- كما يتطلب المعيار توضيح مدى اكتساب الموظف للمعرفة المتحصلة من تلك الجهود وكيفية نقلها للآخرين من خلال مثلاً:
- تقديم الورش والدورات.
 - تدوين المعرفة في أدلة عمل وتعميمها.

- تنفيذ الحلقات النقاشية .

- استحداث أنظمة ومبادرات نتيجة لاكتساب المعرفة .

- تقديم الإقتراحات التطويرية .

- تبسيط وتطوير العمليات والخدمات .

مثال: حضرت الموظفة (8)، (8)، (10)، (12) خلال أعوام عملها في محاكم دبي خلال السنوات 2007 - 2010، وقامت بنقل المعرفة المكتسبة إلى الدائرة من خلال استحداث عدد من المشاريع والمبادرات:

م	أهم الجهود المبذولة	أثرها
1	دورة نظام التقييم في نظام الموارد البشرية الموحد 2008 / 2009.	مراجعة وتطوير بطاقات تقييم الموظفين في إدارات الدائرة.
2	شهادة ماجستير في إدارة الجودة، شهادة مقيم معتمد من عدد من الجهات والبرامج على مستوى الدولة والمستوى الدولي.	-تدريب واعداد ما يقارب (60) مقيم في الدائرة، أثر ذلك على تغيير ثقافة استحداث وتنفيذ المبادرات في الدائرة في القطاع القضائي والإداري . (التوثيقات متوفرة للإطلاع).

(5-2) أدلة / أمثلة على التبادل المعرفي مع الآخرين:

إن التميز الحقيقي يكمن في قدرة الوحدة التنظيمية على تشجيع أفرادها على التبادل المعرفي، وتقاسم المعرفة فيما بينهم، مما يضمن تطبيق تلك المعرفة في الوقت المناسب، وفي المكان المناسب، مما سينتج عنه تطوير الأداء واستمراريته وتلافي الأخطاء، وللأفراد الدور الفاعل في تحقيق ذلك من خلال جهودهم المتراكمة في هذا المجال والتي ستنصب في تحقيق التبادل المعرفي الفعال على مستوى الجهة كافة.

مثال: قامت الموظف بعدد من المبادرات والجهود في مجال إدارة المعرفة وتحقيق التبادل المعرفي على المستويين الداخلي في الدائرة وعلى المستوى الخارجي، ومن الأمثلة على ذلك: تأليف كتاب السردال، وتضمينه شرحاً تفصيلياً لآليات التقييم عن كافة الفئات 2010 وتوزيع ما يزيد على (1500) نسخة منه في الدائرة وعلى الدوائر الحكومية في المؤتمرات داخل وخارج الدولة، استحداث رابط جوائز محاكم دبي منذ العام 2008 وتحديثه بشكل سنوي حتى تاريخه متضمناً أفضل الممارسات في الدائرة في مجال المنافسة في برنامج الجوائز وعلى مستوى حكومة دبي وبلغ عدد زائريه (1737) عامي 2008/2009، و(644) عام 2010، الإشراف على مشروع توثيق قصص التميز والنجاح في محاكم دبي بالتعاون مع

جامعة وولونغ لإصدار كتاب توثيقي كمرجع لطلبة الدراسات الجامعية حيث يتم حالياً توثيق ثلاث دراسات (إدارة الجودة)، (أنظمة المعلومات)، (إدارة المعرفة). (التوثيقات متوفرة للإطلاع)

(5-4) أدلة/ أمثلة على مدى المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة :

لاستيفاء متطلبات المعيار يتوجب على الموظف استعراض المجموعات المهنية التي ينتسب لها بالإضافة إلى أدلة على تفعيل عضوياته تلك، ما يلي أمثلة على ذلك:

م	المجموعة المهنية	فعالية العضوية (التوثيقات متوفرة للإطلاع)
1	EFQM (المجموعة الأوروبية للجودة)	مقيم معتمد من (EFQM) عام 2009. حضور مؤتمر إطلاق النموذج المحدث من نموذج التقييم للمنظمة في بلجيكا 2009 . المشاركة في عدد من برامج الجوائز على مستوى الدولة. (-2007 2010) الإشراف على استضافة ممثلين عن المجموعة الأوروبية للجودة (EFQM) في ندوة حول نموذج التقييم المحدث للمنظمة وتطبيقاته على القطاع الحكومي والخاص في دبي ، وإعداد ورقة حول تطبيقات الجودة في محاكم دبي وأثرها على الأداء ، وتم تكريم الدائرة من قبل المجموعة الأوروبية للجودة ومجموعة دبي للجودة. (2010)

