



سردال التميز

لجوائز محاكم دبي للتميز



الدورة الخامسة



2010

سردال التميز
لجوائز محاكم دبي للتميز
الدورة الخامسة ٢٠١٠



«التميز في رأيي .. هو أن تطرح فكرة تقول أنها فكرة صائبة .. ويقول الجميع
عكس ذلك .. وتسبح ضد التيار وتحققها ..»

محمد بن راشد آل مكتوم



سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



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





سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم
ولي عهد دبي ، رئيس المجلس التنفيذي بدبي

سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠





سمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم
نائب حاكم دبي ، رئيس المجلس القضائي بدبي

سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠





لماذا السردال

قبل ظهور النفط في دول الخليج العربي اعتمدت معيشة السكان على الغوص بحثاً عن اللؤلؤ.. وكانت مواسم الغوص سنوية وفي بداية الموسم تخرج السفن خلف سفينة السردال وهو كبير النواخذة وقائد سفن الغوص.. ويكون أكفأ النواخذة وأقدمهم وأكثرهم خبرة ودراية في الحسابات وأماكن الهيريات وأعماقها والإتجاهات الصحيحة وعلى معرفة بالشمس والنجوم والعلامات الموجودة على الساحل.. كما أن من مهامه أيضاً قيادة السنيار.. وهو مجموعة سفن الغوص التي تتجمع في مكان واحد ثم تتجه في مسار واحد إلى هدف ومكان واحد بقيادة السردال.. كما يعطي السردال الأوامر ببدء موسم الغوص ونهايته.. وجميع السفن تلتزم بالمواعيد التي يحددها السردال في "الركبة" أي ابتداء الغوص.. و"القفال" أي انتهاء رحلة الغوص.. ومتى قرر السردال "القفال" من المغاصات أطلق ثلاث طلقات ورفع "النشرة" أو "البنديرة" معلناً القفال.. وعندما تسمع السفن هذه الإشارة يترك الغاص عمليهم ويلحقوا بالسردال فرحين بعودتهم لديارهم بعد 4 أشهر من العمل المضني الشاق.. وأشهر من عملوا في هذه المهنة «السردال حميد البسطي والسردال جمعة بن عبدالله الأملح».

ويقول الشاعر المحلي:

أهل التسردل في العرب والقيادة بأذكارهم راحت مراكيب وطرشان

وتعزيزاً للهوية الوطنية وتيمناً بالدلالة التاريخية والتراثية لمسمى السردال ودوره.. أطلقنا اسم «سردال التميز» على دليل برنامج جوائز محاكم دبي للتميز، لما فيه من دلالة لغوية على المغزى منه، راجين أن يحقق الدليل الهدف منه دعماً لمسيرة التميز التي حققها برنامج جوائز محاكم دبي للتميز على مدى سنواته الأربع.. والله ولي التوفيق..

عندما يكون التسابق هو الجائزة ...

يعد هذا الدليل سجلاً تاريخياً لتجربة إدارية متميزة صيغت على شكل سباق للتميز، كما أن هذا السباق الذي كانت بدايته قبل أربعة أعوام لم يصل فيه المتسابقون بعد إلى خط النهاية، لذا فإن هذا الدليل يمثل أيضاً خارطة الطريق للمشاركين في هذا السباق، وللباحثين عن التميز في العمل المؤسسي.. خلال أربع أعوام خلت وأربع دورات مضت من عمر برنامج جوائز محاكم دبي للتميز انطلقت جولات لا حصر لها من سباقات التميز في هذا البرنامج الرائد، ولم يكن فيها التنوع والتعدد محصوراً في الزمن وتتابع السنوات، بل أن سباقات التميز في محاكم دبي قد تعددت فيها أيضاً برامج تدريب العاملين على معايير التميز، وبرامج تأهيل الخبراء وكذلك النشرات التعريفية الخاصة بشرح معايير التميز، بالإضافة إلى تعدد فئات هذه السباقات وفئات المشاركين فيها، وتعددت أيضاً أجواء الاحتفاء بالفائزين في هذه السباقات مع تعدد جوائزها، كل ذلك كانت حصيلته كم لا حصر له من النتائج والآثار الإيجابية من تطبيق هذا البرنامج سواء على مؤشرات الأداء الرئيسية أو الموارد البشرية أو حتى مؤشر رضا المتعاملين.

«الريادة في عمل المحاكم».. هي الرؤية التي تسيّر عليها محاكم دبي، فلا غرو أن نشهد اليوم وبعد مرور أربع دورات على برنامج جوائز محاكم دبي للتميز تحقيق سبق جديد في سجل الريادة، فقد تحولت سباقات التميز إلى جائزة تنالها وتنفرد بها محاكم دبي، هذه الجائزة التي نعتز بأنها أسهمت ولم تزل تسهم في إختصار المسافات أمامنا جميعاً في سباق التميز الذي نعلم بأنه لم ينتهي بعد وليس له خط للنهاية، ولكننا نعلم علم اليقين بأن الجائزة الحقيقية التي نروي قصتها على صفحات هذا الدليل هي تلك التي ينالها جميع المتعاملين مع محاكم دبي، فالتميز المنشود هو التميز في تحقيق العدالة في المجتمع من خلال الدقة والسرعة في التسوية والفصل في الدعاوى وتنفيذ الأحكام وتوثيق المحررات وكل 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





إعداد :
مريم عبد الله أحمد بن لاجج

المراجعة:
حمد ثاني مطر
خليفة محمد المحرزي
مريم حسن المري

المحتويات



30	الفصل الأول: سياسات جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠
34	الفصل الثاني: فئات جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠
40	الفصل الثالث: معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠
72	الفصل الرابع: دليل إعداد طلبات الترشيح ٢٠١٠
78	الفصل الخامس: دليل المقيم ٢٠١٠
108	الفصل السادس: مصطلحات
116	المكرمون:



برنامج جوائز محاكم دبي للتميز في أربع سنوات ٢٠٠٦-٢٠٠٩

«إن أقصر طريق للوصول إلى المستقبل المشرق الذي نريده .. هو طريق الريادة» .. بهذه الكلمات التي سطرها صاحب السمو الشيخ/ محمد بن راشد آل مكتوم .. نائب رئيس الدولة .. رئيس مجلس الوزراء .. حاكم دبي .. نسترشد في إدارة برامجنا في محاكم دبي .. وعلى ضوء النجاح الذي حققه برنامج جوائز محاكم دبي للتميز منذ تدهينه عام ٢٠٠٦ وحتى اليوم .. نؤكد بأن التميز والريادة هما نهجنا الدائم في محاكم دبي .. فقد اتضحت مظاهر الريادة والتميز في مسيرة البرنامج خلال تنفيذ مختلف فعالياته .. فعلى مستوى النتائج نجد أن البرنامج تطور على مدى سنواته الأربع وحقق نسب رضا عالية في مختلف مجالات القياس التي تم تنفيذها لكل مرحلة من مراحل البرنامج ولكل فئة مشاركة سواء كانت من المرشحين أو المقيمين حيث بلغت نسبة الرضا العام عن برنامج الجوائز (٨٦٪) مقارنة بـ (٧٧٪) عن عام ٢٠٠٨ .. كما بلغ معدل رضا المرشحين عن فئات التفوق الوظيفي والإداري عن أعمال التقييم ومستوى أداء فريق التقييم الداخلي ٩٠٪ .. ومن المكتسبات التي نخر بها والتي تحققت من إشراك موارد الدائرة البشرية من قضاة وموظفين في عمليات التقييم هو زيادة فعالية التواصل بين مختلف المستويات الوظيفية في الدائرة من القطاعين القضائي والإداري والتي بلغت نسبة الرضا عنها (٩٦٪) .. كما حقق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز الهدف الرئيسي منه وهو إحداث نقلة نوعية في أداء المحاكم وجميع الوحدات الإدارية .. إلى جانب الارتقاء بالأداء الوظيفي للموارد البشرية .. وينسجم مع هذه النتيجة ما أظهرته استطلاعات الرأي حيث يرى ما نسبته (٩٠٪) من الموارد البشرية أن الجائزة أحدثت نقلة نوعية في أداء المحاكم .. ويرى ما نسبته (٨١٪) أن الجوائز قد ساهمت في التأثير على أدائهم الوظيفي .. ومن ضمن أهداف البرنامج السعي إلى نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة .. وقد تم تحقيق هذا الهدف طبقاً للنتائج الملموسة عام ٢٠٠٩ بتحقيق نسبة رضا بلغت (٩٣٪) مقارنة (٨٦٪) عن عام ٢٠٠٨ ..

وعلى مستوى تنفيذ أعمال التقييم بدأ البرنامج في العام ٢٠٠٦ بالاستعانة بفريق مقيمين خارجي إلى أن نجحنا في عام ٢٠٠٩ في إعداد فريق مقيمين قارب عدده الأربعة مقيم من موظفي الدائرة بالاعتماد الكامل على كوادرنا البشرية من حيث التدريب والتأهيل وإعداد أدلة آليات التقييم لكل فئات التفوق الوظيفي والإداري ونماذج الدرجات وتقارير فرص التحسين الموحدة .. وقد بلغت نسبة رضا فريق المقيمين عن برنامج الإعداد (٩٠٪) .. وانعكس هذا المستوى من الإعداد على ارتفاع نسبة الرضا العام عن برنامج الجوائز إلى (٨٦٪) مقارنة بـ (٧٧٪) عن عام ٢٠٠٨ .. كما تمت متابعة كل مراحل تنفيذ أعمال التقييم من خلال برنامج زمني وفني متقن تم إعداده ومتابعة تنفيذه بالاعتماد الكامل على الكوادر الداخلية بإدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي .. والذي أدى إلى تحقيق نسبة رضا عن أعمال التقييم وتقارير فرص التحسين بلغت (٩٠٪) .. وقد تمكن البرنامج من بلوغ هذا المستوى من خلال خطة تطوير طموحة بدأت عام ٢٠٠٨ بعد دراسة البيئة الداخلية للدائرة ومدى استعدادها

لتبني ممارسات التميز ذاتياً والوصول من خلال إحدى أهدافها إلى مستوى تولي تنفيذ أعمال التقييم .. حيث عمدت الإدارة العليا إلى استحداث فرق لتطوير العمل المؤسسي في كافة الوحدات التنظيمية بالدائرة أوكلت لها مهام خاصة بالتخطيط ومتابعة تنفيذ برنامج الجودة والتميز في الدائرة وغيرها من أدوات التميز ويتم قياس أداء هذه الفرق بشكل ربع سنوي .. كما تم إعداد (٤٠) خبير جودة من مختلف المستويات الوظيفية في الدائرة غطت كل الوحدات التنظيمية بالدائرة لضمان تنفيذ خطة التميز الطموحة في الدائرة .. كما عمد برنامج الجوائز إلى إشراك خبراء الجودة هؤلاء في الجلسات التقييمية لمختلف فئات التفوق الوظيفي والإداري والتي تمت من قبل فريق التقييم الخارجي عام ٢٠٠٨ بهدف نقل الخبرة العملية لهم .. وصولاً إلى تأهيلهم لتنفيذ أعمال التقييم لعام ٢٠٠٩ لمختلف فئات التفوق الوظيفي والإداري والتي لاقت استحساناً ونسبة رضا عالية من قبل جميع المعنيين .. واستمراراً لمسيرة التميز ولخطة التطوير الطموحة .. سيتم إدراج عدد (٢٢) من هؤلاء المقيمين كدفعة أولى في برنامج إعداد المقيم المعتمد من المجموعة الأوروبية للجودة لكي يصلوا إلى أعلى مستويات التأهيل والتدريب الدولي المعتمد ..

أما على مستوى فئات البرنامج .. فقد بدأ البرنامج بـ (٥) فئات إدارية و (٧) فئات وظيفية ووصل في دورته الرابعة إلى (٧) فئات إدارية و (١١) فئة وظيفية .. ومن الفئات المستحدثة على المستوى الإداري فئة المحكمة المتميزة وفئة القسم المبدع .. وعلى المستوى الوظيفي فئة القاضي المتميز وفئة التحدي الخاصة .. كما تم استحداث فئة جائزة الشريك المتميز والتي يتم من خلالها اختيار وتكريم فئات المحامي المتميز والمحامية المتميزة والخبير المتميز وعضو النيابة المتميز .. ويسترشد برنامج جوائز محاكم دبي للتميز بمعايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز بالإضافة إلى استحداثه لمعايير الخاصة في بعض فئاته مثل فئة القسم المبدع والمعايير المعدلة لفئة المحكمة المتميزة والتي تم استحداثها وتعديلها بالاعتماد على كوادر الدائرة بإدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي .. وكان استحداث هذه الفئات بهدف تحقيق أهداف الخطة التطويرية لكل المستويات الإدارية والوظيفية بالدائرة .. إلى جانب فئة تعزيز الهوية الوطنية والتي تم استحداثها استجابة لمبادرة سمو الشيخ/ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ، ولي عهد دبي ، رئيس المجلس التنفيذي بدبي .. أما فيما يخص مدى تفاعل الكوادر الإدارية والوظيفية في الدائرة مع برنامج الجوائز فقد وصل عدد طلبات الترشيح إلى (٣٣) ترشيحاً عن فئات التفوق الإداري منها (٨) من القطاع القضائي و (٢٥) من القطاع الإداري .. و (٩١) ترشيحاً عن فئات التفوق الوظيفي منها (٦) من القطاع القضائي و (٨٥) من القطاع الإداري عام ٢٠٠٩ ..

نحن نؤمن في محاكم دبي أن النجاح لا يقاس بالموقع الذي يتبوأه المرء في حياته .. بقدر ما يقاس بالصعاب التي يتغلب عليها .. وقد تكون أفضل الطرق أصعبها .. فكلما زاد تحليقك ... زاد المنظر جمالاً .. لقد مثل استحداث فئات جديدة ضمن برنامج جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠٠٩ .. بالإضافة إلى اعتماد معايير جديدة لفئات التفوق الوظيفي من قبل برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز .. ناهيك عن عدم وجود جهة مؤهلة لتقديم الورش التوعوية حول هذه المعايير .. تحدياً لنا في الدورة الرابعة لبرنامج



جوائز محاكم دبي للتميز لعام ٢٠٠٩ .. واستجابة لهذا التحدي ولضمان استمرار نجاح التجربة .. تم الاعتماد على كوادرن البشرية بشكل كامل في إعداد كتيبات الجوائز وتأهيل وتدريب المرشحين حول المعايير المستحدثة .. حيث كان الاعتماد سابقاً في دورات الجائزة الثلاث الأولى على المعاهد والجهات التدريبية في تأهيل المرشحين للمنافسة في برنامج الجوائز .. وقد نجحنا في هذه الخطوة بتحقيق نسبة رضا عن برامج الإعداد والتأهيل تلك بلغت الـ (٨٠٪) .. كما تم تغيير آلية تقييم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .. بالإضافة إلى توظيف خبراء الجودة في الدائرة للإسهام في كتابة طلبات الترشيح للوحدات التنظيمية والموظفين ..

وقد كان للمكافآت نصيبها في كل دورة من دورات برنامج الجوائز حيث بلغ عام ٢٠٠٦ مجموع مكافآت التفوق الوظيفي (٥٥,٠٠٠) درهماً بالإضافة إلى راتب أساسي لجميع الفائزين عن فئات التفوق الإداري .. وبلغ عام ٢٠٠٩ مجموع مكافآت فئات التفوق الوظيفي ومكافآت فريق المقيمين (٣٥٧٠٠٠) درهماً بالإضافة إلى راتب أساسي للفائزين عن فئات التفوق الإداري .. ونظراً لأهمية حدث الإعلان عن نتائج جوائز محاكم دبي للتميز وتكريم الفائزين عن فئات التفوق الوظيفي والإداري بالإضافة إلى تكريم الفائزين عن فئات جائزة الشريك المتميز .. يتم تنظيم حفل يليق بهذه المناسبة يتولى فيه مدير عام محاكم دبي الدكتور أحمد بن هزيم وبحضور ممثلين عن الجهات الحكومية وبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز بتكريم الفائزين .. وقد تم تنظيم الحفل لعام ٢٠٠٩ في ندوة الثقافة والعلوم بتاريخ (١٦ - ١٢ - ٢٠٠٩) .

وها نحن في الدورة الخامسة لبرنامج جوائز محاكم دبي ٢٠١٠ مستمرين بإذن الله في مسيرة الريادة والتميز من خلال عدة مبادرات وخطوات متميزة في برنامج دبي ومنها إعداد ونشر كتاب سردال التميز لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز .. والذي يضم سياسات برنامج الجوائز المحدثة لعام ٢٠١٠ ودليل المرشحين ودليل المقيمين .. لكي نضعه بين أيديكم دليلاً وخارطة طريق لتميزكم .. بالإضافة إلى إعداد ٢٢ مقيماً معتمداً من المجموعة الأوربية للجودة والهيئة البريطانية للجودة .. ناهيك عن توثيق قصص النجاح لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز وغيره من ممارسات التميز في الدائرة في بحوث ودراسات بالتعاون مع جامعة وولونغونغ الاسترالية في دبي ليتم تدريسها كحالة تطبيقية في مجال إدارة الجودة في مختلف دول العالم في سبيل نشر وتعميم تجاربنا الناجحة دولياً .. وفي النهاية كل الشكر والتقدير لمدير عام محاكم دبي الدكتور أحمد بن هزيم لدعمه المتواصل لبرنامج الجوائز .. والشكر مقروناً أيضاً لكل الطواقم الإدارية والوظيفية بالدائرة لدعمها اللامحدود لإنجاح التجربة ومشاركتها الفعالة في برنامج الجوائز .. والشكر موصول لكل الجهود المبذولة من قبل جميع القائمين على برنامج الجوائز في سبيل تحقيق هذا التميز ..

لقطات من حفل التكريم للفائزين في برنامج جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠٠٩

أولاً: تكريم فريق جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠٠٩:



شهد حفل جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠٠٩م تكريماً خاصاً لفريق الجوائز، ونال التكريم كل من: د. يوسف علي السويدي، مريم عبدالله بن لاجح، خليفة محمد المحرز، حمد ثاني الظاهري، مريم حسن المري، سهيلة ثاني المهيري، عواطف أحمد.



الدكتور أحمد بن هزيم مع فريق جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠٠٩



ثالثاً: تكريم الفائزين عن فئات التفوق الوظيفي:

أولاً: فئة القاضي المتميز:

١. القاضي الدكتور. أحمد حسن المطوع.



٢. القاضي محمد ثروت.



ثانياً: تكريم فريق المقيمين الداخلي ٢٠٠٩:



الدكتور أحمد بن هزيم مع فريق التقييم الداخلي
لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠٠٩

ثالثاً: فئة الموظف المتميز في المجال الإداري:
السيد / حمد عبدالله علي (إدارة القضايا المدنية)



رابعاً: فئة الموظفة المتميزة:

الآنسة / فاطمة سلطان الجلاف (إدارة تقنية المعلومات)



ثانياً: فئة التحدي الخاصة:

١. السيد / جمال المقبالي (إدارة القضايا المدنية).



٢. الآنسة / هدى أحمد صالح (إدارة التنفيذ).



سابعاً: فئة الموظف المتميز في المجال التخصصي:

السيد / جاسم حمد الزرعوني (إدارة الكاتب العدل)



ثامناً: فئة الموظف المتميز في المجال الميداني:

السيد / توفيق محمد توفيق (إدارة التنفيذ).



خامساً: فئة الموظف المتميز في المجال المالي:

السيدة / مريم عبدالله السويدي (إدارة الشؤون المالية والإدارية)



سادساً: فئة الموظف المتميز في المجال الفني / التقني:

السيد / خالد أحمد محمد سرحان (إدارة تقنية المعلومات)



رابعاً: تكريم الفائزين عن فئات التميز الإداري:

أولاً: فئة القسم المبدع:

قسم الخدمات العامة بإدارة الشؤون المالية والإدارية.



ثانياً: فئة فريق العمل المتميز

فريق نشر المعرفة بإدارة الشؤون المالية والإدارية.



تاسعاً: فئة الموظفون الجدد:

السيدة/ أسماء عمر الماجد (إدارة الشؤون المالية والإدارية)



عاشراً: فئة الموظف المبدع:

الآنسة/ جميلة راشد الهاملي (إدارة الكاتب العدل)



خامساً: فئة تعزيز الهوية الوطنية:

إدارة الموارد البشرية فئة تعزيز الهوية الوطنية

**سادساً: فئة الإدارة المتميزة:**

إدارة الرقابة المالية الداخلية.

**ثالثاً: فئة المبادرة الإدارية المتميزة:**

مبادرة منتدى الكاتب العدل.

**رابعاً: فئة المشروع التقني / الفني المتميز:**

مبادرة تطبيق نظام الهوية الوطنية بإدارة تقنية المعلومات.