المعيار الرئيسي السادس: المهارات القيادية:

يركز المعيار السادس من معايير التفوق الوظيفي على المهارات القيادية لدى الموظف الإشرافي، حيث يعرف القائد على أنه: شخص قادر على التأثير في الآخرين وبث الحماس في نفوسهم وتحفيزهم على العمل لتحقيق هدف معين، ولديه استعداد فطري وقدرات خاصة لقيادة الناس والتأثير عليهم ومن صفاته: التمتع بالأخلاق الحميدة والشجاعة والمقدرة على الابتكار والإبداع وكسب المؤيدين. وتندرج تحت هذا المعيار مجموعة من المعايير الفرعية التي تعبر عن المهارات الواجب توافرها في القائد الناجح.

(6-1) أدلة/ أمثلة على القدرة على تطوير خطط عمل للوحدة التنظيمية/ فريق العمل وتنفيذها بكفاءة:

ويتطلب المعيار توضيح جهود الموظف وقدراته في تطوير خطة وحدته التنظيمية ومدى إشراك موظفي الوحدة التنظيمية في تلك العملية، بالإضافة إلى كفاءته في الإشراف على تنفيذ تلك الخطط وتحقيق المؤشرات بما فيها:

- إعداد تقارير الإنجاز.

- اجتماعات المتابعة الدورية مع فريقه.

- اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية حال الإنحراف في التنفيذ.

- القدرة على الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة وخفض التكاليف.

- مدى اسهامه في تطوير خطة الدائرة من حيث الدراسات التحليلية (تحليل الفجوات، تحليل نتائج المؤشرات، دراسة البيئة الخارجية...)

مثال: قام الموظف بتنفيذ دراسة (تحليل الفجوات) كمدخل لتطوير خطة قسمه وإسهاماً في تطوير خطة الدائرة، كما قام وثلثات سنوات

متتالية بإعداد خطة قسمه وربطها بخطة الإدارة والدائرة بالتعاون مع موظفيه وتنفيذها بنسب عالية، كما حقق الموظف مؤشرات الأداء

المحددة لقسمه وتجاوز بعضها (متوفر للإطلاع تقرير تحقيق المؤشرات والمبادرات)، بالإضافة إلى مشاركته وبشكل فاعل إعداد خطط

الأقسام الأخرى في الإدارة والمشاركة بشكل رئيسي في تنفيذها، حيث بلغت نسب الإنجاز:

إنجاز خطة القسم المعني: (92%)، (95%)، (100%) خلال السنوات 2008 - 2010

إنجاز خطة القسم (2): (85%)، (100%)، (100%) خلال السنوات 2008 - 2010

إنجاز خطة القسم (3): (90%)، (90%)، (92%) خلال السنوات 2008 - 2010

(6-2) أدلة/ أمثلة على بناء قدرات الموارد البشرية وفرق العمل وتحفيزها على المبادرة والإبداع:

ويطلب المعيار توضيح جهود الموظف الإشرافي في مجال إدارة الأداء في وحدته التنظيمية من خلال عدد من الآليات منها على سبيل المثال:

- تفويض الصلاحيات.

- قياس المهارات القيادية للإشرافيين في وحدته.

- تحفيز الموارد البشرية.

- تقييم أداء الموارد البشرية.

- التدريب والتطوير.

- دعم جهود التطوير الذاتي للموارد البشرية.

- قدرته على الإستغلال الأمثل للموارد البشرية المتاحة.

- إدارة الفرق.

- إدارة المعرفة.

مثال: قام الموظف بتنمية مهارات موظفيه من خلال إيفادهم لحضور الورش التدريبية حيث بلغ إجمالي عدد الورش والدورات التي

حضرها موظفيه خلال السنوات الثلاث (24)، (31)، (32)، وبلغت نسبة المتدربين من إجمالي عدد الموظفين (78%)، (85%)، (90%)،

كما بلغ عدد الدارسين في الإدارة (8)، (8)، (10)، كما قام الموظف بإعتماد أسلوب التدوير في القسم بين رؤساء الشعب خلال العام 2009 ونتج عن ذلك إعتماد عدد من المبادرات التطويرية مثل: نظام النقاط، تبسيط عملية اصدار الشهادات وغيرها من المبادرات، وذلك لضمان القياس الدوري للمهارات القيادية لموظفيه، حيث أثر ذلك على نسب رضا المتعاملين والتي بلغت (78%)، (82%)، (89%)، إضافة إلى ذلك قام الموظف بتبني أسلوب جلسات العصف الذهني في القسم بشكل ربع سنوي نتج عنها (56) فكرة ابداعية، تم تنفيذ (47) منها، وقام الموظف بإعداد وتعميم دليل للصلاحيات وقام بتفويض عدد (11) صلاحية لرؤساء الشعب، كما بلغت نسبة المحفزين من الإجمالي (46%)، (52%)، (77%)، كما قام الموظف بتحفيز موظفيه على تقديم الورش حيث بلغ عدد الورش المقدمة من قبلهم (11)، (12)، (16) خلال الأعوام الثلاث.