ثانياً: جائزة المحامي المتميز:

المحامي / عبدالله حسن طاهر



ثالثاً: جائزة المحامية المتميزة:

المحامية / مريم خليفة بخيت الفلاسي



سابعاً: فئة المحكمة المتميزة:

المحكمة العمالية



خامساً: تكريم الفائزين عن فئات جائزة الشريك المتميز ٨، ٢٠٠٨م:

أولاً: جائزة عضو النيابة المتميز:

المستشار/ بكري عبدالله حسن





المحامية / فاطمة سعيد محمد بن يعرف المنصوري



رابعا، جائزة الخبير المتميز:
الخبير / أحمد محمد علي مقطري



قالوا عن الجوائز

لقد لمست - وبشكل واضح - على مدى الدورات الأربع الماضية أثر جوائز محاكم دبي للتميز في رفع مستوى وروح المنافسة الموضوعية بين السادة القضاة، كما ظهر واضحاً أيضاً انعكاس ذلك على نتائج الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة على مستوى مختلف المحاكم الابتدائية المتخصصة، كما أصبحت الجائزة من أهم عوامل اكتساب مهارات الجودة في القطاع القضائي وكشفت عن وجود وسائل أخرى لتطوير مهارات العمل القضائي، وكان قرار إسناد تقييم الترشيحات لمقيمين من السادة القضاة والإداريين ابلغ الأثر في اكتساب مهارات إضافية من زاوية أخرى لعملية ورحلة الجودة والتميز.



القاضي / جاسم محمد باقر
(رئيس المحاكم الابتدائية)

الفصل الأول

سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



سياسات جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



أهداف جوائز محاكم دبي للتميز:

١. 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 تجربها هذه الوحدات مقارنة بمعايير التقييم الخاصة بالجائزة.
٢. نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة ، وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنية وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً في مختلف المجالات.
٣. تحفيز موظفي محاكم دبي بمختلف 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.
٤. التعبير عن شكر وتقدير الإدارة العليا بمحاكم دبي للأجهزة القضائية والإدارية والموارد البشرية المتميزة في أدائها وإنتاجيتها وخدماتها ومشروعاتها وبرامجها وخططها وأساليب عملها.

ساسيات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز:

- برنامج جوائز محاكم دبي للتميز هو برنامج موازي لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ، حيث يعتمد ذات المعايير والفئات والآليات المتبعة فيه.
- المشاركة في جوائز محاكم دبي للتميز إلزامية كل سنتين لفئتي المحكمة والإدارة المتميزة ، على أن يتم ترشح الفئتين بالتناوب ابتداء بترشح المحكمة المتميزة للدورة الخامسة لعام ٢٠١٠م ، على أن يكون هناك تدقيق ميداني للإدارات عن مدى توافر متطلبات التميز فيها دون إعداد استمارة ترشيح ، وسيتم موافاة الإدارات بالمتطلبات المتعلقة بالتدقيق الميداني .
- المشاركة في جوائز محاكم دبي للتميز إلزامية لجميع الوحدات التنظيمية عن واحدة من فئات التفوق الإداري التالية :
- المبادرة الإدارية ، المشروع التقني / الفني المتميز ، فريق العمل المتميز.
- يمنع ترشح فرق تطوير العمل المؤسسي عن فئة فريق العمل المتميز ، ويتم تقييم إنجاز مهام الفرق من خلال طلب ترشيح الوحدة التنظيمية (المحكمة أو الإدارة).
- لا يجوز ترشيح نفس الفريق أو المبادرة أو المشروع أو الموظف الفائز لسنتين متتاليتين.
- لا يحق للموظف المشاركة في أكثر من مجال تفوق وظيفي واحد في نفس الدورة.
- فريق العمل أو التجربة الإدارية أو المشروع التقني المشترك ما بين إدارات متعددة يرشح من قبل فريق القيادة.

- الترشح لفئتي القسم الإداري المبدع والموظف المبدع اختياري لكل الوحدات الإدارية والقضائية.
- المشاركة اختيارية عن فئة تعزيز الهوية الوطنية ، ويكون الترشح بإسم الإدارة.
- يكون الترشح لفئات التميز الوظيفي بإعداد استمارة الترشح مستندة إلى إنجازات آخر سنتين.
- فئات التفوق الإداري (الفريق، المبادرة، المشروع) يشترط فيها أن لا تتجاوز فترة تنفيذها الـ ٥ سنوات كحد أقصى ، دون إهمال التركيز على إنجازات آخر سنتين ، على أن يكون قد أتم دراسة النتائج والتأثيرات المترتبة على الأداء والانجاز المستهدف.
- لا يمكن ترشيح موظفي الوحدة التنظيمية عن فئة فريق العمل المتميز.
- إرفاق قرار تشكيل الفريق أو المبادرة أو المشروع التقني / الفني المتميز مع استمارة الترشيح.
- تستخدم للمشاركة في الجائزة نفس الاستمارات وأسلوب التقييم المعتمد في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.
- سيتم تقييم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الإداري والوظيفي من قبل فريق تقييم داخلي مؤهل ، يتم اختيار أعضائه بناء على قرار من المدير العام .
- يحصل أعضاء فريق التقييم الداخلي على شهادة مقيم معتمد من برنامج جوائز محاكم دبي للتميز بعد إثباته لكفاءته ومشاركته في أعمال التقييم لدورتين .
- تتولى إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي مسؤولية الإشراف العام على برنامج الجوائز.
- دورة جوائز محاكم دبي ٢٠١٠ (٢٨/٢/٢٠١٠ - ١٤/١٢/٢٠١٠).
- آخر موعد لتسليم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الإداري (٢١/٩/٢٠١٠).
- آخر موعد لتسليم طلبات الترشيح عن فئات التفوق الوظيفي والموظف المبدع (٢٨/٩/٢٠١٠).

التكريم والمكافآت:

- يمثل الفوز بأي فئة من فئات الجائزة إنجازاً رفيعاً للمحكمة أو الوحدة الإدارية أو الموظف الفائز ، واعترافاً واضحاً بأدائهم الكفاء والمتميز والفعال على مستوى محاكم دبي.
- تحصل أكثر الإدارات تحقيقاً لمتطلبات التدقيق الميداني على شهادة و درع التميز .
- يحصل الفائزون عن فئات التفوق الإداري والوظيفي وفئة تعزيز الهوية الوطنية على شهادة و درع التميز .
- يحصل الموظفون الذين يفوزون ضمن مجالات التفوق الوظيفي على المزايا التالية:
- عشرون ألف درهم للفائز عن فئة القاضي المتميز.
- خمسة عشرة ألف درهم للمجالات التالية: الموظف المتميز والموظف المتميز في المجال الإداري ، والموظف المتميز في المجال المالي، والموظف المتميز في المجال التقني/الفني ، والموظف المتميز في المجالات التخصصية ، الموظف المتميز في المجال الميداني.
- عشرة آلاف درهم للفئات التالية: الموظفون الجدد ، فئة التحدي ، فئة الموظف المبدع.

قالوا عن الجوائز

جسدت جوائز محاكم دبي للتميز رؤية الدائرة بكل دقة، فلما كانت الريادة في عمل المحاكم هي رؤية الدائرة نجد أن مشاركة القطاع القضائي في فعاليات الجوائز تعد خطوة رائدة بكل المقاييس، هذه الخطوة التي يتردد أمامها الكثير من الأجهزة القضائية حول العالم .. وقد كان لفوزي عن فئة القاضي المتميز بالإضافة إلى فوز تجربة نظام قاضي التحضير في برنامج الجوائز ٢٠٠٨ وحصولها على تكريم خاص من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ٢٠٠٨ عظيم الأثر في تحفيز القطاع القضائي على المضي قدماً في رحلة التميز.



القاضي / عبدالقادر موسى
(رئيس المحكمة العقارية)

الفصل الثاني

سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



فئات جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



أولاً : فئات التميز الإداري:

1- المحكمة المتميزة:

تنحصر المنافسة لهذه الفئة على المحاكم التخصصية الست بالمحكمة الابتدائية بالإضافة إلى محكمة الاستئناف.

2- الإدارة المتميزة:

تشير هذه الفئة إلى وحدة تنظيمية بمستوى إدارة مكونة من عدد من الأقسام.

3- تحقيق التميز:

وتشير هذه الفئة إلى الإدارة التي تحقق أعلى مطابقة لمتطلبات التميز المحددة في لائحة التدقيق الميداني ، على أن يتوافق البرنامج الزمني للتدقيق الميداني مع البرنامج الزمني لأعمال تقييم الفئات الأخرى ، وفقاً للجدول الزمني الذي سيتم موافاة الإدارات به في وقته.

4- 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 فريق العمل المعني عن ثلاثة موظفين دون حدود عليا لعددهم ، وبغض النظر عن درجاتهم ومسمياتهم الوظيفية.

5- المبادرة الإدارية المتميزة:

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

6- المشروع التقني أو الفني المتميز:

تتضمن هذه الفئة أي 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.

7- 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 سمعة الدائرة في المجتمع.

8- فئة تعزيز الهوية الوطنية :

تم استحداث هذه الفئة استجابة لمبادرة سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم لدعم وتعزيز الهوية الوطنية في الجهات الحكومية، وتنطبق الفئة على جهود الإدارات في تعزيز مفهوم الهوية الوطنية من خلال توظيفها للبنود المذكورة لاحقاً ، بالإضافة إلى إبداعاتها الذاتية في هذا المجال مما ينعكس على صورة الدائرة في المجتمع ، ويتم الترشح لهذه الفئة باسم الإدارة بتقديم طلب ترشيح لا يتجاوز الأربع صفحات متضمناً الأدلة.

ثانياً : فئة التفوق الوظيفي الخاصة (القاضي المتميز) :

تنحصر المنافسة في هذه الفئة بين السادة قضاة المحاكم (الابتدائية ، الاستئناف ، التمييز).

ثالثاً : 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 جيد 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 :

1- الموظف المتميز:

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

2- 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 شؤون الموظفين والمساعدين والمحاسبين والمترجمين والإعلاميين وضباط المشتريات وأمناء المخازن وموظفو السكرتاريا والطباعة والأرشيف والاستقبال وخدمة العملاء وغيرهم.

3- الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة:

وتشمل هذه الفئة موظفي محاكم دبي العاملين في الوظائف التخصصية (كتاب العدل والموجهين الأسريين ...) .



٤- الموظف المتميز في المجال المالي:

وتشمل العاملين في الوظائف المالية على اختلاف وتنوع مسمياتها مثل المحاسبون وإداريو الموازنة ومدققوا الحسابات والمساعدون الماليون وأمناء الصناديق وكتابة الحسابات ومحصلوا الإيرادات وما شابه.

٥- الموظف المتميز في المجال التقني / الهندسي:

وتشمل العاملين في مجال تقنية المعلومات أو مستخدمي الأجهزة والمعدات التقنية والهندسية على اختلافها ودرجة تعقيدها مثل: محللو ومصممو برامج الحاسب الآلي والمبرمجون ومهندسو الحاسب الآلي ومشغلو الأنظمة وإداريو قواعد البيانات وفنيو الأجهزة وما شابه.

٦- الموظف المتميز في المجال الهيداني:

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 (مأمورو التنفيذ).

٧- الموظفة المتميزة:

وتشمل هذه الفئة جميع الموظفات 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.

٨- الموظفون الجدد:

وتشمل هذه الفئة جميع الموظفين حديثي التعيين لدى محاكم دبي، شريطة إكمالهم مدة لا تقل عن ٦ أشهر ولا تزيد عن ٢٤ شهراً ومع الجهات/ المؤسسات الأخرى عن ٢٤ 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 جيد) في تقييم أدائهم السنوي، كما يشترط أن لا تزيد المدة التي انقضت على تخرجهم من الجامعة أو المؤسسة التعليمية عن ٥ سنوات كحد أقصى.

٩- فئة التحدي:

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

١٠- فئة الموظف المبدع:

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

جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي



أولاً: أهداف جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي :

أطلقت محاكم دبي جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي بهدف تشجيع و تحفيز شركاء المحاكم على العطاء و المشاركة الايجابية في كل ما من شأنه تطوير العمل القضائي و الوصول به إلى تحقيق الريادة في هذا المجال لما فيه الصالح العام، علماً بأن الجائزة سوف تركز في البداية على الشركاء الإستراتيجيين للمحاكم وفي مقدمتهم أعضاء النيابة والمحامين والخبراء.

ثانياً: فئات جائزة الشريك المتميز لمحاكم دبي :

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

ثالثاً: تمنح هذه الجائزة لأعضاء النيابة - المحامي - المحامية - الخبير بناء على :

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

رابعاً: التكريم :

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



قالوا عن الجوائز

لم أكن أتوقع هذا التأثير الإيجابي من مشاركة الجهاز القضائي في فعاليات وبرامج جوائز محاكم دبي للتميز، فمعايير التميز التي تتبناها الجائزة أصبحت اليوم جزء من الثقافة السائدة في القطاع القضائي سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى إدارة الأعمال القضائية في مختلف المحاكم ، وقد كان فوز المحكمة العمالية عن فئة المحكمة المتميزة ٢٠٠٩ دليلاً واضحاً على مدى استيعاب وتبني القطاع القضائي لممارسات التميز.



القاضي/ أحمد عبدالله محمد
(رئيس المحكمة العمالية)

الفصل الثالث

معايير فئات جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠

سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠





جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠ معايير وعناصر تقييم فئة المحكمة المتميزة

المعيار الأول / القيادة	
١/١	كيف تبنت القيادة رؤية ورسالة الدائرة وقيمها المؤسسية وحددت أهداف المحكمة
١/١/١	ترجمة رؤية ورسالة الدائرة إلى أهداف واضحة للمحكمة.
٢/١/١	التعريف برؤية ورسالة الدائرة لجميع القضاة في المحكمة وحشد جهودهم من أجل تحقيق هذه الرؤية والرسالة، وتشجيع نشر مبادئ ومتطلبات الجودة والتميز في المحكمة.
٣/١/١	المشاركة في المؤتمرات والندوات وخاصة تلك المتعلقة بالتميز والجودة.
٤/١/١	المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والإبداع والتعلم المستمر وضمان الاستفادة من النتائج.

المعيار الأول / القيادة	
٢/١	المشاركة الشخصية للقادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل
١/٢/١	وضع التنظيم الملائم للمحكمة لتنفيذ السياسة والإستراتيجية.
٢/٢/١	تطوير وتطبيق أنظمة فعالة لإدارة العمليات، وتحديد الجهات المسؤولة عن العمليات الرئيسية في المحكمة.
٣/٢/١	المشاركة في إعداد وتطبيق ومراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية للدائرة.
٤/٢/١	تطبيق نظام الدائرة المتعلق بقياس ومراجعة وتطوير الأداء المؤسسي لضمان تعزيز عمليات التحسين المستمر.

المعيار الأول / القيادة	
٣/١	كيف تتعامل القيادة مع جميع الفئات (المتعاملين، الشركاء، المجتمع) وكيف تؤكد التزامها بتحقيق رضائهم وتعاونهم
١/٣/١	التعاون والاتصال مع الوحدات التنظيمية الأخرى والشركاء للقيام بمشاريع ومبادرات تطويرية مشتركة.

المعيار الأول / القيادة	
٤/١	كيف تبني القيادة ثقافة التميز لدى الموارد البشرية (القضاة)
١/٤/١	الجهود الشخصية للقيادة في تحفيز ومكافأة وتقدير إنجازات القضاة وفرق العمل والتجارب.
٢/٤/١	المساهمة الشخصية للقيادة في تنمية الموارد البشرية (القضاة) وتطوير قدراتهم بما في ذلك مشاركتهم كمتدربين أو محاضرين في برامج التدريب وفي المؤتمرات والندوات المتخصصة.
٣/٤/١	تشجيع القضاة على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر، وتحمل المسؤوليات القيادية.

المعيار الأول / القيادة	
٥/١	كيف تقوم القيادة بتوفير بيئة ملائمة ومشجعة على الإبداع
١/٥/١	تشجيع وتحفيز الإبداع، وتبادل الآراء والنقاش البناء وتقديم القدوة الحسنة في هذه المجالات.

المعيار الأول / القيادة	
٦/١	كيف تتبنى القيادة سياسة التغيير؟
١/٦/١	الاستفادة من نتائج ودراسات الدائرة المتعلقة بالتغيير وتحديد التغييرات الواجب إجراؤها في المحكمة.
٢/٦/١	إدارة النتائج والمخاطر المترتبة على برامج التغيير.
٣/٦/١	قياس ومراجعة فعالية التغيير وضمان المشاركة واستفادة جميع المعنيين من المعرفة المكتسبة الناجمة عن التغيير.
٤/٦/١	الإدارة الفعالة لعملية التغيير وإدارة تأثيراتها على جميع المعنيين.

المعيار الثاني / السياسة والإستراتيجية	
١/٢	مدى مساهمة المحكمة في إعداد سياسة وإستراتيجية الدائرة
١/١/٢	معرفة ومراعاة والاستجابة لاحتياجات وتوقعات جميع المعنيين بأعمال المحكمة.
٢/١/٢	الاستفادة من نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي الداخلية الخاصة بالمحكمة.
٣/١/٢	الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي المؤسسي والإطلاع والتعرف على أفضل الممارسات المطبقة وضمان الاستفادة منها.





المعيار الثانى / السياسة والإستراتيجية	
٢/٢	كيفية شرح وإيصال وتنفيذ السياسة والإستراتيجية
١/٢/٢	شرح وتنفيذ الإطار العام للمحكمة الذي يتضمن سلسلة العمليات / الإجراءات الرئيسية على مستوى المحكمة .
٢/٢/٢	شرح السياسة والإستراتيجية لمختلف المستويات الوظيفية في المحكمة والتعريف بها لجميع المعنيين خارج المحكمة
٣/٢/٢	وضع وتطبيق خطط وبرامج عمل تضمن تحقيق أهداف المحكمة .
٤/٢/٢	تنفيذ الآلية المعتمدة بالدائرة لتقارير متابعة أداء المحكمة وتقارير انجاز الخطة التشغيلية.

المعيار الثالث / إدارة الموارد البشرية	
١/٣	كيف يتم تخطيط الموارد البشرية
١/١/٣	تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من القضاة لتحقيق أهداف وبرامج المحكمة حسب المنهجية أو السياسة التي تطبقها الدائرة.

المعيار الثالث / إدارة الموارد البشرية	
٢/٣	كيفية تنمية وتطوير مهارات القضاة
١/٢/٣	مساهمة المحكمة في تحديد الاحتياجات التدريبية للقضاة.
٢/٢/٣	تشجيع التنمية الذاتية للقضاة خاصة في مجال تعلم المهارات التقنية ومهارات الانترنت.
٣/٢/٣	الاستفادة من خبرات قضاة المحكمة في مجال التدريب.

المعيار الثالث / إدارة الموارد البشرية	
٣/٣	كيف يتم تمكين ومشاركة القضاة؟
١/٣/٣	تشجيع ومساندة القضاة (على مستوى الأفراد وفرق العمل) للمشاركة في عمليات التحسين المستمر.
٢/٣/٣	تشجيع مشاركة القضاة في النشاطات والمناسبات الرسمية (المناسبات ، عدد المشاركين).
٣/٣/٣	تشجيع روح الفريق والجهود التعاونية المشتركة.

المعيار الرابع / إدارة الشراكة والموارد	
١/٤	إدارة الشراكة.
١/١/٤	تحديد الشركاء الرئيسيين (داخلياً وخارجياً) وفرص الشراكات الإستراتيجية بما يتفق مع أهداف المحكمة.
٢/١/٤	رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويقدم قيمة مضافة لجميع الأطراف.
٣/١/٤	تبادل المعرفة المؤسسية والتوافق الثقافى المؤسسي مع الشركاء على كافة المستويات.
٤/١/٤	العمل المشترك لتحسين أداء العمليات وتبسيط الإجراءات.

المعيار الرابع / إدارة الشراكة والموارد	
٢/٤	إدارة الموارد
١/٢/٤	الاستغلال الأمثل للموارد التقنية والمالية والمادية المتوفرة.
٢/٢/٤	تكريس التقنيات لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر.

المعيار الخامس / العمليات	
١/٥	منهجية تصميم وإدارة العمليات
١/١/٥	تحديد وتصميم العمليات الخاصة بالمحكمة لتحقيق أهداف الدائرة.
٢/١/٥	تطبيق مقاييس للعمليات وتحديد أهداف للأداء.