(6-3) أدلة/ أمثلة على تقديم القدوة الحسنة للمرؤوسين في السلوك والأداء :

يتطلب المعيار توضيح جهود الموظف الإشرافي في مجال تقديم القدوة الحسنة من حيث على سبيل المثال:

- الإلتزام الوظيفي.

- تغليب مصلحة العمل على المصلحة الشخصية.

- التحصيل الأكاديمي وتطوير الذات ونشر المعرفة.

- تحقيق مستويات عليا في الأداء.

- المساهمات الإبداعية والتطويرية.

مثال: ينتسب الموظف لكافة الفرق في الإدارة، وعدد من الفرق على مستوى الدائرة وحكومة دبي وعلى مستوى الدولة، لم يحصل الموظف على جزاءات أو إنذارات وغيرها طوال فترة عمله، كما يعمل خارج ساعات العمل الرسمي دون الحصول على أي مردود مادي، وحصل الموظف على تقدير امتياز طوال فترة عمله في الدائرة، والموظف عضو فعال في عدد من المجموعات التخصصية.

(6-5) أدلة/ أمثلة على الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة وتعظيم العائد منها:

ويتطلب المعيار استعراض الموظف الإشرافي لجهوده في مجال الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة سواء كانت مالية أو بشرية أو تقنية، المثال: يرجى الرجوع للمعيار الرئيسي الأول - المعيار الفرعي الأول.

(6-6) أدلة/ أمثلة على القدرة على إدارة التغيير والتطوير نحو الأفضل:

لاستيفاء متطلبات المعيار، يتطلب ذلك استعراض جهود الموظف الإشرافي في مجال إحداث التغيير في وحدته التنظيمية وأثر ذلك على الأداء في الوحدة نفسها أو على مستوى الدائرة أو المحيط الخارجي، كما يتطلب المعيار توضيح جهود الموظف في المشاركة في مشاريع التغيير على مستوى الدائرة أو على المستوى الخارجي، ومدى مبادرته في تقديم أفكار إبداعية مؤثرة على الأداء، (المثال: يرجى الرجوع إلى كافة الأمثلة المذكورة في شرح معايير فئات التفوق الوظيفي).

جفائز وأرقام

«بلغت نسبة الزيادة في عدد ترشيحات فئات التفوق الإداري ضمن فئات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز %20 عام 2010 مقارنة بالعام 2009»

الفصل الثامن

المتميزون

الفائزون بجوائز محاكم دبي 2006

أولاً: فئات التميز الإداري

فئة الإدارة المتميزة

إدارة القضايا الشرعية

التجربة الإدارية المتميزة

تجربة أسبوع التوظيف في المحاكم

فريق العمل المتميز

فريق تطوير وتبسيط الإجراءات

المشروع التقني/ الفني المتميز

قاعدة بيانات المعرفة القانونية

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / علي الذباحي

فئة

ثالثاً: فئات التفوق الوظيفي



الموظفة المتميزة في المجال الإداري
السيدة سميرة ابراهيم

فئة



الموظف المتميز
السيد محمد العبيدلي

فئة



الموظف المتميز في المجال الميداني فئة السيد عبدالرحيم غريب



الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة فئة السيد عبدالسلام درويش



الموظفون الجدد فئة السيد محمود شمشون



الموظفة المتميزة فئة السيدة رابعة الزرعوني

الفائزون بجوائز محاكم دبي 2007

أولاً: فئات التميز الإداري

فئة الإدارة المتميزة

الإدارة الفنية

التجربة الإدارية المتميزة

جربة تسوية الشركات

فريق العمل المتميز

فريق القيادة بالإدارة الفنية

المشروع التقني/ الفني المتميز

نظام الخدمات العامة

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / د. جمال السميطي

فئة

ثالثاً: فئات التميز الوظيفي



الموظف المتميز في المجال الإداري
السيد موسى غانم

فئة



الموظف المتميز
السيد ابراهيم الجوسني

فئة



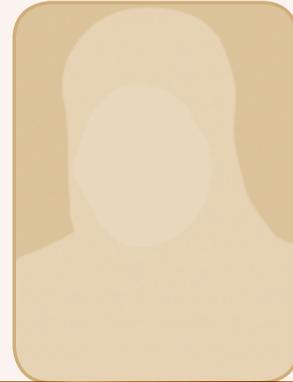
فئة الموظف المتميز في المجال الميداني
السيد يعقوب محمد أحمد