المعيار الخامس / العمليات	
٢/٥	تحسين العمليات بطرق إبداعية تضمن إرضاء المتعاملين والمعنيين.
١/٢/٥	تحديد أساليب وأولويات وفرص التحسين والتطوير بشكل مرحلي أو جذري.
٢/٢/٥	الاستفادة من إبداعات القضاة والمعنيين في عمليات تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
٣/٢/٥	استعمال أساليب جديدة وتقنيات حديثة ومناهج حديثة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
٤/٢/٥	تطبيق طرق ملائمة لتغيير العمليات وتجربة وتعميم تطبيق العمليات الجديدة أو المعدلة.
٥/٢/٥	شرح / إيصال المعلومات المتعلقة بالتغيير للقضاة في المحكمة.
٦/٢/٥	ضمان تدريب القضاة قبل القيام بتطبيق العمليات المعدلة.
٧/٢/٥	تقييم تأثيرات العمليات المعدلة على الأداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.

المعيار السادس / نتائج الموارد البشرية (القضاة)	
١/٦	مقاييس رأي الموارد البشرية (القضاة)
١/١/٦	مقاييس رأي القضاة بالتحفيز (فرص التطوير الوظيفي، الاتصال، التمكين الوظيفي، المشاركة، القيادة، فرص التعلم والتدريب والتنمية، تقدير الإنجازات).
٢/١/٦	مقاييس رأي القضاة فيما يتعلق بالرضا الوظيفي (شروط وظروف العمل، المرافق والخدمات، بيئة الأمن والسلامة، العلاقات الإنسانية، إدارة التغيير)

المعيار السادس / نتائج الموارد البشرية (القضاة)	
٢/٦	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية (القضاة).
١/٢/٦	مؤشرات الأداء فيما يتعلق بإنجازات السادة القضاة (متوسط عدد القضايا المحكومة لكل قاضي: إجمالي عدد القضايا المحكومة خلال الفترة ÷ إجمالي عدد القضاة).
٢/٢/٦	مؤشرات الأداء فيما يتعلق بالتحفيز والمشاركة (المشاركة في فرق التحسين - في نظم الاقتراحات - في برامج التدريب والتطوير - تقدير جهود الموظفين وفرق العمل - نسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي)

المعيار السابع / نتائج الأداء الرئيسية	
١/٧	مخرجات الأداء الرئيسية
١/١/٧	النتائج المالية: دخل القضية (إجمالي الرسوم المحصلة ÷ عدد القضايا المسجلة في المحكمة المعنية) - تكلفة القضية (تكلفة السادة القضاة ÷ إجمالي عدد القضاة في المحكمة المعنية)
٢/١/٧	النتائج غير المالية: نسب النجاح في تحقيق مستهدفات مؤشرات الأداء السنوية الخاصة بالمحكمة المعنية - نسب انجاز المبادرات المدرجة في الخطة التشغيلية السنوية للمحكمة المعنية

المعيار السابع / نتائج الأداء الرئيسية	
٢/٧	مؤشرات الأداء الرئيسية
١/٢/٧	تقييم أداء العمليات: معدل فصل القضايا - معدل تنفيذ القضايا - سرعة الفصل (معدل مدة الحكم، سرعة الفصل الشاملة، سرعة الفصل من المسجلة) - سرعة تنفيذ الأحكام (معدل زمن تنفيذ الأحكام) - متوسط عدد الأحكام في الشهر (إجمالي عدد القضايا المحكومة ÷ ١٢ «عدد الأشهر») - دقة الأحكام.
٢/٢/٧	تقديم الخدمات: معدل زمن الانتظار للجلسة الأولى «معدل الإسناد»



جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠ معايير وعناصر تقييم فئة الإدارة المتميزة

المعيار الأول/ القيادة	
١/١	كيف تبنت القيادة رؤية ورسالة الدائرة وقيمها المؤسسية وحددت أهداف الإدارة
١/١/١	ترجمة رؤية ورسالة الدائرة إلى أهداف واضحة للإدارة.
٢/١/١	مساندة الثقافة المؤسسية للدائرة بما يضمن تحقيق أهداف الإدارة من خلال تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك.
٣/١/١	التعريف برؤية ورسالة الدائرة لجميع المعنيين وحشد جهود العاملين بالإدارة من أجل تحقيق هذه الرؤية والرسالة، وتشجيع نشر مبادئ ومتطلبات الجودة والتميز في الإدارة.
٤/١/١	مراجعة مستوى الأداء والمهارات القيادية ومدى تطويرها.
٥/١/١	المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة وفي المؤتمرات والندوات وخاصة تلك المتعلقة بالتميز والجودة.
٦/١/١	المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والإبداع والتعلم المستمر وضمان الاستفادة من النتائج و تشجيع روح التعاون والفريق على كافة المستويات في الإدارة.

المعيار الأول/ القيادة	
٢/١	المشاركة الشخصية للقادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل
١/٢/١	وضع الهيكل التنظيمي الملائم للإدارة لتنفيذ السياسة والإستراتيجية وتحديد الجهات المسؤولة عن العمليات الرئيسية في الإدارة.
٢/٢/١	المشاركة في إعداد وتطبيق ومراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية للدائرة.
٣/٢/١	تطبيق نظام الدائرة المتعلق بقياس ومراجعة وتطوير الأداء المؤسسي.

المعيار الأول/ القيادة	
٣/١	كيف تتعامل القيادة مع جميع الفئات (المعاملين ، الشركاء ، الموردين ، المجتمع) وكيف تؤكد التزامها بتحقيق رضائهم وتعاونهم
١/٣/١	التعاون مع الإدارات الأخرى للقيام بمشاريع ومبادرات تطوير مشتركة.
٢/٣/١	إجراء مراجعه منتظمة لأهداف وممارسات الإدارة المتعلقة باحتياجات جميع الفئات المعنية وكيفية تلبيةها والاستجابة لها.
٣/٣/١	إيجاد قنوات اتصال فعالة ومباشرة ومنتظمة للقيادة مع جميع المعنيين.
٤/٣/١	الإطلاع على نتائج قياس رأي الفئات المعنية وعلى تطلعاتهم واقتراحاتهم والتعرف على مؤشراتنا والعمل على تحسين نتائجها.

المعيار الأول/ القيادة	
٤/١	كيف تبني القيادة ثقافة التميز لدى الموارد البشرية
١/٤/١	الجهود الشخصية للقيادة في تحفيز ومكافأة وتقدير إنجازات الموارد البشرية وفرق العمل، والتقييم العادل والدقيق للأداء السنوي للموارد البشرية.
٢/٤/١	اتصال القيادة مع الموارد البشرية والاستماع إليها والتحاور معها والاستجابة لمتطلباتها.
٣/٤/١	مساندة القيادة للأفراد على تحقيق خططهم وأهدافهم .
٤/٤/١	المساهمة الشخصية للقيادة في تنمية الموارد البشرية وتطوير قدراتهم بما في ذلك مشاركتهم كمتدربين أو محاضرين في برامج التدريب وفي المؤتمرات والندوات المتخصصة.
٥/٤/١	تشجيع الموارد البشرية على المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر ، وتفويض الصلاحيات والتمكين الوظيفي للموارد البشرية.
٦/٤/١	إعداد جيل جديد من القادة القادرين على تحمل المسؤولية وتنمية قدراتهم ومهاراتهم.
٧/٤/١	الجهود المبذولة لتوفير ظروف عمل ايجابية وملائمة تلبى احتياجات الموظفين وتساعد في تطورهم وتقديمهم المهني.



المعيار الأول/ القيادة	
٥/١	كيف تقوم القيادة بتوفير بيئة ملائمة ومشجعة على الإبداع
١/٥/١	توفير الموارد اللازمة للإبداع وتشجيع وتحفيز المبدعين.
٢/٥/١	تشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء.
٣/٥/١	تقديم القدوة الحسنة في مجال الإبداع.

المعيار الأول/ القيادة	
٦/١	كيف تتبنى القيادة سياسة التغيير؟
١/٦/١	الاستفادة من نتائج دراسات الدائرة المتعلقة بالتغيير وتحديد التغييرات الواجب إجراؤها في الإدارة.
٢/٦/١	قيادة خطط التغيير في الإدارة.
٣/٦/١	تخصيص الموارد والدعم اللازمين لعملية التغيير.
٤/٦/١	إدارة النتائج والمخاطر المترتبة على برامج التغيير.
٥/٦/١	الإدارة الفعالة لعملية التغيير وإدارة تأثيراتها على جميع المعنيين.
٦/٦/١	شرح عمليات التغيير ومبرراته إلى الموارد البشرية وإلى جميع المعنيين.
٧/٦/١	دعم وتمكين الموارد البشرية من الإدارة الفعالة للتغيير.
٨/٦/١	قياس ومراجعة فعالية التغيير وضمان المشاركة واستفادة جميع المعنيين من المعرفة المكتسبة الناجمة عن التغيير.

المعيار الأول/ القيادة	
٧/١	الحوكمة وصنع القرار:-
١/٧/١	ضمان إيجاد وتطبيق نظام فعال للحوكمة داخلياً في الإدارة .

المعيار الثاني/ السياسة والإستراتيجية	
١/٢	مدى مساهمة الإدارة في إعداد سياسة وإستراتيجية الدائرة
١/١/٢	تجميع وتوفير معلومات كافية تتعلق بالإدارة والاستفادة من نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي الداخلية الخاصة بالإدارة.
٢/١/٢	الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي المؤسسي.
٣/١/٢	الإطلاع والتعرف على أفضل الممارسات المطبقة وضمان الاستفادة منها.
٤/١/٢	الاستفادة من المعلومات والاقتراحات المقدمة من جميع المعنيين ومن نتائج آراء جميع المعنيين ونظرتهم إلى الإدارة والاستجابة لها.

المعيار الثاني/ السياسة والإستراتيجية	
٢/٢	كيفية شرح وإيصال وتنفيذ السياسة والإستراتيجية
١/٢/٢	وضع وتطبيق خطط وبرامج عمل تضمن تحقيق أهداف الإدارة .
٢/٢/٢	شرح السياسة والإستراتيجية لمختلف المستويات الوظيفية في الإدارة والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الإدارة
٣/٢/٢	شرح وتنفيذ الإطار العام للدائرة الذي يتضمن سلسلة العمليات / الإجراءات الرئيسية على مستوى الإدارة .
٤/٢/٢	اعتماد سياسة وإستراتيجية الدائرة كأساس لتخطيط النشاطات وتحديد الأهداف على جميع المستويات في الإدارة.
٥/٢/٢	تنفيذ الآلية المعتمدة بالدائرة للتقارير.

المعيار الثالث/ إدارة الموارد البشرية	
١/٣	كيف يتم تخطيط الموارد البشرية
١/١/٣	تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية لتحقيق أهداف وبرامج الإدارة حسب المنهجية التي تطبقها الدائرة.
٢/١/٣	كيف تساهم الإدارة في اختيار وتوظيف أكثر المتقدمين كفاءة وملاءمة للعمل لديها.
٣/١/٣	مدى الاستفادة من استبيانات الرأي الموجهة للموظفين ومن المعلومات والآراء الواردة منهم في تطوير خطط وممارسات الموارد البشرية.



المعيار الثالث/ إدارة الموارد البشرية	
٢/٣	كيفية تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية
١/٢/٣	مساهمة الإدارة في تحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية.
٢/٢/٣	تنمية مهارات الموارد البشرية خلال العمل.
٣/٢/٣	تشجيع التنمية الذاتية للموارد البشرية خاصة في مجال تعلم المهارات التقنية ومهارات الانترنت.
٤/٢/٣	الاستفادة من خبرات موظفي الإدارة في مجال التدريب.

المعيار الثالث/ إدارة الموارد البشرية	
٣/٣	كيف يتم تقييم أداء الموارد البشرية؟
١/٣/٣	الاتفاق على وتحديد مستويات الأداء المتوقعة من كل موظف وربطها مع أهداف الدائرة.
٢/٣/٣	مراجعة أهداف ومستويات الأداء الفردي و توفير تغذية راجعة منتظمة للموارد البشرية عن مستوى الأداء.
٣/٣/٣	القدرة على تحديد مجالات الضعف والقوة في الأداء ومتطلبات تطوير وتحسين أداء الموظف.

المعيار الثالث/ إدارة الموارد البشرية	
٤/٣	كيف يتم تمكين ومشاركة الموارد البشرية ؟
١/٤/٣	تشجيع ومساندة الموارد البشرية (على مستوى الأفراد وفرق العمل) للمشاركة في عمليات التحسين المستمر.
٢/٤/٣	تشجيع مشاركة الموارد البشرية في النشاطات والمناسبات الرسمية وغير الرسمية.
٣/٤/٣	توفير الإدارة للفرص الكافية وبيئة العمل الملائمة التي تشجع الموظفين على المبادرة والإبداع.
٤/٤/٣	تفويض الصلاحيات الكافية للموارد البشرية لتمكينها من إنجاز المهام المكلفة بها .
٥/٤/٣	تشجيع روح الفريق والجهود التعاونية المشتركة.

المعيار الثالث/ إدارة الموارد البشرية	
٥/٣	كيف تتم مكافأة وتقدير الموارد البشرية والعناية بها والتواصل معها ؟
١/٥/٣	الأساليب والممارسات المطبقة لتقدير ومكافأة جهود الموارد البشرية وتحفيزها وربطها مع أهداف الإدارة.
٢/٥/٣	جهود الإدارة ومساهماتها في إنجاح نظم اقتراحات الدائرة.
٣/٥/٣	الاتصال مع الموارد البشرية وتبادل الرأي معها.
٤/٥/٣	الاستفادة من استبيانات الرأي الموجهة للموارد البشرية في تحسين ظروف العمل وتحسين الممارسات وترشيد القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.

المعيار الرابع/ إدارة الشراكة والموارد	
١/٤	إدارة الشراكة.
١/١/٤	تحديد الشركاء الرئيسيين (داخلياً وخارجياً) وفرص الشراكات الإستراتيجية بما يتفق مع أهداف الإدارة
٢/١/٤	رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة ، ويقدم قيمة مضافة لجميع الأطراف.
٣/١/٤	ضمان تبادل المعرفة المؤسسية والتوافق الثقافى المؤسسي مع الشركاء على كافة المستويات.
٤/١/٤	دعم ومساندة جهود التطوير المؤسسي للإدارة وشركائها.
٥/١/٤	العمل المشترك لتحسين أداء العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير خدمات المتعاملين.

المعيار الرابع/ إدارة الشراكة والموارد	
٢/٤	إدارة الموارد المالية
١/٢/٤	مدى التزام الإدارة بتطبيق سياسة واستراتيجية الدائرة المالية.
٢/٢/٤	تحليل النتائج والانجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.



المعيار الرابع/ إدارة الشراكة والموارد	
٣/٤	إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)
١/٣/٤	الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق.
٢/٣/٤	تقليل المستهلك والفاقد بما في ذلك إعادة استخدام بعض الموارد.
٣/٣/٤	المحافظة على الموارد غير المتجددة.

المعيار الرابع/ إدارة الشراكة والموارد	
٤/٤	إدارة الموارد التقنية
١/٤/٤	المشاركة في اختيار وتقييم الموارد التقنية البديلة والحديثة بما يتماشى مع أهداف الإدارة.
٢/٤/٤	الاستغلال الأمثل للموارد التقنية المتوفرة.
٣/٤/٤	تكريس التقنيات لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر.

المعيار الرابع/ إدارة الشراكة والموارد	
٥/٤	إدارة المعلومات والمعرفة.
١/٥/٤	تجميع وتصنيف وإدارة المعرفة والهادف لدعم أهداف الإدارة.
٢/٥/٤	تسهيل إمكانية الإطلاع على المعلومات والمعارف (ذات العلاقة) للمعنيين من داخل الإدارة أو خارجها.
٣/٥/٤	ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل المعلومات في الإدارة.
٤/٥/٤	زيادة الإبداع والتفكير الابتكاري في الإدارة من خلال الاستخدام الأمثل لموارد المعلومات

المعيار الخامس/ العمليات	
١/٥	منهجية تصميم وإدارة العمليات
١/١/٥	تطبيق نظم إدارة العمليات والجودة ضمن مواصفات قياسية عالمية لإدارة العمليات مثل: مواصفات ISO ٩٠٠٠ ومواصفات نظام البيئة ومعايير الصحة المهنية وما شابه.
٢/١/٥	تطبيق مقاييس للعمليات وتحديد أهداف للأداء.
٣/١/٥	معالجة الموضوعات المتعلقة بالتدخل والازدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات داخل الإدارة.

المعيار الخامس/ العمليات	
٢/٥	تحسين العمليات بطرق إبداعية تضمن إرضاء المتعاملين والمعنيين.
١/٢/٥	تحديد أساليب وأولويات وفرص التحسين والتطوير بشكل مرحلي أو جذري .
٢/٢/٥	الاستفادة من آراء المتعاملين والمعنيين ومن نشاطات التعلم المؤسسي لتحديد أولويات وأهداف التحسين والتطوير ، والطرق المحسنة لأداء العمليات.
٣/٢/٥	الاستفادة من إبداعات الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين في عمليات تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
٤/٢/٥	استعمال أساليب جديدة وتقنيات حديثة ومناهج حديثة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.
٥/٢/٥	تطبيق طرق ملائمة لتغيير العمليات.
٦/٢/٥	تجربة وتعميم تطبيق العمليات الجديدة أو المعدلة.
٧/٢/٥	شرح / إيصال المعلومات المتعلقة بالتغيير / التعديل للموارد البشرية في الإدارة.
٨/٢/٥	ضمان تدريب الموظفين قبل القيام بتطبيق العمليات المعدلة.
٩/٢/٥	تقييم تأثيرات العمليات المعدلة على الأداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.



المعيار الخامس / العمليات	
٣/٥	تصميم وتطوير وتقديم الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.
١/٣/٥	الاستفادة من نتائج دراسات واستبيانات المتعاملين (أو أية وسائل أخرى للحصول على المعلومات عن أو من المتعاملين) لتحديد احتياجات وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية ، وللتعرف على آرائهم بالخدمات التي تقدم لهم حالياً.
٢/٣/٥	الإبداع وتصميم وتطوير وتقديم خدمات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المتعاملين وتقديم قيمة مضافة لهم.

المعيار الخامس / العمليات	
٤/٥	إدارة وتقوية علاقات المتعاملين.
١/٤/٥	تحديد متطلبات الاتصال اليومي مع المتعاملين والاستجابة الفعالة للمعلومات الواردة من هذا الاتصال.
٢/٤/٥	المبادرة للاتصال والحوار مع المتعاملين لمناقشة احتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم ، ودراسة إمكانية الاستجابة لها.
٣/٤/٥	متابعة عمليات تقديم الخدمة للتعرف على مدى الرضا عن الخدمة المقدمة وأسلوب ومكان تقديمها.
٤/٤/٥	الالتزام بروح الإبداع والمبادرة في إدارة علاقات المتعاملين.
٥/٤/٥	استعمال الاستبيانات و/أو أية وسائل فعالة أخرى بانتظام لتجميع البيانات عن المتعاملين لتعزيز مستوى رضائهم.
٦/٤/٥	تطبيق منهجية الدائرة المعتمدة لدراسة وتحليل ومعالجة شكاوي واقتراحات المتعاملين.

المعيار الخامس / العمليات	
٥/٥	تقديم الخدمات .
١/٥/٥	الإبداع والمبادرة في تقديم خدمات تقدم قيمة مضافة للمتعاملين.
٢/٥/٥	التوعية والتعريف والترويج للخدمات المقدمة للمتعاملين الحاليين والمتوقعين.

المعيار الخامس / العمليات	
٦/٥	إدارة البيئة والطاقة والسلامة المهنية.
١/٦/٥	نشر الوعي بمفاهيم المحافظة على البيئة وحمايتها وترشيد استخدام الطاقة وتحقيق متطلبات الصحة والسلامة المهنية.
٢/٦/٥	المحافظة على الطاقة والموارد غير المتجددة الأخرى واستخدام وسائل وتقنيات حديثة لترشيد استخدامها.

المعيار السادس / نتائج المتعاملين	
١/٦	مقاييس رأي المتعاملين
١/١/٦	الانطباع العام (الاتصال ، المرونة ، المبادرة ، الاستجابة ، العدل ، والاهتمام و التفهم)
٢/١/٦	الخدمات (الجودة والنوعية ، درجة الاعتمادية ، الإبداع في التصميم ، مدى ملاءمة الخدمة)
٣/١/٦	تقديم الخدمة (سلوك وكفاءة الموظفين ، النصيحة والدعم ، الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات ، معالجة شكاوي المتعاملين ، تدريب المتعاملين على كيفية الحصول على الخدمة ، مدة الاستجابة)
٤/١/٦	الشفافية (سهولة الوصول للمعلومات ، شفافية متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة)

المعيار السادس / نتائج المتعاملين	
٢/٦	مؤشرات القياس المتعلقة بالمتعاملين
١/٢/٦	تقديم الخدمات (نسبة الأخطاء ، الأداء مقارنة بالأهداف ، نسبة الشكاوي ، معالجة الشكاوي ، الوقت اللازم لتقديم الخدمات ، الوقت اللازم لتطوير الخدمات الجديدة)
٢/٢/٦	الخدمات (الإبداع في التصميم وتطوير الخدمة)
٣/٢/٦	الشفافية (نسبة توثيق الخدمات بأدلة إجراءات وتعميمها)

المعيار السابع / نتائج الموارد البشرية	
١/٧	مقاييس رأي الموارد البشرية.
١/١/٧	مقاييس رأي الموارد البشرية بالتحفيز (فرص التطوير الوظيفي، الاتصال، التمكين الوظيفي، المشاركة، القيادة، فرص التعلم والتدريب والتنمية، تقدير الإنجازات، وضع الأهداف والتقييم العادل للأداء).
٢/١/٧	مقاييس رأي الموارد البشرية فيما يتعلق بالرضا الوظيفي (شروط وظروف العمل، المرافق والخدمات، بيئة الأمن والسلامة، علاقات الزمالة، العلاقات الإنسانية، إدارة التغيير)
٣/١/٧	مقاييس رأي الموارد البشرية فيما يتعلق بالشفافية (شفافية القرارات المتعلقة بالموارد البشرية)
٤/١/٧	مقاييس رأي الموارد البشرية فيما يتعلق بالتوطين (برامج تطوير قدرات المواطنين)

المعيار السابع / نتائج الموارد البشرية	
٢/٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية.
١/٢/٧	مؤشرات الأداء فيما يتعلق بالإنجازات (الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة، الإنتاجية).
٢/٢/٧	مؤشرات الأداء فيما يتعلق بالتحفيز والمشاركة (المشاركة في فرق التحسين، في نظم الاقتراحات، في برامج التدريب والتطوير، الفوائد من فرق العمل، تقدير جهود الموظفين وفرق العمل، نسبة الاستجابة لاستبيانات الرأي)
٣/٢/٧	مؤشرات الأداء فيما يتعلق بمستويات الرضا (مستويات الغياب، مستويات الإجازات المرضية، نسبة حوادث العمل، التظلمات، معدل دوران العمل).
٤/٢/٧	مؤشرات الأداء المتعلقة بالتوطين (نسب التوطين في مختلف المستويات الوظيفية، نسب الزيادة في أعداد المواطنين)

المعيار الثامن / نتائج المجتمع	
١/٨	المشاركة في النشاطات المجتمعية.
٢/٨	نسبة الموظفين المشاركين من إجمالي.

المعيار التاسع / نتائج الأداء الرئيسية	
١/٩	مخرجات الأداء الرئيسية
١/١/٩	النتائج المالية (درجة الالتزام بالموافقة، ترشيد النفقات، الفائض، العائد على الاستثمار)
٢/١/٩	النتائج غير المالية (الوقت اللازم لتقديم خدمة وإطلاق مشروع أو مبادرة، نسب النجاح في تحقيق أهداف الإدارة، نتائج التطبيقات الإلكترونية، قياس معدلات الإبداع والمشاركة وعدد المشاريع الجديدة ونسبة الاقتراحات المطبقة)

المعيار التاسع / نتائج الأداء الرئيسية	
٢/٩	مؤشرات الأداء الرئيسية
١/٢/٩	تقييم أداء العمليات (الوقت اللازم للإنجاز، نسبة الأخطاء، الإنتاجية، الإبداع والتحسين)
٢/٢/٩	الموارد الخارجية (أداء الموردين)
٣/٢/٩	المعلومات والمعرفة (سهولة الوصول إليها، دقتها، ملاءمتها، توفرها في الوقت المناسب، المشاركة وتبادل المعرفة)



جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠ معايير وعناصر تقييم فئة فريق العمل المتميزة

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 ومواءمتها 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.

جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠ معايير وعناصر تقييم فئة المبادرة الإدارية المتميزة

المعيار الأول / تصميم وتطوير المبادرة

- 1- تطوير الفكرة ووضع أهداف المبادرة.
- 2- مستوى الإبداع والريادة في المبادرة.
- 3- تحليل الوضع الحالي وتحديد الجهات المعنية بالمبادرة.
- 4- تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ المبادرة.
- 5- دعم ومواءمة المبادرة للأهداف والاستراتيجيات المعتمدة.
- 6- إعداد الخطة التنفيذية للمبادرة وتحديد العوامل الأساسية لنجاحها.

المعيار الثاني / تطبيق المبادرة

- 1- استخدام الأساليب والطرق العلمية الحديثة في تنفيذ المبادرة.
- 2- كيفية التغلب على الصعوبات والمعوقات.
- 3- كيفية إدارة التغيير المتعلق بالمبادرة.
- 4- فعالية عمليات التنفيذ وكفاءة الإنفاق المالي.
- 5- متابعة تنفيذ المبادرة وإعداد تقارير الإنجاز الدورية.

المعيار الثالث / النتائج والتأثيرات الإيجابية

- 1- النتائج المتحققة للمبادرة وانعكاساتها على مستوى الأداء العام.
- 2- الفوائد والتأثيرات الإيجابية للمبادرة على جميع المعنيين.
- 3- مدى استدامة النتائج والتأثيرات الإيجابية.
- 4- المراجعة والتطوير المستمر للمبادرة.





جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠

معايير وعناصر تقييم فئة المشروع التقني/ الفني المتميزة

المعيار الأول / تصميم وتطوير المشروع

- ١- تطوير الفكرة ووضع أهداف المشروع
- ٢- تحديد الجهات المعنية بالمشروع.
- ٣- تحليل الوضع الحالي ودراسة جدوى المشروع
- ٤- تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ المشروع.
- ٥- دعم ومواءمة المشروع للأهداف والاستراتيجيات المعتمدة.
- ٦- إعداد الخطة التنفيذية للمشروع وتحديد العوامل الأساسية لنجاحها.

المعيار الثاني / تطبيق المشروع

- ١- استخدام الأساليب والطرق العلمية الحديثة في تنفيذ المشروع.
- ٢- كيفية التغلب على الصعوبات والمعوقات.
- ٣- كيفية إدارة التغيير المتعلق بالمشروع.
- ٤- فعالية عمليات التنفيذ وكفاءة الإنفاق المالي.
- ٥- إدارة المشروع ومتابعة تنفيذه وإعداد تقارير الإنجاز الدورية.

المعيار الثالث / النتائج والتأثيرات الايجابية للمشروع

- ١- النتائج المتحققة للمشروع وانعكاساتها على مستوى الأداء العام.
- ٢- الفوائد والتأثيرات الايجابية للمشروع على جميع المعنيين.
- ٣- مدى استدامة النتائج والتأثيرات الايجابية.
- ٤- التعلم والتطوير المستمر للمشروع.



جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠

معايير وعناصر تقييم فئة القسم الإداري المبدع

يكون الترشح لهذه الفئة من خلال تقديم طلب ترشيح لا يتجاوز ست صفحات متضمناً "معلومات عن القسم وشرح مختصر عن الأعمال الإبداعية والمبررات والأدلة الداعمة للترشح.

المعيار (الأول): مستوى الإبداع

- ١- درجة التغيير أو التحسين الملموس في أداء الإدارة / الدائرة والذي حققه إبداع القسم.
- ٢- مدى استجابة الأفكار التي قدمها القسم لاحتياجات فئة / فئات من المتعاملين.
- ٣- إمكانية الاستفادة من إبداعات القسم في تحسين الأداء الحكومي بشكل عام وخاصة في مجال الكفاءة والإنتاجية والاستخدام الأمثل للموارد.
- ٤- حصر الانجازات الإبداعية التي قام بها القسم.
- ٥- التصور المستقبلي للارتقاء بإبداعات القسم.

المعيار (الثاني): بيئة العمل ونشر المعرفة

- ١- التحفيز والاحتراف بالانجازات.
- ٢- الجهود المستمرة لتمكين الموظفين من الوصول للاحتراف الإبداعي ودعم الشخصية المتعددة الإبداعات ودعم القدرات (خطة تدريبية ، التمكين الوظيفي ، تفويض الصلاحيات).
- ٣- تبادل المعرفة والإبداعات في الوحدة ومع الوحدات التنظيمية الأخرى من خلال وسائل الاتصال المتعددة.



جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠ بنود فئة تعزيز الهوية الوطنية ٢٠١٠

م	البند	التفاصيل
١	التزام الموظفين المواطنين بارتداء الزي الوطني في المشاركات الخارجية	يجب على الموظفين المواطنين الذين يمثلون الحكومة في المشاركات الخارجية (مؤتمرات، ملتقيات، وغيرها) الالتزام بارتداء الزي الوطني (الكندورة والغترة والعقال) طوال المشاركة وذلك لإبراز الهوية الوطنية من خلال الزي الإماراتي.
٢	تسمية المبادرات والمشاريع الحكومية بأسماء عربية	يجب على الجهات الحكومية أن تختار أسماءً عربية لأية مشاريع أو مبادرات أو برامج أو غيرها مما يتم إطلاقه من الجهات الحكومية وذلك لترسيخ اللغة العربية التي تمثل أساساً للهوية الوطنية.
٣	استخدام اللغة العربية كلغة أولى للاتصال بين الجهات الحكومية وغيرها	يجب أن تكون جميع المراسلات بين الجهات الحكومية وغيرها باللغة العربية مع إمكانية استخدام أي لغة أخرى مساندة للغة العربية عند الضرورة وذلك لإبراز اللغة العربية والعمل على نشر ثقافتها.
٤	ربط الهدايا التذكارية بالهوية الوطنية	يجب أن تكون الهدايا التذكارية التي تقدمها الجهات الحكومية ذات طابع محلي يرمز إلى البيئة الإماراتية والهوية الوطنية وذلك لنشر ثقافة الهوية الوطنية وتعميمها على الآخرين.
٥	رفع درجة إلمام الموظفين باللغة العربية	يجب على الجهات الحكومية العمل على استحداث برامج تدريبية وغيرها لرفع مدى إلمام كافة موظفي الحكومة باللغة العربية وثقافتها وتشجيعهم على استخدامها.
٦	نشر ثقافة الهوية الوطنية في الجهات الحكومية	يجب على الجهات الحكومية العمل على نشر ثقافة الهوية الوطنية بين موظفي الحكومة عن طريق الفعاليات والكتيبات وغيرها من الأساليب.

البنود المذكورة أعلاه هي الواردة في مبادرة سمو الشيخ / حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم.

توزيع نقاط التقييم لفئات التفوق الإداري

١- المحكمة المتميزة:

م	معايير تقييم فئة المحكمة المتميزة	النقاط
١	القيادة	١٣٠
٢	السياسة والإستراتيجية	٥٠
٣	الموارد البشرية	٨٠
٤	الشراكة والموارد	٨٠
٥	العمليات	١٦٠
٦	نتائج الموارد البشرية	١٠٠
٧	نتائج الأداء الرئيسية	٢٠٠
إجمالي مجموع النقاط		٨٠٠

٢- الإدارة المتميزة:

م	معايير تقييم فئة الإدارة المتميزة	النقاط
١	القيادة	١٣٠
٢	السياسة والإستراتيجية	٥٠
٣	الموارد البشرية	١٠٠
٤	الشراكة والموارد	٦٠
٥	العمليات	١٦٠
٦	نتائج المتعاملين	٢٠٠
٧	نتائج الموارد البشرية	١٠٠
٨	نتائج المجتمع	٤٠
٩	نتائج الأداء الرئيسية	١٦٠
إجمالي مجموع النقاط		١٠٠٠

٣- فريق العمل المتميز :

م	معايير تقييم فئة فريق العمل المتميز	النقاط
١	تشكيل الفريق	١٠
٢	عمل الفرق	٢٠
٣	الكفاءات السلوكية	٢٠
٤	الإنجازات والنتائج	٥٠
إجمالي مجموع النقاط		١٠٠

٤- المبادرة الإدارية المتميزة:

م	معايير تقييم فئة المبادرة الإدارية المتميزة	النقاط
١	تصميم وتطوير المبادرة	٢٠
٢	تطبيق المبادرة	٣٠
٣	النتائج والتأثيرات الايجابية للمبادرة	٥٠
إجمالي مجموع النقاط		١٠٠

٥- المشروع التقني / الفني المتميز:

م	معايير تقييم فئة المشروع التقني / الفني المتميز	النقاط
١	تصميم وتطوير المشروع	٢٠
٢	تطبيق المشروع	٣٠
٣	النتائج والتأثيرات الايجابية للمشروع	٥٠
إجمالي مجموع النقاط		١٠٠

٦- القسم الإداري المبدع:

م	معايير تقييم فئة القسم الإداري المبدع	النقاط
١	مستوى الإبداع	٥٠
٢	بيئة العمل ونشر المعرفة	٥٠
إجمالي مجموع النقاط		١٠٠



جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠

معايير وعناصر تقييم فئات التفوق الوظيفي

تشمل هذه المعايير للفئات الوظيفية التالية (القاضي المتميز - الموظف المتميز في المجال الإداري - الموظفة المتميزة - الموظف المتميز في المجال الميداني - الموظف المتميز في المجال المتخصص - الموظف المتميز في المجال المالي - الموظف المتميز في المجال التقني / الهندسي)

المعيار الأول / الأداء والانجازات

- ١- أدلة/ أمثلة على الجهود المبذولة لتحقيق أهداف محددة وإنجازات فردية
- ٢- أدلة/ أمثلة على التغلب على المعوقات والصعوبات
- ٣- أدلة/ أمثلة على سرعة ودقة الإنجازات مقارنة بالمواعيد المحددة لها
- ٤- أدلة/ أمثلة على مدى تجاوز التوقعات ومهام الوظيفة

المعيار الثاني / الكفاءة

- ١- أدلة/ أمثلة على العمل ضمن خطة واضحة ذات مؤشرات أداء وأطر زمنية
- ٢- أدلة/ أمثلة على تحمل ظروف العمل ومتطلباته
- ٣- أدلة/ أمثلة على امتلاك طبيعة مرنة وسرعة تبني التغيير
- ٤- أدلة/ أمثلة على الانفتاح على التحديات الجديدة وبذل الجهود الإضافية

المعيار الثالث / الإبداع

- ١- أدلة/ أمثلة على التفكير غير النمطي وتوليد وتبادل الأفكار الإبداعية
- ٢- أدلة/ أمثلة على استخدام المهارات والتقنيات الحديثة والأساليب المتطورة في العمل
- ٣- أدلة/ أمثلة على التحسين المستمر لإجراءات العمل والخدمات
- ٤- أدلة/ أمثلة على طبيعة الإبداع ونتائجه وتأثيراته

المعيار الرابع / الاتصال والتعاون

- ١- أدلة/ أمثلة على استخدام مهارات اتصال فعالة
- ٢- أدلة/ أمثلة على العمل بفعالية كضيق والمبادرة بمساعدة الآخرين
- ٣- أدلة/ أمثلة على فهم حاجات المتعاملين والحرص على تجاوز توقعاتهم
- ٤- أدلة/ أمثلة على المشاركة في الفعاليات الرسمية وغير الرسمية والأعمال التطوعية

المعيار الخامس / التعلم الذاتي

- ١- أدلة/ أمثلة على الجهود المبذولة للارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات
- ٢- أدلة/ أمثلة على التبادل المعرفي مع الآخرين
- ٣- أدلة/ أمثلة على مدى السرعة في اكتساب المعرفة والمهارات
- ٤- أدلة/ أمثلة على مدى المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة

المعيار السادس / المهارات القيادية

- ١- أدلة/ أمثلة على القدرة على تطوير خطط عمل للوحدة التنظيمية/ فريق العمل وتنفيذها بكفاءة
- ٢- أدلة/ أمثلة على بناء قدرات الموارد البشرية وفرق العمل وتحفيزها على المبادرة والإبداع
- ٣- أدلة/ أمثلة على تقديم القدوة الحسنة للمرؤوسين في السلوك والأداء
- ٤- أدلة/ أمثلة على تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية
- ٥- أدلة/ أمثلة على الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة وتعظيم العائد منها
- ٦- أدلة/ أمثلة على القدرة على إدارة التغيير والتطوير نحو الأفضل



جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠ معايير وعناصر تقييم فئة الموظف المبدع

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 يمكن أن يشمل التركيز على دورهم الإبداعي والريادي المتميز في إحدى 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

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

المعيار الثاني / التطبيق والفعالية

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

المعيار الثالث / التعلم ونشر المعرفة

- ١- درجة وسرعة التراكم المعرفي لدى الموظف المبدع.
- ٢- تبادل المعرفة مع الزملاء في العمل من خلال وسائل اتصال متعددة.
- ٣- 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:

معايير تقييم فئات التفوق الوظيفي	الوظائف الغير إشرافية	الوظائف الإشرافية
١ الأداء والإنجاز	٢٠	١٢
٢ الكفاءة	٢٠	١٢
٣ الإبداع	٢٠	١٢
٤ الاتصال والتعامل	٢٠	١٢
٥ التعلم الذاتي	٢٠	١٢
٦ المهارات القيادية	-	٤٠
اجمالي مجموع النقاط	١٠٠	١٠٠

الموظف المبدع:

م	معايير تقييم فئة الموظف المبدع	النقاط
١	مستوى الإبداع	٣٥
٢	التطبيق والفعالية	٣٠
٣	التعلم ونشر المعرفة	٣٥
	إجمالي مجموع النقاط	١٠٠



قالوا عن الجوائز

جوائز محاكم دبي هي أداة فعالة للإلهام والنجاح، ولا يمكن أن تكون هناك مؤسسة ذات صيت بدون محرك يدفع مواردها إلى الإبداع والأداء عالي الجودة، وذلك بدوره يؤمن تحقيق النجاح للمؤسسة.. وقد كان فوزي عن فئة القاضي المتميز ٢٠٠٩ دليلاً على مدى استيعاب القطاع القضائي لمتطلبات ومفاهيم التميز.



القاضي /د. أحمد حسن المطوع
(القاضي بالمحكمة
الإبتدائية الجزائية)

الفصل الرابع



دليل إعداد طلبات الترشيح ٢٠١٠



سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



أولاً: 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:

- ✦ 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.
- ✦ المستند إذا كان مصدره هو المرشح نفسه ولا يقابل هذا المستند خطاب قبول أو شكر أو شهادة تقدير يعتبر مثلاً فقط وليس مستنداً.
- ✦ رسائل الشكر أو الثناء أو الإطراء أو الإشادة الصادرة من الرؤساء المباشرة للموظفين المترشحين بمحتوى عام لا يحدد الانجاز أو الإبداع المقصود لا يعتد بها كمستندات منتجة.

ثانياً: مصادر مستندات وأدلة ترشيحات فئات التفوق الوظيفي:

مصادرها خمسة ، وهي الدائرة والإدارة التي يعمل الموظف المترشح فيها ، الشركاء الداخليين ، الشركاء الخارجيين (المتعاملين الخارجيين) ، الموظف المرشح نفسه ، وذلك كما يلي:-

الأدلة	الجهات
الرؤية والرسالة ومجموعة القيم ، الإستراتيجية وخططها التشغيلية ، توصيفات الوظائف والمهام الوظيفية، نظام الاقتراحات، خطط تدريب/ دورات/ ندوات/ محاضرات/ ورش عمل، فعاليات ومشاركات وطنية ومجتمعية، تقنيات ، معرفة منشورة ، رسائل شكر وشهادات تقدير وتكريم.	الدائرة
الرؤية والرسالة ومجموعة القيم و خطة العمل ومؤشرات الأداء الخاصة بالإدارة، معرفة منشورة تشمل الأدلة المختلفة، تقييم أداء دوري يقترن بنظام موثق للتغذية الراجعة، تحفيز برسائل شكر وشهادات تكريم وتقدير، التمكين ومنه إشعار الموظف بالثقة وإشراكه في فرق العمل، نظام متكامل للعمل بالإدارة فيه: توثيق شفاف للأخطاء والمخالفات منسوبة للموظفين المعنيين ، إحصائيات تبين أداء الموظفين ومصممة كذلك لتغطي نتائج ومؤشرات كمية رقمية كالمعدلات وكذلك نسب مئوية يستخرج منها معدل أداء الموظف المترشح والنسبة المئوية لأعماله المؤداة من إجمالي الأداء في الوحدة التي يعمل فيها ومن إجمالي الأداء في الإدارة إن أمكن ، لائحة مواقيت تحدد الزمن المفترض لانجاز المعاملات والإجراءات	الإدارة
أدلة حول جهود التعاون، والمشاركة الفعلية في تحقيق الموظف المترشح للانجازات بأداء أدوار مؤثرة.	الشركاء الداخليين
خطابات الشكر والثناء والإشادة.	الشركاء الخارجيين
رؤية ورسالة ومجموعة قيم تخصصه ، قائمة أهداف تلمح طموحاته الشخصية والوظيفية ، المشاركة في الفعاليات الرسمية للدائرة أو غيرها، الأعمال التطوعية ، مذكرات وظيفية شخصية توثق أداء الموظف المترشح يومياً وتوثق أنشطته ومبادراته ومشاركاته، صياغة فكرة كل هدف على حدة ضمن دراسة: تضع الهدف في مبادرة، وتصف وضعا قائماً سلبياً أو قابلاً للتحسين أو غير موجود أصلاً، وتحديد المعوقات والصعوبات، والحلول المقترحة أو المفترضة، وتبين جدوى المبادرة، طرح الفكرة كإقتراح أو بحث أو مشروع ، ومناقشتها وصولاً إلى القبول والاعتماد، إتباع المنهجية في التطبيق، ربط التطبيق بخطة مجدولة زمنياً ومربوطة بمؤشرات قياس، متابعة مراحل التطبيق وتوثيقها وما يعترض التطبيق من معوقات وصعوبات وكيف يتم التغلب عليها وتخطيها، إجراء دراسة لانعكاسات المبادرة المطبقة وآثارها الايجابية وفوائدها الواقعية المحققة بالأرقام والأمثلة الحسية الملموسة ومن خلال الاستبيان المحيط بالانعكاسات بكافة أبعادها (الدائرة - بيئة العمل- الشركاء الداخليين- الشركاء الخارجيين- المجتمع ... الخ)، التحسين المستمر بناء على نتائج الاستبيانات.	الموظف نفسه

ثالثاً: ضوابط إعداد طلبات الترشيح:

١- 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 وخطتها التشغيلية لا تعتبر من قبيل الإبداع والابتكار.