فئة الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة
السيد خالد عبدالكريم



فئة الموظفون الجدد
السيدة فاطمة المناعي



فئة الموظفة المتميزة
السيدة مريم حسن المري

الفائزون بجوائز محاكم دبي 2008

أولاً: فئات التميز الإداري

فئة الإدارة المتميزة

(إدارة القضايا المدنية)

التجربة الإدارية المتميزة

(نظام قاضي التحضير)

فريق العمل المتميز

(فريق تطوير العمل المؤسسي بإدارة خدمات القضايا)

القسم المبدع

(قسم شئون المحامين والخبراء والمترجمين)

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / محمد مسعد الشريف

فئة



القاضي المتميز
القاضي / عبد القادر موسى

فئة

ثالثاً: فئات التميز الوظيفي



فئة الموظف الأكثر تميزاً
السيد هاشم الهاشمي

فئة



الموظف الحكومي المتميز
د. يوسف علي السويدي

فئة



الموظف المتميز في المجال الإداري
السيد عبدالله النواب

فئة



الموظف المتميز
السيد عمر محمد شريف

فئة



الموظف المتميز في المجال الميداني
السيد هاشم الهاشمي

فئة



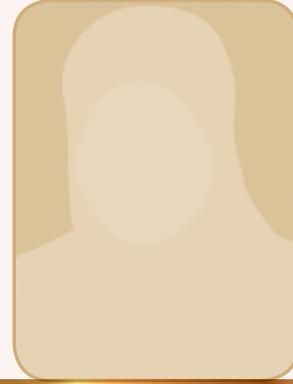
الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة
السيد عبدالعزيز الحمادي

فئة



الموظفون الجدد
السيد خالد عيسى البلوشي

فئة



الموظفة المتميزة
السيدة عائشة الهاملي

فئة



الموظف المبدع
السيد عبدالله الكعبي

فئة



فئة التحدي الخاصة
السيد فيصل مسعود

فئة

الفائزون بجوائز محاكم دبي 2009

أولاً: فئات التميز الإداري

فئة المحكمة المتميزة
المحكمة العمالية

فئة الإدارة المتميزة
إدارة الرقابة المالية

المبادرة الإدارية المتميزة
منتدى الكاتب العدل

فريق العمل المتميز
فريق نشر المعرفة

المشروع التقني/ الفني المتميز
مشروع تطبيق نظام بطاقة الهوية الوطنية

القسم المبدع
قسم الخدمات العامة

فئة تعزيز الهوية الوطنية
إدارة الموارد البشرية

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / د. أحمد حسن المطوع

فئة



القاضي المتميز
القاضي / محمد ثروت عبد المنعم

فئة

ثالثاً: فئات التميز الوظيفي



الموظف المتميز في المجال الإداري
السيد / حمد عبد الله علي

فئة



الموظف المتميز
القاضي / عبد القادر موسى

فئة



الموظف المتميز في المجال المالي
السيدة / مريم عبدالله السويدي



الموظف المتميز في المجال التخصصي
السيد / جاسم حمد الزرعوني



الموظف المتميز في المجال الميداني
السيد / توفيق محمد توفيق



الموظف المتميز في المجال التقني/الهندسي
السيد / خالد أحمد محمد سرحان



فئة الموظفون الجدد
السيدة/ أسماء عمر الماجد



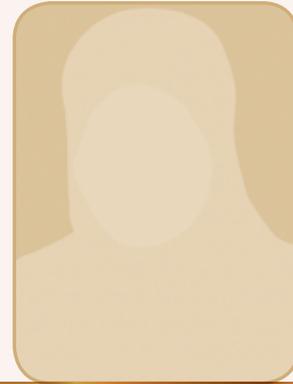
فئة
الموظفة المتميزة
الآنسة/ فاطمة سلطان الجلاف



فئة التحدي
السيد/ جمال المقبالي



فئة الموظف المبدع
الآنسة/ جميله راشد الهاملي



فئة التحدي
الآنسة/ هدى أحمد صالح

الفائزون بجوائز محاكم دبي 2010

أولاً: فئات التميز الإداري

فئة المحكمة المتميزة

محكمة الأحوال الشخصية

فئة تحقيق التميز (الإدارة المتميزة)