☺ الإشارة إلى استخدام البريد الالكتروني مثلاً على سبيل إثبات امتلاك مهارات واستخدام أساليب حديثة في العمل ليست مقبولة ، لاعتبارها أموراً اعتيادياً ولا جديد فيها.

☺ اللجوء إلى التبرير بكتابة أعمار 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.

٢- يشترط ما يلي في طلبات ترشح فئات التفوق الإداري:

☺ تدوين اسم الدائرة والمحكمة أو الإدارة وسنة الترشح على الغلاف الخارجي لطلب الترشيح.

☺ تدوين اسم الدائرة والفريق، أو المبادرة، أو المشروع وسنة الترشح على الغلاف الخارجي لطلب الترشيح.

☺ كتابة بيانات الاتصال لممثل المحكمة / الإدارة / الفريق / التجربة / المشروع والمسمى الوظيفي في صفحة النبذة التعريفية (الهاتف المتحرك، الرقم المباشر، الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني).

☺ كتابة أسماء أعضاء (الفريق / التجربة / المشروع) وإرفاق قرار تشكيل الفريق.

٣- يشترط ما يلي في طلبات ترشح فئات التميز 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.

٤- يشترط ما يلي في عدد صفحات طلبات الترشيح:

الفئة	صفحات المقدمة	مجموع صفحات الطلب	ملاحظات
المحكمة المتميزة	١ - ٢	٢٠ كحد أقصى	-
الإدارة الحكومية المتميزة	١ - ٢	٢٠ كحد أقصى	-
فئات التفوق الإداري + المشروع الحكومي المشترك	١ - ٢	٧ متضمنة الأدلة والوثائق المساندة	عدا فئة القسم المبدع ٦ صفحات
فئات التفوق الوظيفي	-	٥ متضمنة الأدلة والوثائق المساندة	عدا فئة الموظف المبدع صفتين
فئة تعزيز الهوية الوطنية	-	٤ متضمنة الأدلة والوثائق المساندة	ويكون الترشيح باسم الإدارة

٥- يستثنى من عدد صفحات فئات التفوق الوظيفي (الموظفون الإشرافيون) حيث يحق لهم تقديم طلب ترشيح من ٦ صفحات لانطباق المعيار الإشرافي.

٦- يفضل توزيع صفحات طلب الترشيح على المعايير وفق الوزن النسبي للمعيار.

٧- على جميع الفئات الالتزام باستعمال الرقم ١٤ من الخط العربي المبسط (Simplified Arabic) عند طباعة بيانات الترشيح مع الالتزام بالكتابة على جهة واحدة من الورقة بمسافة ١ (Line Spacing) واحده (single) بين الأسطر على الأقل ، كما يجب ترقيم الجداول والأشكال والصور (إن وجدت) وكذلك ترقيم أوراق طلب الترشيح.

٨- أن تحتوي الصفحة الأولى من طلب الترشيح على البيانات أدناه ، كما هو موضح في نماذج طلبات الترشيح:

☺ اسم الموظف.

☺ المسمى الوظيفي.

☺ فئة الترشيح.

☺ اسم الإدارة.

☺ بيانات الاتصال (النقل، الهاتف المباشر، صندوق البريد، الفاكس، عنوان البريد الإلكتروني)

٩- يجب ألا يزيد عدد المرفقات عن ثلاث مرفقات مقروءة في الصفحة الواحدة.

١٠- يتم تحضير عدد (٤) نسخ من طلب الترشيح + الأدلة ، على أن يتم تغليف نسخة واحدة فقط.

١١- أدلة الترشيح يجب أن تكون من إنجازات آخر سنتين بالنسبة لفئات الترشيح جميعها باستثناء ترشيحي المحكمة / الإدارة اللذان يمكن أن تكون أدلتها من إنجازات ثلاث سنوات.

قالوا عن الجوائز

جوائز محاكم دبي للتميز تعد خطوة رائدة تفتح آفاقاً جديدةً لتكريم الجديرين بالتكريم في كافة المجالات، فتفتح بهذا أبواباً جديدةً للإبداع والتميز، والعمل بروح الفريق وتنمية روح الإنتماء، وتقديم القدوة الحسنة للجميع .. وقد كان فوزي عن فئة القاضي المتميز ٢٠٠٩ حافزاً لي لبذل المزيد من الجهد في مجال عملي القضائي ، فضلاً عن استحداث مبادرات ومشاريع متميزة من أجل تحقيق أهداف الدائرة التي أشرف بالعمل ضمن فريقها وبالإنتماء إليها .



القاضي/ محمد ثروت عبد المنعم
(القاضي بالمحكمة
الابتدائية العمالية)

الفصل الخامس



دليل المقيم ٢٠١٠



سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠





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.

١. اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠:

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

٢. فريق برنامج جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠:

د. يوسف علي حميد السويدي	رئيس الفريق
مريم عبدالله بن لاجح الفلاسي	نائب رئيس الفريق
خليفة محمد المحرزي	عضواً
مريم حسن ماجد المري	عضواً
حمد ثاني الظاهري	عضواً ومقرر

ثانياً: المهام ومسؤوليات

١- مهام ومسؤوليات اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠:

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

٢- مهام ومسؤوليات فريق جوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠:

- يتم تشكيل فريق الجوائز بناء على قرار من مدير إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي، ويتولى الفريق المهام التالية:
- التخطيط للبرنامج الفني والزماني لأعمال التقييم.
- إعداد الأدلة الإرشادية لبرنامج الجوائز ونماذج المشاركة ونشرها ورقياً وإلكترونياً.
- مراجعة معايير التميز لصفات التفوق الإداري والوظيفي لبرنامج الجوائز.
- التسويق الداخلي والخارجي لبرنامج الجوائز.
- تنفيذ الورش التدريبية والتوعوية للمرشحين والمقيمين.
- تقديم الاستشارات والدعم للمقيمين والمرشحين.
- إدارة وتنفيذ البرنامج الزماني والفني لأعمال التقييم.
- 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 التنسيق للجان تقييم الفئات لبرنامج الجوائز.
- استقبال وحصر أسماء المرشحين للمنافسة ضمن فئات برنامج جوائز محاكم دبي للتميز.
- الاجتماع مع فرق تطوير العمل المؤسسي بالإدارات.



٣- مهام ومسؤوليات منسقي لجان التقييم:

- يتم تشكيل فريق المنسقين وتوزيعهم على الفئات بناء على قرار من المدير العام ، ويتولى الفريق المهام التالية:
- الإشراف على تنفيذ البرنامج الفني والزمني المعتمد لأعمال التقييم.
- التنسيق بين لجان التقييم ، 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.

٤- مهام ومسؤوليات لجان التقييم:

- 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 اللجنة العليا لإدارة برنامج الجوائز من خلال منسقي اللجان.
- دعم اللجنة العليا لإدارة برنامج الجوائز من الناحية الفنية وتقديم الاقتراحات والتوصيات.
- المساهمة في الإعداد لحفل الإعلان عن النتائج لبرنامج جوائز محاكم دبي للتميز.

ثالثاً: الضوابط العامة لأعمال التقييم

- تعد المهمة التي يتصدى لها المقيم خلال مرحلة التقييم مسؤولية كبيرة في الحفاظ على مستوى برنامج الجوائز، ومدى حياديته ومصداقيته، وبناء عليه يستوجب على المقيم التحلي بالضوابط التالية:
- الإعلام عن أي تعارض مصالح بين المقيم، والوحدة الإدارية أو الموظف المرشح الذي سيتولى تقييمه.
- التحلي بأعلى المستويات المهنية والإنسانية مع من يتعامل معهم أثناء عملية التقييم.
- 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 .
- تأكيد فريق التقييم للجهات المشاركة في الجائزة على السرية التامة للمعلومات الخاصة بالوحدة المشاركة في الجائزة.
- استخدام لغة ومفردات مناسبة للمستوى الإشرافي أو الوظيفي لمن تتم مقابلته، والتحدث بوضوح وبساطة.
- تلخيص ما فهمه المقيم أثناء المقابلة ، للتأكد من صحة ما فهمه .

- إعادة صياغة السؤال عند الضرورة ، وتوزيع الأدوار بين أعضاء اللجنة ، وإعطاء الوقت الكافي للإجابة على السؤال.
- تقديم الشكر لمن تتم 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 والتقارير 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 للفائزين منهم أو غيرهم.
- عدم إظهار أي انطباع بالفوز أو الخسارة للمرشحين خلال كل مراحل التقييم حتى إعلان النتائج.

رابعاً: ضوابط الأدلة التي يمكن رصدها أثناء عملية التقييم:

- أن يكون مادياً له وجود في الواقع.
- أن يكون غير متأثر بالعواطف والأهواء.
- إمكانية تحديده وصياغته.
- أن يكون كمياً (قابل للعد).
- أن يكون نوعياً (يمكن قياسه بدرجات أو وحدات قياس).
- إمكانية التحقق منه (مثل توفر الوثائق، واللوائح، والإجراءات، والسياسات، والأدلة، التقارير، والإحصائيات، والسجلات والاستبيانات، مجموعة القرارات، محاضر الاجتماعات).



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 ، وسيتم موافاة فريق التقييم بالأطر الزمنية لتنفيذ كل مرحلة فور البدء بالتنفيذ.

#	المراحل	الجهة المسؤولة
١	اعتماد سياسات وفتات ومعايير برنامج الجوائز ٢٠١٠	اللجنة العليا
٢	اختيار وتشكيل أعضاء لجان التقييم ومنسقي اللجان ، وتوزيعهم على الفئات ، وإعلام الأعضاء.	اللجنة العليا لإدارة برنامج الجوائز
٣	تدشين برنامج الجوائز ٢٠١٠ ، وتوزيع الكتيبات	المدير العام + فريق الجوائز
٥	حصر طلبات المشاركة في برنامج الجوائز	فريق الجوائز
٦	التنسيق مع إدارة الموارد البشرية بشأن تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين والمرشحين.	فريق الجوائز + إدارة الموارد البشرية
٧	تنفيذ الورش التوعوية للمرشحين عن فئات التفوق الإداري	مريم عبد الله بن لاجح + خليفة المحرزي
٨	تنفيذ الورش التوعوية للمرشحين عن فئات التفوق الوظيفي	مريم عبد الله بن لاجح + خليفة المحرزي
٩	تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين عن فئات التفوق الإداري (آليات تقييم فئات التفوق الإداري + القسم المبدع)	مريم عبد الله بن لاجح
١٠	تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين عن فئات التفوق الإداري (آليات تقييم فئة المحكمة)	مريم عبد الله بن لاجح
١١	تنفيذ الورش التدريبية للمقيمين عن فئات التفوق الوظيفي (آليات تقييم فئات التفوق الوظيفي + الموظف المبدع)	مريم عبد الله بن لاجح
١٢	فترة تقديم الاستشارات من قبل فريق الدعم والمساندة	فريق الدعم والمساندة
١٣	آخر موعد لتسليم طلبات الترشيح لفئات التفوق الإداري لفريق الجوائز بإدارة الإستراتيجية	المرشحين
١٤	آخر موعد لتسليم طلبات الترشيح لفئات التفوق الوظيفي لفريق الجوائز بإدارة الإستراتيجية	المرشحين
١٥	حصر طلبات الترشيح وتصنيفها حسب الفئة	فريق الجوائز
١٦	إعلام لجان التقييم بالفئات المخصصة لهم.	فريق الجوائز

#	المراحل	الجهة المسؤولة
١٧	تسليم طلبات الترشيح إلى المقيمين	فريق الجوائز
١٨	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 منسق اللجنة).	لجان التقييم + منسقي اللجان
١٩	فئة المحكمة: 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 منسق اللجنة).	لجان التقييم + منسقي اللجان
٢٠	عرض الطلبات المنتقاة (فئات التفوق الإداري والوظيفي) على رئيس ونائب رئيس فريق الجوائز مع توضيح أسباب الاختيار للاعتماد.	رئيس ونائب رئيس فريق الجوائز + منسقي اللجان
٢١	عرض الطلبات المنتقاة (فئة المحكمة) على رئيس ونائب رئيس فريق الجوائز مع توضيح أسباب الاختيار للاعتماد.	رئيس ونائب رئيس فريق الجوائز + منسقي اللجان
٢٢	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
٢٣	تقييم الطلبات المتفق عليها عن فئة المحكمة تقييماً فردياً مبدئياً وإعداد تقرير فرص التحسين + إعداد لائحة بالأسئلة التي سيتم طرحها خلال المقابلة.	لجان التقييم
٢٤	الاجتماع التوافقي بين أعضاء لجان التقييم لفئات التفوق الإداري والوظيفي للتوصل إلى تقرير فرص التحسين الموحد.	لجان التقييم + منسق اللجنة
٢٥	الاجتماع التوافقي بين أعضاء لجان التقييم لفئة المحكمة للتوصل إلى تقرير فرص التحسين الموحد.	لجان التقييم + منسق اللجنة
٢٦	اجتماع اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي ٢٠٠٩ لاستعراض نتائج التقييم المبدئي واعتماد النتائج لفئات التفوق الوظيفي والإداري.	اللجنة العليا
٢٧	اجتماع اللجنة العليا لإدارة برنامج جوائز محاكم دبي ٢٠٠٩ لاستعراض نتائج التقييم المبدئي واعتماد لفئة المحكمة المتميزة.	اللجنة العليا
٢٨	إعلان أسماء المرشحين للمقابلات + جدول المقابلات لفئات التفوق الإداري والوظيفي	فريق الجوائز
٢٩	إعلان أسماء المرشحين للمقابلات + جدول المقابلات لفئة المحكمة المتميزة	فريق الجوائز
٣٠	اجتماع التغذية الراجعة الأول للوقوف على الملاحظات وفرص التحسين.	اللجنة العليا + فريق الجوائز + لجان التقييم



سادساً: آليات التقييم:

١.٦. فئات التفوق الوظيفي

١.٦.١. توزيع النقاط على المعايير الرئيسية:

معايير تقييم فئات التميز الوظيفي	الوظائف الغير إشرافية	الوظائف الإشرافية
١ الأداء والإنجاز	٢٠	١٢
٢ الكفاءة	٢٠	١٢
٣ الإبداع	٢٠	١٢
٤ الاتصال والتعامل	٢٠	١٢
٥ التعلم الذاتي	٢٠	١٢
٦ المهارات القيادية	-	٤٠
الإجمالي	١٠٠	١٠٠

م	معايير تقييم فئة الموظف المبدع	عدد النقاط
١	مستوى الإبداع	٣٥
٢	التطبيق والفعالية	٣٠
٣	التعلم ونشر المعرفة	٣٥
	إجمالي النقاط	١٠٠

١.٥.٢. آلية تقييم الطلب:

تبدأ أعمال التقييم المبدئي فور استلام طلبات الترشيح من فريق الجوائز، وفيما يلي المنهجية المعتمدة لأعمال التقييم:

المرحلة الأولى: مرحلة التصفية:

وهي مرحلة تصفية الطلبات المقدمة لاختيار أفضل طلبين عن كل فئة:

#	المراحل	الجهة المسؤولة
٣١	الإعداد للمقابلات لفئات التفوق الوظيفي والإداري	فريق الجوائز
٣٢	الإعداد للمقابلات لفئة المحكمة المتميزة.	فريق الجوائز
٣٣	تنفيذ المقابلات لفئات التفوق الوظيفي والإداري.	لجان التقييم + المنسقين + فريق الجوائز
٣٤	تنفيذ المقابلات لفئة المحكمة المتميزة.	لجان التقييم + المنسقين + فريق الجوائز
٣٥	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 + منسقي اللجان
٣٦	بعد الانتهاء من كل مقابلة وبناءً على نتائجها تقوم لجنة التقييم بإعداد تقرير فرص التحسين ومجموع النقاط النهائي الخاص بالجهة المشاركة موضوع التقييم لفئة المحكمة المتميزة.	لجان التقييم + منسقي اللجان
٣٧	تنفيذ استطلاعات الرأي (العام، المقيمين، المرشحين)	قسم الجودة + شعبة استطلاع الرأي
٣٨	استعراض واعتماد النتائج.	اللجنة العليا
٣٩	اجتماع التغذية الراجعة الثاني للوقوف على الملاحظات وفرص التحسين واستعراض نتائج استطلاعات الرأي.	اللجنة العليا + فريق الجوائز + لجان التقييم
٤٠	حفل إعلان النتائج	المدير العام + فريق الجوائز
٤١	توزيع تقارير فرص التحسين	فريق الجوائز



١. قراءة كل طلبات الترشيح المقدمة عن الفئة المعنية بشكل فردي.
٢. تصنيف الطلبات إلى ثلاث فئات: طلبات ذات مستوى عال، طلبات ذات مستوى متوسط، طلبات ذات مستوى متدني.
٣. يتم تصنيف هذه الطلبات إلى الفئات الثلاث المذكورة أعلاه بناء على:
 - ☺ مدى استيفاء الشروط والضوابط العامة لإعداد طلبات الترشيح: عدد الصفحات، حجم الخط، المعلومات الذاتية.
 - ☺ استيفاء المعايير الخاصة بالفئة كاملة.
 - ☺ مدى توافر الأدلة والانجازات عن كل معيار.
 - ☺ مدى قوة الانجازات من حيث: المدى المكاني والزمني والفني للانجاز، ومدى ارتباط الانجاز بتحقيق أهداف خطة الوحدة التنظيمية، ومدى توافر نتائج قياس الانجاز والتحسينات المترتبة عليه.
٤. اختيار أفضل طلبين من فئة الطلبات ذات المستوى العالي دون إعداد تقارير فرص تحسين أو نقاط في هذه المرحلة.
٥. بعد اختيار أفضل طلبين يتم الاجتماع مع أعضاء اللجنة المعنية بتقييم الفئة لعرض نتائج التصفية.
٦. في حال اختلاف نتائج التصفية بين مقيمي الفئة، يتم التشاور بين أعضاء اللجنة لاختيار أفضل طلبين بناء على التبريرات والأسباب، وإخطار منسق اللجنة بأفضل طلبين.
٧. عند عدم الاتفاق يتم عرض الموضوع محل الخلاف على منسق اللجنة مع توضيح الأسباب والمبررات، وعند عدم الاتفاق من خلال المناقشات، يقوم منسق اللجنة بالاطلاع على الطلبات محل الخلاف لاختيار أفضل طلبين ويكون قراره نهائي.