إدارة خدمات القضايا

المبادرة الإدارية المتميزة

مبادرة المذكرات الرقابية الالكترونية

فريق العمل المتميز

فريق ترشيد الإنفاق

المشروع التقني/ الفني المتميز

مشروع الأرشيف الالكتروني لمعاملات الكاتب العدل

القسم المبدع

قسم العلاقات العامة وخدمة العملاء

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / عبدالرحمن محمد العوضي

فئة



القاضي المتميز
القاضي / علي الذباحي

فئة

ثالثاً: فئات التفوق الوظيفي



الموظف المتميز في المجال الإداري
السيد / يعقوب محمد أحمد عبدالله

فئة



الموظف الحكومي المتميز
الآنسة / مريم عبدالله بن لاجح

فئة



فئة الموظف المتميز في المجال المالي
السيدة / بدرية خليفة السويدي



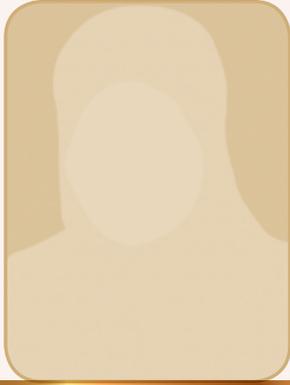
فئة الموظف المتميز في المجال المتخصص
السيد / يونس أحمد يونس



فئة الموظف المتميز في المجال الميداني
السيد / الياس علي البلوشي



فئة الموظف المتميز في المجال التقني/ الهندسي
السيد / عبدالله راشد محمد



فئة التحدي

السيد / موزة مصبح المزروعي

فئة



الموظفة المتميزة

الآنسة / ايمان عبدالجليل مصبح

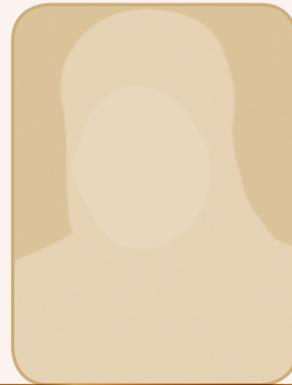
فئة



فئة الموظف المبدع

السيد / عبدالله محمود عبدالله الزرعوني

فئة



فئة الموظف الجديد

الآنسة / فاطمة عاشور عوض يسلم

فئة



أمين السر المتميز
السيد / محمد جاسم آل علي

فئة



أمين السر المتميز
السيد / خلفان غافان المهيري

فئة



أمين السر المتميز
السيد / نادية زهران حمد

فئة



أمين السر المتميز
السيد / سالم محمد درويش سالم البلوشي

فئة



أمين السر المتميز
السيد / عبد الله حسن بلال

فئة



أمين السر المتميز
السيد / عبد الله محمد البلوشي

فئة



الجندي المجهول
السيد / محمد عبد الغني تركي

فئة



أمين السر المتميز
السيد / أيمن ديب باقوني

فئة



الجندي المجهول
السيد / علي أحمد علي

فئة



الجندي المجهول
السيد / موسى عبد الله موسى محمد

فئة



الجندي المجهول
السيد / عبد الله علي شمشون

فئة



الجندي المجهول
السيد / عائشة عبد الله علي

فئة

جميع الحقوق محفوظة لمحاكم دبي

لا يجوز استنساخ أو تخزين أو تحويل أي جزء من هذا الكتاب إلى أي شكل أو وسيط مادي آخر، سواء كان إلكترونياً أو مطبوعاً أو مصوراً أو مسجلاً إلا بإذن خطي من محاكم دبي.

رؤيتنا: الريادة في عمل المحاكم.

رسالتنا: تحقيق العدالة من خلال الدقة والسرعة في التسوية والفصل في الدعاوى وتنفيذ الأحكام وتوثيق المحررات، بالاعتماد على كوادر وطنية مؤهلة ونظم وإجراءات وتقنيات متطورة.

قيمنا: في مسيرتنا نحو رؤيتنا الاستراتيجية ولتحقيق رسالتنا على المستويات كافة، فإننا نحتكم إلى منظومة قيمنا المشتركة التي ستبقى دوماً مرجعيتنا الأولى والأساسية: العدل، الاستقلالية، المساواة، الإبداع والتميز، العمل بروح الفريق.

2011

Our Vision: Pioneering in Courts Work.

Our Mission: Achieve justice through accuracy and promptness in settlement, Disposition and execution of judgments and attestation of written instruments by relying for all this on qualified national cadres, and developed systems, procedures, and technology.

Our Values: In our journey toward our strategic vision and to realize our mission at all levels We resort in our judgment to our joint values, which will remain our first and primary reference: Justice, Independence, Equality, Creativity and Distinguishness, Work with Team Spirit.