المرحلة الثانية: التقييم المبدئي:

وهي مرحلة التقييم المبدئي لأفضل طلبين معتمدين، بحيث تنتهي المرحلة بإعداد تقارير فرص تحسين متكاملة لكل مقيم على حدة متضمنة التالي: نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات عن كل معيار رئيسي، وفيما يلي خطوات تنفيذ المرحلة:

١. قراءة طلب الترشيح كاملاً.
٢. قراءة الطلب على مستوى المعايير وتضليل الأدلة والانجازات.
٣. تقييم مدى قوة الانجاز أو الدليل بناء على النقاط التالية:
 - ☺ المدى الفني (تأثير الإنجاز على الأداء).
 - ☺ المدى الزمني (استمرارية تنفيذ أو تأثير الانجاز أو المبادرة)
 - ☺ المدى المكاني (نطاق تطبيق الانجاز أو المبادرة: على مستوى القسم، الإدارة، الدائرة، الإمارة....)
 - ☺ ارتباط الانجاز بتحقيق أهداف خطة الوحدة التنظيمية.
 - ☺ اقتران الانجاز بالقياس والنتائج والتحسينات.
٤. كتابة تقرير فرص التحسين المبدئي متضمناً: فرص التحسين (نقاط الضعف)، ونقاط القوة على مستوى المعايير الرئيسية، على أن يتم تطبيق المعيارين التاليين عند تقييم الإنجازات:

التطبيق %٥٠

النتائج %٥٠

٥. يتم بناء على: نقاط القوة وفرص التحسين التحديد المبدئي لدرجة المعيار بالاستناد إلى المعيارين الآتين أيضاً:

التطبيق %٥٠

النتائج %٥٠

٦. بعد الانتهاء من تقييم الطلبين، يتم إعادة تحديد الدرجات بناء على المقارنة بين انجازات الطلبين المؤهلين لمرحلة المقابلات.

٧. يؤخذ في الاعتبار ما يلي عند تحديد درجات كل معيار:

☺ مدى انطباق معياري: التطبيق والنتائج على الانجاز بنسبة %٥٠ لكل منهما.

☺ تجنب الدرجات العالية وذلك بمقارنة الانجاز بالطلب الآخر وبالانجازات المعروفة على مستوى حكومة دبي.

☺ عند تحديد الدرجة يتم البدء من متوسط الدرجة والصعود أو النزول عن المتوسط بناء على قوة الانجاز، (مثال: درجة المعيار (٢٠)، يتم البدء من (١٠) ورفع الدرجة إذا كان الانجاز قويا، والنزول عن (١٠) إذا كان الانجاز ضعيفا)

٨. بعد الانتهاء من إعداد تقرير فرص التحسين متضمناً: نقاط القوة وفرص التحسين ومجموع النقاط، تتم كتابة أسئلة المقابلة وتعود أهميتها إلى الإعداد الجيد للمقابلة وإدارتها، وتنقسم أسئلة المقابلة إلى نوعين:

☺ أسئلة مرتبطة بنقاط القوة للتأكد من مصداقيتها.

☺ أسئلة مرتبطة بفرص التحسين للتأكد من وجودها، أو إمكانية كون المرشح غفل عن ذكرها بالطريقة الصحيحة.

المرحلة الثالثة: توحيد تقارير فرص التحسين:

بعد الانتهاء من مراحل التقييم المبدئي الفردي المذكورة أعلاه، يتم عقد اجتماع توافقي مع أعضاء فريق التقييم لاستعراض نتائج التقييم الفردي، والاتفاق على تقرير فرص تحسين موحد بعد مناقشة فرص التحسين ونقاط القوة ودرجات كل معيار واعتماد أفضلها، للتوصل إلى تقرير فرص تحسين واحد متضمناً: نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات، وتتم هذه المرحلة بالتسلسل الآتي:

☺ عقد اجتماع يشمل كل أعضاء لجنة التقييم بما فيهم رئيس اللجنة.

☺ استعراض فرص التحسين ونقاط القوة لكل معيار على حدة ومناقشتها لاعتماد أوضحها وأفضلها.

☺ مناقشة أسئلة المقابلة واعتماد أجودها، لضمان سلاسة سير المقابلة ونتائجها.

بعد اعتماد نتائج تقييم كل معيار، يتم استعراض درجات كل مقيم حول كل معيار على حدة، ويتم التوصل إلى الدرجة الموحدة كالتالي:





ضوابط احتساب مجموع النقاط لفئات التفوق الوظيفي:

- إذا كان الفرق بين درجات أعضاء فريق التقييم أقل عن ربع درجة المعيار (٢٥٪ من الدرجة)، يتم احتساب المتوسط لدرجات المقيمين.
 - مثال (١): درجة المعيار (٢٠)، إذا كان الفرق أقل من (٥) درجات، يتم احتساب المتوسط.
 - مثال (٢): درجة المعيار (٤٠)، إذا كان الفرق أقل من (١٠) درجات، يتم احتساب المتوسط.
 - مثال (٣): درجة المعيار (٣٠)، إذا كان الفرق أقل من (٨) درجات، يتم احتساب المتوسط.
 - مثال (٤): درجة المعيار (٣٥)، إذا كان الفرق أقل من (٩) درجات، يتم احتساب المتوسط.
 - مثال (٥): درجة المعيار (١٢)، إذا كان الفرق أقل من (٣) درجات، يتم احتساب المتوسط.
- إذا كان الفرق بين درجات أعضاء فريق التقييم أكثر عن ربع درجة المعيار (٢٥٪ من الدرجة)، يتم مناقشة الأسباب والمبررات بين أعضاء الفريق للتوصل إلى درجات متقاربة لا تتجاوز ربع درجة المعيار لاحتساب المتوسط.
- في حال عدم الاتفاق، يتم عرض المعايير محل الخلاف على منسق اللجنة مع استعراض الأسباب والمبررات، وعند عدم التوصل لاتفاق، يتم إعادة تقييم المعيار من قبل منسق اللجنة، ويتم احتساب الدرجة كالتالي:
 - مثال (١): درجة المعيار (٢٠) درجة.
 - درجة المقيم الأول: (١٧) درجة
 - درجة المقيم الثاني: (١١) درجة

الفرق بين درجتي المقيم الأول والثاني أكثر من (٥) درجات، يتم عرض المعيار محل الخلاف على منسق اللجنة والذي يقوم بإعادة تقييم المعيار، ويتم احتساب الدرجة كما يلي، على أن يكون تقييم رئيس اللجنة نهائي.

درجة رئيس اللجنة: (١٦) درجة.

آلية احتساب الدرجة:

متوسط درجتي المقيمين الأول والثاني:

$$\frac{17 + 11}{2} = 14$$

ب. متوسط نتيجة النقطة (أ) ودرجة منسق اللجنة:

$$\frac{14 + 16}{2} = 15 \text{ درجة}$$

عند احتساب مجموع النقاط للطلب، تجبر درجة النصف للأعلى والتي قد يحصل عليها الطلب بعد حساب المتوسط (مثال: ٩٢,٥ درجة تجبر إلى ٩٣ درجة).

المرحلة الرابعة: الإعداد للمقابلات وتنفيذها:

- يعود نجاح التقييم إلى الإدارة الفعالة للمقابلات والاستعداد لها مقدماً لضمان نتائجها، ما يلي التسلسل النموذجي للإعداد لمرحلة المقابلات وتنفيذها:
- مراجعة تقرير فرص التحسين النهائي.
 - مراجعة أسئلة المقابلات وتوقع أكثر عن سيناريو عند مناقشتها مع المرشحين.
 - التحلي بالضوابط العامة لأعمال التقييم والمذكورة سابقاً في الدليل عند تنفيذ المقابلة.
 - تسجيل الملاحظات المراد التوصل إليها من خلال النقاش خلال المقابلة دون تجاهل أو إهمال التواصل مع المرشح.
 - بعد الانتهاء من المقابلة، تجتمع اللجنة لاعتماد التقرير النهائي ومجموع النقاط، وتحديد الفائز عن الفئة تمهيداً لعرض النتائج على رئيس اللجنة العليا لإدارة الدورة الخامسة لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠.

٢/٦. فئات التفوق الإداري (الفريق، المبادرة الإدارية، المشروع التقني، القسم المبدع)

١,٢,٦. توزيع النقاط على المعايير الرئيسية:

م	معايير تقييم فئة المشروع المتميز	عدد النقاط
١	تصميم وتطوير المشروع	٢٠
٢	تطبيق المشروع	٣٠
٣	النتائج والتأثيرات الايجابية للمشروع	٥٠
إجمالي النقاط		١٠٠





م	معايير تقييم فئة المبادرة المتميزة	عدد النقاط
١	تصميم وتطوير المبادرة	٢٠
٢	تطبيق المبادرة	٣٠
٣	النتائج والتأثيرات الايجابية للمبادرة	٥٠
إجمالي النقاط		١٠٠

م	معايير تقييم فئة الفريق المتميز	عدد النقاط
١	تشكيل الفريق	١٠
٢	عمل الفرق	٢٠
٣	الكفاءات السلوكية	٢٠
٤	الإنجازات والنتائج	٥٠
إجمالي النقاط		١٠٠

م	معايير تقييم فئة القسم المبدع	عدد النقاط
١	مستوى الإبداع	٥٠
٢	بيئة العمل ونشر المعرفة	٥٠
إجمالي النقاط		١٠٠

٢,٢,٦. آلية تقييم الطلب:

تبدأ أعمال التقييم المبدئي فور استلام طلبات الترشيح من فريق الجوائز، وفيما يلي المنهجية المعتمدة لأعمال التقييم:

المرحلة الأولى: مرحلة التصفية:

وهي مرحلة تصفية الطلبات المقدمة لاختيار أفضل طلبين عن كل فئة، وتتشابه مراحل هذه المرحلة مع المرحلة ذاتها في تقييم فئات التفوق الوظيفي المذكورة سابقاً في الدليل، على أن يتم التقييم بناء على مدى انطباق المعايير بالنسبة للفئات الأربع جميعها: المبادرة، الفريق، المشروع والقسم المبدع، مع ملاحظة تماثل مراحل (RADAR) مع المعايير الرئيسية للفئات الثلاث الأولى: المبادرة، المشروع، الفريق، وعلى أن يتم تطبيق رادار على كل معيار من معايير القسم المبدع.

المرحلة الثانية: التقييم المبدئي:

وهي مرحلة التقييم المبدئي لأفضل طلبين تم اعتمادهما من رئيس اللجنة، وتتشابه مراحل هذه المرحلة مع المرحلة ذاتها في تقييم فئات التفوق الوظيفي المذكورة سابقاً في الدليل، على أن يتم التقييم بناء على مدى انطباق المعايير بالنسبة للفئات الأربع جميعها: المبادرة، الفريق، المشروع والقسم المبدع، مع ملاحظة تماثل مراحل (RADAR) مع المعايير الرئيسية للفئات الثلاث الأولى: المبادرة، المشروع، الفريق، وعلى أن يتم تطبيق رادار على كل معيار من معايير القسم المبدع.

المرحلة الثالثة: توحيد تقارير فرص التحسين:

وهي مرحلة عقد الاجتماع التوافقي بين أعضاء لجنة التقييم للتوصل إلى تقرير فرص تحسين موحد، وتتشابه مراحل هذه المرحلة مع المرحلة ذاتها في تقييم فئات التفوق الوظيفي المذكورة سابقاً في الدليل.

ضوابط احتساب مجموع النقاط لفئات التفوق الإداري:

١- إذا كان الفرق بين درجات أعضاء فريق التقييم أقل من ربع درجة المعيار (٢٥٪ من الدرجة)، يتم احتساب المتوسط لدرجات المقيمين.

مثال (١): درجة المعيار (١٠)، إذا كان الفرق أقل من (٣) درجات، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٢): درجة المعيار (٢٠)، إذا كان الفرق أقل من (٥) درجات، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٣): درجة المعيار (٣٠)، إذا كان الفرق أقل من (٨) درجات، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٤): درجة المعيار (٥٠)، إذا كان الفرق أقل من (١٣) درجة، يتم احتساب المتوسط.

٢- إذا كان الفرق بين درجات أعضاء فريق التقييم أكثر من ربع درجة المعيار (٢٥٪ من الدرجة)، يتم مناقشة الأسباب والمبررات بين أعضاء الفريق للتوصل إلى درجات متقاربة لا تتجاوز ربع درجة المعيار لاحتساب المتوسط.

٣- في حال عدم الاتفاق، يتم عرض المعايير محل الخلاف على منسق اللجنة مع استعراض الأسباب والمبررات، وعند عدم التوصل لاتفاق، يتم إعادة تقييم المعيار من قبل منسق اللجنة، ويتم احتساب الدرجة كالتالي:

مثال: درجة المعيار (٣٠) درجة

درجة المقيم الأول: (٢٧) درجة

درجة المقيم الثاني: (٢١) درجة

الفرق بين درجتي المقيم الأول والثاني أكثر من (٥) درجات، يتم عرض المعيار محل الخلاف على منسق اللجنة والذي يقوم بإعادة تقييم المعيار، ويتم احتساب الدرجة كما يلي، على أن يكون تقييم منسق اللجنة نهائي.

درجة رئيس اللجنة: (١٨) درجة.





آلية احتساب الدرجة:
متوسط درجتي المقيمين الأول والثاني:

$$\frac{27 + 21}{2} = 24$$

متوسط نتيجة النقطة (أ) ودرجة منسق اللجنة:

$$\frac{24 + 18}{2} = 21 \text{ درجة}$$

٤- عند احتساب مجموع النقاط للطلب، تجبر درجة النصف للأعلى والتي قد يحصل عليها الطلب بعد حساب المتوسط (مثال: ٩٢,٥ درجة تجبر إلى ٩٣ درجة).

المرحلة الرابعة: الإعداد للمقابلات وتنفيذها:

يعود نجاح التقييم إلى الإدارة الفعالة للمقابلات والاستعداد لها مقدماً لضمان نتائجها، ما يلي التسلسل النموذجي للإعداد لمرحلة المقابلات وتنفيذها:

- ☺ مراجعة تقرير فرص التحسين النهائي.
- ☺ مراجعة أسئلة المقابلات وتوقع أكثر عن سيناريو عند مناقشتها مع المرشحين.
- ☺ التحلي بالضوابط العامة لأعمال التقييم والمذكورة سابقاً في الدليل عند تنفيذ المقابلة.
- ☺ تسجيل الملاحظات المراد التوصل إليها من خلال النقاش خلال المقابلة دون تجاهل أو إهمال التواصل مع المرشح.
- ☺ بعد الانتهاء من المقابلة، تجتمع اللجنة لاعتماد التقرير النهائي ومجموع النقاط، وتحديد الفائز عن الفئة تمهيداً لعرض النتائج على رئيس اللجنة العليا لإدارة الدورة الخامسة لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠.

٣/٦. فئات التفوق الإداري (فئتي: المحكمة المتميزة ، الإدارة المتميزة)

١,٣,٦. توزيع النقاط على المعايير الرئيسية:

م	المعايير الرئيسية	نقاط فئة المحكمة المتميزة	نقاط فئة الإدارة المتميزة
١	القيادة	١٣٠	١٣٠
٢	السياسة والإستراتيجية	٥٠	٥٠
٣	الموارد البشرية	٨٠	١٠٠
٤	الشراكة والموارد	٨٠	٦٠
٥	العمليات	١٦٠	١٦٠
٦	نتائج المتعاملين	-	٢٠٠
٧	نتائج الموارد البشرية	١٠٠	١٠٠
٨	نتائج المجتمع	-	٤٠
٩	نتائج الأداء الرئيسية	٢٠٠	١٦٠
إجمالي النقاط		٨٠٠	١٠٠٠

٢,٣,٦. آلية تقييم الطلب:

تعتمد جوائز محاكم دبي للتميز معايير المنظمة الأوروبية للجودة الشاملة (EFQM) والمعتمدة في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز (DGEP) كأساس لإعداد طلبات ترشيح فئتي المحكمة المتميزة و الإدارة المتميزة، ونظراً لخصوصية المحاكم وطبيعة عملها، فقد تم التصرف من قبل فريق الجوائز في المعايير المذكورة بحيث تتناسب مع طبيعة عمل الوحدات التنظيمية بالدائرة.

أما فيما يخص آلية تقييم فئتي: المحكمة والإدارة المتميزة فيعتمد برنامج الجوائز آلية (RADAR) والمعتمدة من قبل الجهتين المذكورتين سابقاً:

- ☺ (Results) النتائج: وتتضمن: النمطية، تحقيق الأهداف، المقارنة المرجعية، العلاقة السببية، المجال.
- ☺ (Approach) المنهجية أو الآلية: وتتضمن: المنطقية، الترابط والتكامل.
- ☺ (Deployment) التطبيق: ويتضمن: التنفيذ، النظامية.
- ☺ (Assessment & Review) التقييم والمراجعة: وتتضمن: القياس، التعلم، التحسين.





تتلخص منهجية (RADAR) فيما يلي: عند تطبيق أي مشروع لابد أن يمر بالمراحل أعلاه، بحيث يبدأ تحليل النتائج مثل المقارنات المعيارية والاستطلاعات ونتائج المؤشرات وغيرها من وسائل القياس وصولاً إلى وضع المنهجية المناسبة بحيث تتصف بالترابط والتكامل مع رؤية ورسالة الوحدة التنظيمية والدائرة وتترابط مع المنهجيات الأخرى في الدائرة والتي تنظم العمل، ثم تأتي مرحلة التطبيق والتي تتم عن طريق تنفيذ المنهجية كما تم التخطيط لها وبشكل نظامي يغطي كل الفئات المستهدفة، ولضمان نجاح المنهجية لابد أن تمر بمراحل التقييم والمراجعة، والتي تبدأ بالقياس الدوري والنهائي لكل مراحل تطبيق المنهجية، دون إهمال التعلم والذي يتم عن طريق المقارنة بالأهداف والمقارنة البيئية مع الجهات الأخرى، ثم الاستفادة من أنشطة القياس والتعلم في التحسين المستمر.

وتنقسم معايير تقييم فئتي المحكمة المتميزة والإدارة المتميزة إلى: ممكنات ونتائج، ويتم تقييم الممكنات بناء على عناصر الـ (ADAR)، ويتم تقييم النتائج بناء على عناصر الـ (R)، وما يلي شرح لآليات التقييم تلك:

١,٢,٣,٦. معايير الممكنات:

أولاً: (شرح عناصر التقييم):

تسبق الممكنات النتائج، لكنها تصاغ بما يتواءم مع الأهداف (النتائج المستقبلية) للسياسة والإستراتيجية المتوافقة مع الرؤية والتي تعتمد أساساً على النتائج السابقة، وتتكون الممكنات من المعايير التالية: القيادة، السياسة والإستراتيجية، الموارد البشرية، الشراكة والموارد، والعمليات ويتم تقييم كل معيار منها بناء على العناصر (ADAR) كما هو موضح في الجدول التالي:

عناصر تقييم معايير الممكنات

العناصر	العناصر الفرعية	تقييمها
١. المنهجية (Approach) (نظام إداري موثق)	الترابط والتكامل: مدى دعم المنهجية وتوافقها مع سياسة وإستراتيجية المؤسسة ومدى ترابطها وتكاملها مع المنهجيات الأخرى.	- المنطق في المنهجية المتبعة واضح ومحدد ومقنع. - للمنهجية إجراءات عمل وآليات محددة وواضحة وموثقة. - المنهجية تركز على تلبية احتياجات المتعاملين والجهات المعنية.
	التنفيذ: المنهجيات مطبقة بشكل شمولي أفقياً وعمودياً وعلى مستويات كافة الوحدات التنظيمية وفئات المعنيين.	- مدى دعم المنهجية لسياسة وإستراتيجية المؤسسة. - مدى ترابط المنهجية مع المنهجيات الأخرى.
٢. التطبيق (Deployment)	القياس: قياس مدى فعالية المنهجيات المتبعة وفعالية تطبيقها وقياس مدى تحقيق النتائج المرجوة.	- تطبيق المنهجية بشكل شمولي، أفقياً وعمودياً، ضمن كافة الإدارات والوحدات الإدارية وعلى كافة المستويات التنظيمية في الدائرة وفئات المعنيين.
	التعلم: مدى استخدام نشاطات التعلم المختلفة: المقارنة البيئية، التقييم الذاتي أو الخارجي، اجتماعات المراجعة الإدارية، التدقيق، للتعرف على فرص التحسين الملائمة.	- المنهجية مطبقة بطريقة نظامية وآليات تنفيذ موثقة ومخطط لها وتتم بشكل سليم ومتسق ومستمر وبما يضمن فاعلية تطبيق المنهجية.
٣. التقييم والمراجعة (Assessment & Review)	التحسين: تحليل المخرجات المستنبطة من وسائل القياس والمعلومات المستخلصة من نشاطات التعلم المختلفة لاستخدامها في عمليات التحسين والتطوير.	- القياس الدوري لمدى فعالية المنهجيات والأساليب المتبعة والقياس الدوري لفعالية تطبيق المنهجيات في تلبية الاحتياجات المحددة وتحقيق النتائج المستهدفة وملاءمة وسائل القياس للنتائج المتحققة.
	التحسين: تحليل مخرجات عمليات التقييم والقياس ونشاطات التعلم للتعرف على مجالات التحسين وتحديد أولوياتها والتخطيط لها وتنفيذها.	- استخدام نشاطات ومخرجات التعلم للتعرف على أفضل الممارسات المتبعة وتحديد فرص التحسين الملائمة.



المنهجية:

تعرف المنهجية على أنها طريقة موثقة تحدد أسلوباً محدداً وإجراءات تشغيلية للعمل، وتضمن الانسجام والتوافق في كيفية إنجاز العمليات وتقديم الخدمات المستهدفة، وقد تكون المنهجية:

☉ نظام إداري أو تعليمات وإجراءات وآليات عمل واضحة وموثقة ومعتمدة من المدير أو المسئول المفوض وتتضمن ما يؤدي إلى تلبية احتياجات المتعاملين والمعنيين.

☉ قرار موثق من المسئول المفوض شريطة أن يكون معززاً ومقروناً بإجراءات محددة تلبى كافة خصائص المنهجية.

وتتميز المنهجية النموذجية بالمنطقية والترابط والتكامل كما هو مذكور أعلاه في الجدول، وما يلي مثال توضيحي:

مثال (١):

تضمنت خطة إعداد الخطة التشغيلية للوحدة التنظيمية آلية واضحة ، تتضمن تحديث الخطة بناء على مدخلات واضحة منها نتائج استطلاعات الرأي الداخلية ونتائج استطلاعات الحكومة وتقارير نظامي الشكاوى ونتائج مؤشرات الأداء ، وترجمة تلك الفرص إلى مبادرات ومشاريع مدعومة بدراسات جدوى ، بالإضافة إلى تحديد آليات قياس أثر تلك المبادرات ، ويتم اعتمادها بعد عرضها على الإدارة العليا بالدائرة ، ومثال ذلك استحداث مبادرة تسويات نزاعات الشركات ودياً دون الحاجة لجلسات التقاضي والتي حققت نسبة (٩٠٪) من القضايا المحالة للشعبة التي استحدثت في عام ٢٠٠٧م لهذا الغرض، وتحسن معدل التسويات ليصل إلى معدل (٦٣٪). (مرفق ٣)

٢. التطبيق:

يمكن توضيح التطبيق على أنه مدى تطبيق المنهجية على كل الفئات والمجالات والمستويات المستهدفة كما هو مخطط لها ، وما يلي مثال توضيحي:

مثال (١):

يتم حصر كافة الترشيحات لجوائز محاكم دبي للتميز بالإضافة إلى الاحتياجات التدريبية ضمن خطة معتمدة من إدارة جوائز محاكم دبي للتميز ، تم فيها تحديد المستهدفين والبرنامج الزمني والفني لتنفيذ الخطة التدريبية لمرشحي الجوائز ، وقد تم نشر الخطة وبرنامجه وتنفيذها لجميع الموظفين المشمولين بالخطة والذين بلغ عددهم (١١٠) متدرباً ، وتم تقسيمهم إلى (١١) مجموعة ، كما تم قياس مدى رضا المتدربين عن البرنامج التدريبي والتي بلغت نسبة الرضا عنه (٨٦٪) ، وقد تم بناء على نتائج التقييم والملاحظات الواردة اتخاذ بعض الإجراءات التصحيحية والتي سيتم اتخاذها خلال الدورة القادمة (مرفق ٦).

٣. التقييم والمراجعة:

وتتضمن: القياس والتعلم والتحسين، ومن الضروري الأخذ في الاعتبار ما يلي فيما يخص التقييم والمراجعة:

أن مخرجات القياس بعملية المراجعة والتقييم الداخلية لدى فعالية المنهجيات وتطبيقها هي نتائج قياسات داخلية تسبق تقديم الخدمات النهائية للجهات المعنية وبالتالي فهي نتائج يمكن التعامل معها كونها (نتائج سابقة) لمؤشرات الأداء الموضوعة.

أن مرحلة التعلم بعملية المراجعة والتقييم الداخلية لدى فعالية المنهجيات وتطبيقها تتضمن مقارنات داخلية مع (الأهداف الموضوعة) ومقارنات بينية مع (نتائج أداء مؤسسات متميزة) وبالتالي فيمكن التعامل معها كونها تقييم لدى (تحقيق الأهداف) وبنفس الوقت (مقارنة معيارية) لنتائج مؤشرات الأداء الموضوعة مع تلك المؤسسات.

أن مرحلة التحسين المستمر بعملية المراجعة والتقييم الداخلية للمنهجيات وآليات تطبيقها بناء على تحليل مخرجات القياس والتعلم تتضمن تحليلاً لربط النتائج بالنشاطات المسببة لها وبالتالي فيمكن التعامل معها كونها تحليل (للعلاقة السببية) لنتائج مؤشرات الأداء الموضوعة مع تلك النشاطات.

مثال (١):

تقوم الدائرة وبشكل دوري (ربع سنوي) بإعداد تقارير أداء لجميع الوحدات التنظيمية بالدائرة حول نظامي الشكاوى والاقتراحات ، بالإضافة إلى نتائج الاستطلاعات ، وتقوم بتحليلها والاستفادة من نتائجها كإحدى مدخلات تحديث الخطط التشغيلية للوحدات التنظيمية ، وتم بناء على هذه التقارير وتحليلها عام ٢٠٠٨ استحداث عدد (١٩) مبادرة موزعة في خطط الوحدات التنظيمية (مرفق ٨) ، كما تم اتخاذ عدد (٢٨) إجراء تصحيحي ووقائي فوري (مرفق ٩).

ثانياً: مثال عملي على آلية تقييم معايير الممكنات:

١- مراجعة معايير تقييم الوحدة التنظيمية.

٢- قراءة طلب الترشيح كاملاً

٣- قراءة الجزئية الخاصة بالمعيار وتحديد مدى وضوحها ومطابقتها للأنشطة المدرجة ضمن المعيار، كما هو موضح في الجدول أدناه:

☉ تحديد مدى وضوح المعيار في طلب الترشيح وتوافر الأدلة والأمثلة، وعلى ثلاث مستويات: نعم ، جزئياً ، لا .

☉ في حال الوضوح الكلي أو الجزئي يتم الانتقال إلى علامات توافر العناصر (ADAR) ، بحيث يتم وضع علامة لدى وضوح وانطباق العناصر، وهكذا .. حتى يتم الانتهاء من أنشطة المعيار كاملة.



المعيار الأول/ القيادة		وضوح المعيار		علامات عناصر ADAR		
نعم	جزئياً	لا	R&A	D	A	
١/١	كيف تبنت القيادة رؤية ورسالة الدائرة وقيمها المؤسسية وحددت أهداف الإدارة					
١/١/١	ترجمة رؤية ورسالة الدائرة إلى أهداف واضحة للإدارة.					
٢/١/١	مساندة الثقافة المؤسسية للدائرة بما يضمن تحقيق أهداف الإدارة من خلال تقديم القدوة الحسنة في الأداء والسلوك.					
٣/١/١	التعريف برؤية ورسالة الدائرة لجميع المعنيين وحشد جهود العاملين بالإدارة من أجل تحقيق هذه الرؤية والرسالة، وتشجيع نشر مبادئ ومتطلبات الجودة والتميز في الإدارة.					
٤/١/١	مراجعة مستوى الأداء والمهارات القيادية ومدى تطويرها.					
٥/١/١	المشاركة في المجموعات المهنية المتخصصة وفي المؤتمرات والندوات وخاصة تلك المتعلقة بالتميز والجودة.					
٦/١/١	المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والإبداع والتعلم المستمر وضمان الاستفادة من النتائج.					
٧/١/١	تشجيع روح التعاون والفريق على كافة المستويات في الإدارة.					

٤- تتم كتابة نقاط القوة وفرص التحسين بناء على نتائج الجدول أعلاه ، مع ضرورة تجنب الجزم عند كتابة فرص التحسين (نقاط الضعف)، بحيث يتم صياغتها، كالتالي:

مثال:

(من الغير الواضح مدى وجود منهجية لإعداد وتنفيذ الخطة الإستراتيجية) ، حتى يتم التأكد من خلال المقابلة والزيارة الميدانية.

٥- يتم احتساب درجة المعيار استناداً إلى نموذج التقييم الكمي للمنهجيات ، بحيث يتم البدء من ٥٠% والصعود أو النزول عن المتوسط بناء على انطباق العناصر ومدى توافر الأدلة.

الخاصية		0%		25%		50%		75%		100%	
الخاصية	العنصر	لا يوجد إثبات		بعض الإثباتات		يوجد إثبات		يوجد إثباتات واضحة		الإثباتات شمولية	
	المنهجية	السلامة والمتقنية: -المنطق في المنهجية المتبعه واضح ومحدد. -للمنهجية اجراءات عمل وآليات محددة وواضحة. - المنهجية تركز على احتياجات المتعاملين.		الترابط/ التكامل: -مدى دعم المنهجية للسياسة والإستراتيجية -مدى ترابط المنهجية بالمنهجيات الأخرى		التنفيذ: المنهجيات مطبقة بشكل شمولي أفقياً وعمودياً وعلى كافة مستويات الوحدات التنظيمية وفئات المعنيين		النظامية: المنهجية مطبقة بطريقة نظامية وآليات التنفيذ مخططة لها وتم بشكل سليم ومنطقي ومستمر		القياس: • القياس الدوري لمدى فعالية المنهجيات والأساليب المتبعة • القياس الدوري لفعالية تطبيق المنهجيات •ملاءمة وسائل القياس	
التطبيق	العنصر	لا يوجد إثبات على التنفيذ		التنفيذ يغطي ٤/١ من المجالات ذات العلاقة		التنفيذ يغطي ٢/١ من المجالات ذات العلاقة		التنفيذ يغطي ٤/٣ من المجالات ذات العلاقة		كافة المجالات ذات العلاقة	
	المنهجية	لا يوجد إثبات		بعض الإثباتات		يوجد إثبات		يوجد إثباتات واضحة		الإثباتات شمولية	
المراجعة والتقييم	العنصر	لا يوجد إثبات		بعض الإثباتات		يوجد إثبات		يوجد إثباتات واضحة		الإثباتات شمولية	
	المنهجية	التعلم: • استخدام نشاطات التعلم للتعرف على أفضل الممارسات المتبعة وتحديد فرص التحسين المحتملة		التعلم: • استخدام نشاطات التعلم للتعرف على أفضل الممارسات المتبعة وتحديد فرص التحسين المحتملة		التعلم: • استخدام نشاطات التعلم للتعرف على أفضل الممارسات المتبعة وتحديد فرص التحسين المحتملة		التعلم: • استخدام نشاطات التعلم للتعرف على أفضل الممارسات المتبعة وتحديد فرص التحسين المحتملة		التعلم: • استخدام نشاطات التعلم للتعرف على أفضل الممارسات المتبعة وتحديد فرص التحسين المحتملة	

٢,٣,٦. معايير النتائج:

أولاً: (شرح عناصر التقييم):

وهي المعايير التالية: نتائج المتعاملين، نتائج الموارد البشرية، نتائج المجتمع، ونتائج الأداء الرئيسية ، مع ملاحظة عدم انطباق معياري نتائج المتعاملين و نتائج المجتمع على فئة المحكمة المتميزة ، ويتم تقييم كل معيار منها بناء على عناصر (R) كما هو



موضح في الجدول التالي:

العناصر	تعريف العناصر	تقييمها
١. النمطية (Trend)	عرض للبيانات المتحققة من عمليات القياس للنتائج على فترات زمنية متتالية وبما يسمح بالمقارنة ما بين هذه النتائج وتقدير مدى تحسنها أو تراجعها خلال هذه الفترة.	يكون نمط النتائج إيجابياً عند تحقيق تحسن مستمر في النتائج و/أو استقرار في النتائج الإيجابية.
٢. تحقيق الهدف (Target)	مدى تحقيق النتائج للغاية / الهدف أو مؤشر الأداء الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه من خلال تطبيق منهجية معينة أو عملية أو إجراء.	- مدى تحقيق النتائج للهدف أو المؤشر الموضوع. - مدى ملاءمة الهدف أو المؤشر الموضوع وواقعيته وطموحه ، ومدى درجة التحدي فيه.
٣. المقارنة المرجعية (Comparison) (Benchmarking)	المقارنة المعيارية / البينية للنتائج المتحققة مع نتائج مقابلة لأفضل المؤسسات في المجال موضوع المقارنة.	- إجراء المقارنة ما بين النتائج مع تلك المقابلة لمؤسسات مماثلة وتمييزة محلياً وعالمياً. - تحليل المقارنة وتحديد موقع المؤسسة بالنسبة لتلك المؤسسات.
٤. العلاقة السببية (Causality)	قيام المؤسسة بتشخيص العلاقة السببية بين النتائج المتحققة وبين المنهجيات والنشاطات المسببة لها	مدى قيام المؤسسة بربط النتائج بالمنهجيات المسببة لها وتحديد الفرص التحسينية والتطويرية.
٥. المجال (Scope)	مدى تغطية النتائج لكافة المجالات والجوانب ذات العلاقة بالوزارة من خدمات ومنتجات وفئات معينة.	- النتائج تغطي كافة المجالات والمقاييس والمؤشرات ذات العلاقة بخدمات الوزارة / المؤسسة. - النتائج مصنفة إلى كافة الوحدات التنظيمية والخدمات والفئات والقطاعات المستهدفة.

مثال :

تبين النتائج أعلاه وجود نمطية ايجابية في نتائج الدائرة في رضا المتعاملين بحيث حققت المستهدفات خلال السنوات الثلاث الأخيرة ، نتيجة للإجراءات التصحيحية والوقائية التي يتم استحداثها وتنفيذها بناء على تحليل نتائج الاستطلاعات وغيرها من مدخلات القياس (مرفق ٥) ، وقد تم تحديد المستهدفات بناء على نتائج الأداء المحققة ، كما تم عقد مقارنات معيارية مع الجهات المتميزة في الحكومة كما هو موضح في الجداول أعلاه ، تم بناء عليها استحداث عدد (١٢) مبادرة في خطة الدائرة ٢٠٠٩ (مرفق ٨).

ثانياً: مثال عملي على تقييم معايير النتائج:

- ١- مراجعة معايير تقييم الوحدة التنظيمية.
 - ٢- قراءة الجزئية الخاصة بالمعيار وتحديد مدى وضوحها ومطابقتها للأنشطة المدرجة ضمن المعيار، كما هو موضح في الجدول أدناه:
- ☺ تحديد مدى وضوح المعيار في طلب الترشيح وتوافر الأدلة والأمثلة، وعلى ثلاث مستويات: نعم ، جزئياً ، لا.
 - ☺ في حال الوضوح الكلي أو الجزئي يتم الانتقال إلى علامات توافر العناصر (R)، بحيث يتم وضع علامة لمدى وضوح وانطباق العناصر، وهكذا .. حتى يتم الانتهاء من أنشطة المعيار كاملة.



المعيار السادس / نتائج المتعاملين									
١/٦	مقاييس رأي المتعاملين	وضوح المعيار		علامات عناصر (R)					
#	البنود	نعم	جزئياً	لا	التمطية	تحقيق الهدف	المقارنة	السببية	الجمال
١/١/٦	الانطباع العام: - الاتصال - المرونة - المبادرة - الاستجابة - العدل والاهتمام والتفهم								
٢/١/٦	الخدمات: - الجودة والتنوع - درجة الاعتمادية - الإبداع في التصميم - مدى ملائمة الخدمة								
٣/١/٦	تقديم الخدمة: - سلوك وكفاءة الموظفين - النصيحة والدعم - الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمات - معالجة شكاوي المتعاملين - تدريب المتعاملين على كيفية الحصول على الخدمة - مدة الاستجابة								
٤/١/٦	الشفافية: - سهولة الوصول للمعلومات - شفافية متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة								

٣- تتم كتابة نقاط القوة وفرص التحسين بناء على نتائج الجدول أعلاه، مع ضرورة تجنب الجزم عند كتابة فرص التحسين (نقاط الضعف)، بحيث يتم صياغتها كالتالي: (من الغير الواضح مدى وجود آليات لقياس رضا الشركاء الإستراتيجيين)، حتى يتم التأكد من خلال المقابلة والزيارة الميدانية.

٤- يتم احتساب درجة المعيار استناداً إلى نموذج التقييم الكمي للمنهجيات، بحيث يتم البدء من ٥٠% والصعود أو النزول عن المتوسط بناء على مدى انطباق العناصر ومدى توافر الأدلة.

العنصر	0%	25%	50%	75%	100%																
النسبية	لا يوجد نتائج	١/٤ من النتائج ايجابية و/أو مستقرة بشكل ايجابي على مدى ٣ سنوات	١/٢ من النتائج ايجابية و/أو مستقرة بشكل ايجابي على مدى ٣ سنوات	٣/٤ من النتائج ايجابية و/أو مستقرة بشكل ايجابي على مدى ٣ سنوات	كافة النتائج ايجابية و/أو مستقرة بشكل ايجابي على مدى ٣ سنوات																
النتائج	لا يوجد نتائج	١/٤ الأهداف ملائمة ومحققة	١/٢ الأهداف ملائمة ومحققة	٣/٤ الأهداف ملائمة ومحققة	كافة الأهداف ملائمة ومحققة																
الجمال	لا يوجد نتائج	المقارنة والقياس موجودة لدى ١/٤ النتائج	المقارنة والقياس موجودة لدى ١/٢ النتائج	المقارنة والقياس موجودة لدى ٣/٤ النتائج	المقارنة والقياس موجودة لدى كافة النتائج																
العلاقة	لا يوجد نتائج	العلاقة السببية موجودة لدى ١/٤ النتائج	العلاقة السببية موجودة لدى ١/٢ النتائج	العلاقة السببية موجودة لدى ٣/٤ النتائج	العلاقة السببية موجودة لدى كافة النتائج																
المجموع	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
الجمال	لا يوجد نتائج	النتائج تغطي ١/٤ من المجالات ذات العلاقة	النتائج تغطي ١/٢ من المجالات ذات العلاقة	النتائج تغطي ٣/٤ من المجالات ذات العلاقة	النتائج تغطي كافة المجالات ذات العلاقة																
المجموع	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
المجموع	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100





ضوابط احتساب مجموع النقاط لمعايير الممكنات والنتائج لفئتي المحكمة المتميزة وفئة الإدارة المتميزة:

١- إذا كان الفرق بين درجات أعضاء فريق التقييم أقل من (١٥٪) من درجة المعيار، يتم احتساب المتوسط لدرجات المقيمين.

مثال (١): درجة المعيار (١٣٠)، إذا كان الفرق أقل من (٢٠) درجة، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٢): درجة المعيار (٥٠)، إذا كان الفرق أقل من (٨) درجات، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٣): درجة المعيار (١٠٠)، إذا كان الفرق أقل من (١٥) درجة، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٤): درجة المعيار (٦٠)، إذا كان الفرق أقل من (٩) درجات، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٥): درجة المعيار (١٦٠)، إذا كان الفرق أقل من (٢٤) درجة، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٦): درجة المعيار (٢٠٠)، إذا كان الفرق أقل من (٣٠) درجة، يتم احتساب المتوسط.

مثال (٧): درجة المعيار (٤٠)، إذا كان الفرق أقل من (٦) درجات، يتم احتساب المتوسط.

٢- إذا كان الفرق بين درجات أعضاء فريق التقييم أكثر من (١٥٪) من درجة المعيار، يتم مناقشة الأسباب والمبررات بين أعضاء

الفريق للتوصل إلى درجات متقاربة لا تتجاوز (١٥٪) من درجة المعيار لاحتساب المتوسط.

٣- في حال عدم الاتفاق، يتم عرض المعايير محل الخلاف على منسق اللجنة مع استعراض الأسباب والمبررات، وعند عدم

التوصل لاتفاق، يتم إعادة تقييم المعيار من قبل منسق اللجنة، ويتم احتساب الدرجة كالتالي:

مثال: درجة المعيار (١٣٠) درجة.

درجة المقيم الأول: (١١٠) درجات

درجة المقيم الثاني: (٨٤) درجة

الفرق بين درجتي المقيم الأول والثاني أكثر من (٢٠) درجة، يتم عرض المعيار محل الخلاف على منسق اللجنة والذي يقوم

بإعادة تقييم المعيار، ويتم احتساب الدرجة كما يلي، على أن يكون تقييم منسق اللجنة نهائي.

درجة رئيس اللجنة: (٩٢) درجة.

متوسط درجتي المقيمين الأول والثاني:

$$\frac{110 + 84}{2} = 97$$

متوسط نتيجة النقطة (أ) ودرجة رئيس اللجنة:

$$\frac{97 + 91}{2} = 94$$

٤- عند احتساب مجموع النقاط للطلب، تجبر درجة النصف للأعلى والتي قد يحصل عليها الطلب بعد حساب المتوسط

(مثال: ٩٢,٥ درجة تجبر إلى ٩٣ درجة).

٥- ويتم احتساب الدرجات النهائية بناء على العمليات الحسابية التالية:

أولاً: معايير الممكنات:

يتم احتساب درجة المعايير الرئيسية من خلال متوسط درجات المعايير الفرعية، ثم إجراء العمليات الحسابية التالية:

أ- معيار (القيادة) = الدرجة $\times 1,0$

ب- معيار (السياسة والإستراتيجية) = الدرجة $\times 0,8$

ج- معيار (الموارد البشرية) = الدرجة $\times 0,9$

د- معيار (الشراكة والموارد) = الدرجة $\times 0,9$

و- معيار (العمليات) = الدرجة $\times 1,4$

ثانياً: معايير النتائج:

يتم احتساب الدرجات من خلال العمليات الحسابية التالية:

أ- معيار نتائج المتعاملين:

- مقاييس رأي المتعاملين: الدرجة $\times 0,75$

- مؤشرات أداء المتعاملين: الدرجة $\times 0,25$

- المجموع $\times 2,0$

ب- معيار نتائج الموارد البشرية:

- مقاييس رأي الموارد البشرية: الدرجة $\times 0,75$

- مؤشرات أداء الموارد البشرية: الدرجة $\times 0,25$

- المجموع $\times 0,9$

ج. معيار نتائج المجتمع:

- درجة المعيار $\times 0,6$

د. معيار نتائج الأداء الرئيسية:

- مخرجات الأداء الرئيسية: الدرجة $\times 0,5$

- مؤشرات أداء المتعاملين: الدرجة $\times 0,5$

- المجموع $\times 1,5$

ثالثاً: الدرجة النهائية:

بعد تنفيذ العمليات الحسابية أعلاه، يتم استخراج الدرجة النهائية من خلال مجموع الدرجات.



قالوا عن الجوائز

لقد أحسنت القيادة العليا في محاكم دبي صنعاً حين تبنت تطبيق جوائز محاكم دبي للتميز على مختلف الفئات والقطاعات الإدارية والوظيفية، وقد أتاح ذلك للجميع الفرصة المنتظرة التي تحمل في طياتها التحفيز والتحدي الذي يمثل نبراساً لكل مجتهد .. وقد كان تفاعلنا ومشاركتنا والفوز عن فئة الإدارة المتميزة ٢٠٠٩ دليلاً على مدى إيماننا بمعايير التميز وأهميتها كأسلوب عمل.



السيد/ عبدالرحمن الجبري
(مدير إدارة الرقابة المالية)

الفصل السادس



مصطلحات



سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



أسلوب الرادار

النتائج (Results)	<p>- النمطية: يكون نمط النتائج إيجابياً عند تحقيق تحسن مستمر في النتائج و/أو استقرار في النتائج الإيجابية.</p> <p>- تحقيق الأهداف: مدى ملاءمة الهدف أو المؤشر الموضوع (محدد - قابل للقياس - متفق عليها - واقعي - ضمن إطار زمني) SMART.</p> <p>- المقارنة: المقارنة المعيارية / البيئية للنتائج المتحققة مع نتائج مقابلة لأفضل المؤسسات في المجال موضوع المقارنة.</p> <p>- العلاقة السببية: مدى قيام المؤسسة بربط النتائج بالمنجزات المسببة لها وتحديد الفرص التحسينية والتطويرية.</p> <p>- المجال: مدى تغطية النتائج لكافة المجالات والجوانب ذات العلاقة بالدائرة أو المؤسسة من خدمات ومنتجات وفتات معلية.</p>
المنهجية (Approach)	<p>- السلامة والمنطقية: مدى منطقية المنهجية لمتابعة إجراءات عمل وآليات محددة وواضحة وموثقة ومقنعة تلبي احتياجات المتعاملين والجهات المعنية.</p> <p>- الترباط والتكامل: مدى دعم المنهجية وتوافقها مع سياسة واستراتيجية المؤسسة ومدى ترابطها وتكاملها مع المنهجيات الأخرى.</p>
تطبيق (Deployment)	<p>- التنفيذ: مدى التطبيق الفعلي للمنهجيات والأساليب الموثقة ضمن المنهجية بشكل شمولي، أفقياً وعمودياً ضمن كافة الإدارات والوحدات الإدارية وعلى كافة المستويات التنظيمية.</p> <p>- النظامية: المنهجية مطبقة بطريقة نظامية وآليات تنفيذ موثقة ومخطط لها وتتم بشكل سليم ومتسق ومستمر وبما يضمن فاعلية تطبيق المنهجية.</p>
التقييم والمراجعة (Assessment & Review)	<p>- قياس: قياس مدى فعالية المنهجيات المتبعة وفعاليتها وتطبيقها وقياس مدى تحقيق النتائج المرجوة.</p> <p>- تعلم: مدى استخدام نشاطات التعلم المختلفة (المقارنة البيئية، التقييم الذاتي أو الخارجي، اجتماعات المراجعة الإدارية، التدقيق) للتعرف على فرص التحسين الملائمة.</p> <p>- تحسين: مدى تحليل مخرجات عمليات التقييم والقياس ونشاطات التعلم للتعرف على مجالات التحسين وتحديد أولوياتها والتخطيط لها وتنفيذها.</p>

الأهداف الذكية

محدد	يجب صياغة كل هدف بطريقة واضحة ومحددة لا تترك مجالاً للتساؤل حول ما يجب تحقيقه.
قابل للقياس	يجب أن يكون الهدف قابلاً للقياس من خلال اعتماد معايير الأداء المعروفة وهي: الأثر: متعلق بما يمكن تحقيقه بالنسبة لمقاييس الجودة أو الدقة أو مستوى الخدمة والتعامل مع العملاء (الداخليين والخارجيين) أو عنصر الابتكار. الكم: من ناحية حجم العمل الذي ينجزه الموظف أو وحدة العمل. المدّة: من ناحية سرعة الاستجابة لأداء المهام مقارنة بالجدول الزمني الموضوع أو حجم العمل المتراكم أو المواعيد المحددة للأداء. فعالية التكلفة: من ناحية تحقيق وفر في المصاريف الحكومية أو ضبط النفقات.
متفق عليه	يجب أن تكون الأهداف الموضوعية محل اتفاق بين الموظف ومديره.
واقعي	يجب وضع الأهداف بطريقة تساعد على تحفيز روح التحدي والتطور الوظيفي لدى الموظف ولكن في حدود الواقع والمستطاع تفادياً لحدوث اليأس والإحباط بالنسبة للموظف.
ضمن إطار زمني	يجب وضع إطار زمني محدد لاستكمال كل هدف، على سبيل المثال يمكن تحديد تواريخ المراجعة على أساس شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي.

أهم المصطلحات المستخدمة :-

التميز	التفرد والتفوق الإيجابي في الأداء والممارسات والخدمات المقدمة وهو يعتبر مرحلة متقدمة من الإجابة في العمل والأداء الكفاء والفعال والمبنى على مفاهيم إدارية رائدة تتضمن التركيز على الأداء والنتائج وخدمة المتعاملين والقيادة الفعالة والإدارة بالمعلومات والحقائق وتطوير العمليات وإشراك الموارد البشرية والتحسين المستمر والابتكار وبناء شراكات ناجحة.
الإبداع	إنجاز متميز غير تقليدي يهدف إلى استحداث / تحسين المنتجات أو الخدمات أو العمليات من خلال تبني فكرة أو مشروع أو تقنية تعتبر جديدة في ذاتها أو جديدة في تطبيقاتها مما يحقق الدائرة السبق والريادة.
الأداء	مجموعة الانجازات والنتائج النهائية التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل أو الوحدات التنظيمية أو الدائرة الحكومية.

الكفاءة	نسبة الموارد المخطط لاستخدامها إلى الموارد المستخدمة فعلياً في تحقيق الانجازات أو الأداء خلال فترة زمنية معينة.
الإنتاجية	معدل / نسبة الانجاز الذي تحققه الوحدة من الموارد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.
أنظمة العمل	مجموعة اللوائح والقوانين والقرارات والأوامر والتعليمات والسياسات الموثقة التي تسيّر وتحدد الإجراءات والمعايير والخطوات الواجب اتخاذها اتجاه عمل ما.
إدارة التغيير	عملية تنسيق وإيصال ومراقبة التغيير في الأنظمة والممارسات في الدائرة.
إدارة العمليات	المنهجية المتبعة في تصميم وتنفيذ والتحكم في العمليات المرتبطة بإنجاز مهام وأنشطة وخدمات الدائرة الحكومية.
إدارة الموارد	المنهجية المتبعة في تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتأمين جميع الموارد المتاحة من مالية وممتلكات وبشرية ومعلومات بهدف بلوغ غايات الدائرة الحكومية وتحقيق أهدافها.
أدلة العمل	مجموعة الوثائق (الإرشادات) التي يسترشد بها الموظفون في أدائهم لأعمالهم وهي تتضمن سياسات وإجراءات العمل.
الإنتاجية	معدل / نسبة الانجاز الذي تحققه الوحدة الواحدة من الموارد أو عنصر الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.
الاستراتيجيات	خطوات تنفيذية ووسائل واضحة تستخدم لتوجيه الدائرة الحكومية إلى المستوى الذي ترغب في الوصول إليه، وهي الأساليب المستخدمة لسد الثغرات بين الوضع القائم والأداء المستقبلي أو المثالي المنشود.
البيانات	المادة الأولية من الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تصف موضوعاً أو فكرة أو حالة.
التحسين المستمر	أسلوب إداري لتحقيق التميز من خلال مواصلة إدخال تعديلات جزئية أو صغيرة على العمليات ومعايير الأداء للارتقاء بها إلى مستويات أفضل.
التحليل	فحص الحقائق والبيانات التي يتم تجميعها داخل الدائرة الحكومية من أجل اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة من أجل تحقيق أفضل النتائج.
التخطيط الاستراتيجي	عملية منهجية تضمن تصور مستقبل منشود للدائرة الحكومية من خلال تحديد رؤية ورسالة استراتيجيات وأهداف محددة وسبل تحقيقها انطلاقاً من الوضع الراهن.
التطوير	استحداث ما يلزم للاستجابة للمتطلبات الجديدة أو إدخال تحسينات أساسية على الوضع القائم.
التعلم المؤسسي	تحصيل المعلومات واكتساب المعرفة وتطبيق الممارسات المتعلقة بهذه المعلومات والمعارف التي تؤدي إلى التحسين أو التغيير نحو الأفضل ، ويشمل ذلك المقارنات المعيارية والمراجعة والتقييم الداخلي والخارجي ودراسات أفضل الممارسات والإطلاع على أفضل التجارب.

التقنيات الحديثة	التطبيقات العملية الناتجة عن البحوث في المجالات المختلفة وتتضمن الوسائل والأدوات والآليات والمعدات والتجهيزات المتطورة التي تساعد الدائرة الحكومية على إنجاز مهامها بأسلوب فعال وكفاء.
التوثيق	مجموعة عمليات جمع ونسخ وتحليل وتنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات أو الوثائق حسب احتياجات جميع المعنيين.
ثقافة الدائرة	نطاق شامل متكامل من قيم وأخلاقيات وآداب وممارسات العمل السائد في الدائرة الحكومية المعنية.
الجودة	تلبية الاحتياجات دائمة التغيير لكافة الفئات المعنية من خلال تقديم خدمة عالية القيمة مع التأكيد على الالتزام بتحقيق رضا المتعاملين بشكل متواصل.
خطط العمل	تحديد الأعمال والنشاطات المحددة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى وقصيرة المدى، وتحتوي الخطة على تفاصيل الموارد المتاحة والجدول الزمني لتنفيذ المشاريع.
رؤية الدائرة	عبارة تمثل تصوراً للمستقبل بين طموح الدائرة الحكومية وما تسعى أن تكون عليه مستقبلاً.
رسالة الدائرة	بيان تتم صياغته بحيث يشمل الغرض الأساسي الذي أنشئت الدائرة الحكومية من أجل تحقيقه، وما تتوقعه منها جميع الفئات المعنية ، وتصف الرسالة مجمل عمل الدائرة ، ومن الملائم أن تكون قصيرة وواضحة وسهلة الحفظ.
قيم الدائرة	تمثل المبدأ العام وتصرفات وسلوكيات موظفي الدائرة الحكومية والعادات والمعتقدات السائدة بينهم التي تركز عليها علاقات العمل وهي تعكس وتعزز ثقافة مؤسسية معينة.
السياسات	تمثل القواعد الرئيسية والتوجه العام للدائرة الحكومية، وتحدد السياسات المسار العام الذي يوجه تفكير المسؤولين أثناء عملية اتخاذ القرارات في مختلف جوانب العمل في الدائرة الحكومية.
الشراكة	علاقة بين طرفين تقدم قيمة مضافة للمتعاملين، وتحتاج الدائرة لبناء شراكات مع المتعاملين والموردين والهيئات التعليمية والهيئات والدوائر والمؤسسات الحكومية والسلطات التشريعية وفئات المجتمع المحلي وغيرهم ممن لهم علاقة بعمل الدائرة من أجل تحقيق الأهداف المخطط لها.
الشفافية	منح جميع المعنيين الفرص الكافية للإطلاع والتعرف على المعلومات والقرارات ذات العلاقة متضمنة مبررات اتخاذها والجهات المسؤولة عنها والنتائج المترتبة عليها.
العمليات	سلسلة إجراءات وخطوات تحدد لها مدخلات من الموارد المختلفة (مادية ، بشرية) تضمن تقديم خدمة أو منتج أو إنجاز عمل معين .
العمليات الرئيسية	العمليات التي من خلالها يتم إنجاز المهام والأنشطة والخدمات الأكثر أهمية وتأثيراً على نتائج وأعمال الدائرة الحكومية.



الفعالية	درجة تقابل الإنجاز أو الأداء مع الأهداف الموضوعة خلال فترة زمنية محددة، تقاس الفعالية بمدى تحقيق هذه الأهداف.
القيمة	إدراك ما تستحقه الخدمة أو العملية من جهد مبذول أو رسوم مدفوعة.
القيادة	الهيئة العليا المسؤولة عن توجيه الدائرة أو المؤسسة الحكومية وسياستها بصورة عامة وقيادة مواردها البشرية نحو تحقيق رؤيتها ورسالتها ، وتضم المدير العام ونوابه ومساعديه ومديري الوحدات التنظيمية وغيرهم من المشرفين الذين يتحملون مسؤوليات قيادية.
المتعاملون	جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الدائرة الحكومية لتلقي خدمة أو منتج.
المعرفة	كم مترابط من المعلومات يؤدي لبناء وعي وفهم للحقائق في مجال معين واكتساب للمعلومات عن طريق التجربة أو البحث.
المعلومات	البيانات التي يتم تنظيمها ومعالجتها وتحليلها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو تفسيرها في إطار هيكل معين بما يضمن فعالية صنع القرارات.
المقارنة المعيارية / المرجعية	المقارنة مع هيئات أو دوائر أو مؤسسات متميزة في مجالات محددة للتعرف على أفضل الممارسات على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي في نفس نطاق العمل أو خارجه بهدف الاستفادة والتعلم منها.
مقاييس الأداء	معلومات كمية أو نوعية تصف المخرجات وأداء العمليات في الدائرة الحكومية.
المنهجية	طريقة موثقة تحدد أسلوباً محددًا للعمل ، وتضمن الانسجام والتوافق في كيفية القيام بعمل أو مهمة ما.
الوحدات التنظيمية	تشير إلى الإدارات أو الأقسام أو الشعب الفرعية المبينة على الهيكل التنظيمي للدائرة الحكومية.
الحوكمة	نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي ، وهو يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين بالهيئة / بالدائرة / بالمؤسسة ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيئة / الدائرة/ المؤسسة. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.



قالوا عن الجوائز

لا يمكن أن يتطور أداء أي عمل بدون طاقات وحماس الموارد البشرية، وقد ساعدت جوائز محاكم دبي للتميز على تحفيز الجميع للسعي إلى ما هو أكثر من الأداء النمطي أو الروتيني والتطلع إلى تخطي معدل التطور المعتاد كل في ميدانه .. وقد كان لفوزي عن فئتي الموظف المتميز في المجال الميداني ٢٠٠٨ والموظف الأكثر تميزاً ٢٠٠٨ أكبر الأثر في دفعي إلى مزيد من التميز مما أثمر عنه فوز قسمي عن فئة القسم المبدع عام ٢٠٠٩ ..



السيد/ هاشم السيد الهاشمي
(رئيس قسم الخدمات العامة)



سردال التميز لجوائز محاكم دبي للتميز ٢٠١٠



المكرمون

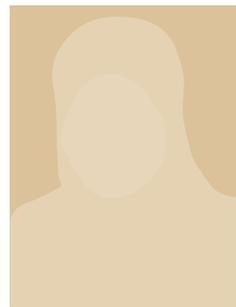


ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / علي الذباجي

ثالثاً: فئات التميز الوظيفي



الموظفة المتميزة
في المجال الإداري
سميرة ابراهيم



الموظف المتميز في
الوظائف المتخصصة
عبدالسلام درويش

الفائزون بجوائز محاكم دبي ٢٠٠٦

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



الفائزون بجوائز محاكم دبي ٢٠٠٧



أولاً: فئات التميز الإداري

فئة الإدارة المتميزة

الإدارة الفنية

التجربة الإدارية المتميزة

تجربة تسوية التركات

فريق العمل المتميز

فريق القيادة بالإدارة الفنية

المشروع التقني/ الفني المتميز

نظام الخدمات العامة



الموظف المتميز

محمد العبيدي



الموظف المتميز في

المجال الميداني

عبدالرحيم غريب



الموظفون الجدد

محمود شمشون



الموظفة المتميزة

رابعة الزرعوني





الموظف المتميز
ابراهيم الحوسني



الموظف المتميز
في المجال الميداني
يعقوب محمد أحمد

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / د. جمال السميطي



الموظفون الجدد
فاطمة المناعي



الموظفة المتميزة
مريم حسن المري

ثالثاً: فئات التميز الوظيفي



الموظف المتميز
في المجال الإداري
موسى خانم



الموظف المتميز
في الوظائف المتخصصة
خالد عبدالكريم



القاضي المتميز
القاضي / محمد مسعد الشريف



القاضي المتميز
القاضي / عبد القادر موسى

ثالثاً: فئات التميز الوظيفي



الموظف المتميز
في المجال الإداري
عبدالله النواب



الموظف المتميز في
الوظائف المتخصصة
عبد العزيز الجمادي

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة

الفائزون بجوائز محاكم دبي ٢٠٠٨

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)



الموظفون الجدد
خالد عيسى البلوشي



الموظفة المتميزة
عائشة الهاملي



فئة الموظف الأكثر تميزاً
هاشم الهاشمي



الموظف المتميز
عمر محمد شريف



الموظف المبدع
عبدالله الكعبي



الموظف المتميز
في المجال الميداني
هاشم الهاشمي



فئة التحدي الخاصة
فيصل مسعود





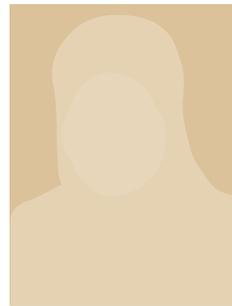
القاضي المتميز
القاضي / د. أحمد حسن المطوع

ثانياً: فئة التفوق الوظيفي الخاصة



القاضي المتميز
القاضي / محمد ثروت عبد المنعم

ثالثاً: فئات التفوق الوظيفي



فئة التحدي
الآنسة / هدى أحمد صالح



فئة التحدي
السيد / جمال القبالي

الفائزون بجوائز محاكم دبي ٢٠٠٩

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 نشتر المعرفة

المشروع التقني / الفني المتميز
مشروع تطبيق نظام بطاقة الهوية الوطنية

القسم المبدع
قسم الخدمات العامة

فئة تعزيز الهوية الوطنية
إدارة الموارد البشرية





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



الموظف المتميز في
المجال التخصصي
السيد / جاسم حمد الزرعوني



الموظفة المتميزة
الآنسة / فاطمة سلطان الجلاف



فئة الموظفين الجدد
السيدة / أسماء عمر الماجد



الموظف المتميز
في المجال الإداري
السيد / حمد عبدالله علي



الموظف المتميز
في المجال المالي
السيدة / مريم عبدالله السويدي



الموظف المتميز
في المجال الميداني
السيد / توفيق محمد توفيق



فئة الموظف المبدع
الآنسة / جميلة راشد الهاملي



إن أقصر طريق للوصول إلى المستقبل المشرق الذي نريده هو طريق
«الريادة» ومن أراد أن يتبعنا بعد ذلك فليفعل.

محمد بن راشد آل مكتوم



الريادة في عمل المحاكم

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 دعاوى وتنفيذ الأحكام وتوثيق المحررات، بالاعتماد على كوادروطنية 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

www.dc.gov.ae