



المملكة الأردنية الهاشمية



دليل بطاقات الكفايات الوظيفية "أربع عشرة وظيفة"



ديوان الخدمة المدنية ٢٠١٦



فهرس

رقم الصفحة	الموضوع
2	مقدمة
2	منهجية إعداد البطاقات الوظيفية
5	مجموعة ادارة وتنمية الموارد البشرية
5	بطاقة الكفايات الوظيفية: مدير موارد بشرية
17	بطاقة الكفايات الوظيفية: رئيس قسم موارد بشرية
28	بطاقة الكفايات الوظيفية: اختصاصي موارد بشرية
38	بطاقة الكفايات الوظيفية: اداري تنمية موارد بشرية
47	بطاقة الكفايات الوظيفية: منسق تدريب
56	مجموعة الوظائف الاعلامية والعلاقات العامة
56	بطاقة الكفايات الوظيفية: ناطق اعلامي
65	بطاقة الكفايات الوظيفية: محرر /مندوب/ صحفي
74	بطاقة الكفايات الوظيفية: اختصاصي علاقات عامة
83	مجموعة الوظائف المحاسبية والمالية
83	بطاقة الكفايات الوظيفية: محاسب
92	بطاقة الكفايات الوظيفية: محلل مالي
101	بطاقة الكفايات الوظيفية: معتمد صرف
110	مجموعة الرقابة والتفتيش والمتابعة والتقييم
110	بطاقة الكفايات الوظيفية: مدقق
119	بطاقة الكفايات الوظيفية: مراقب مالي
128	بطاقة الكفايات الوظيفية: مفتش

مقدمة

ضمن المرحلة الأولى (مرحلة التأسيس) من تنفيذ مشروع الكفايات الوظيفية لوظائف الخدمة المدنية، والتي تتضمن اعداد دليل الكفايات الوظيفية والذي يهدف إلى إرشاد العاملين في وحدات الموارد البشرية بكيفية استخدام مفهوم الكفايات الوظيفية في عمليات ادارة الموارد البشرية وكيفية إعداد بطاقة الكفايات الوظيفية لوظائف الخدمة المدنية، فقد قام فريق المشروع بإعداد بطاقات وظيفية مستتدة الى مفهوم الكفايات الوظيفية لـ (14) وظيفة أختيرت من الوظائف النمطية المتكررة في دوائر الخدمة المدنية، وتم عملية اختيارها من قبل فريق الكفايات في ديوان الخدمة المدنية بالتشاور مع خبراء المشروع.

منهجية إعداد البطاقات:

تتكون بطاقة الكفايات الوظيفية من ثلاثة اقسام (الكفايات الجوهرية، الكفايات العامة، الكفايات الفنية)، والكفايات الجوهرية محددة بستة كفايات مرتبطة بتحقيق القيم الجوهرية والمباديء والمرتكزات العامة لرؤية الأردن 2025، ونظام الخدمة المدنية. والكفايات العامة يتم اختيارها من مصفوفة الكفايات الأربعين بناء على المستويات الإدارية والأدوار الوظيفية لها، وقد مرت عملية اختيار الكفايات الجوهرية والعامة بالخطوات التالية:

✓ الكفايات العامة:

1. اختيار الكفايات الجوهرية المحددة من الكفايات العامة وعددها ست كفايات.
 2. تحديد المستويات الوظيفية للوظائف الـ (14) وأدوارها.
 3. تحديد المجموعات النوعية العامة والفرعية للمسميات الوظيفية.
 4. اختيار الكفايات العامة من مصفوفة الكفايات الأربعين بناء على المستويات الإدارية والأدوار الوظيفية لها، وتعتبر الكفاية التي تم اختيارها من المصفوفة هي الحد الأدنى من ضمن المجموعة الواحدة، وتعكس على نموذج بطاقة الكفايات للوظيفة.
- كل كفاية عامة لها أبعاد تمثل العوامل الفرعية المكونة للكفاية العامة، ولكل كفاية بعدين أو ثلاثة أبعاد.

- كل بعد من أبعاد الكفاية العامة يتم قياسه من خلال 2-3 مؤشرات سلوكية، وهي المعيار الذي يتم على اساسه الحكم على درجة امتلاك الكفاية، بحيث يكون لكل كفاية ستة مؤشرات سلوكية.

الكفايات الفنية:

اعتمد الفريق على منهجية علمية ومنظمة في عملية بناء الكفايات الفنية، فقد قام الفريق وعلى اربعة مراحل في بناء الكفايات الفنية لا (14) وظيفة وهي:

المرحلة الأولى:

1. مراجعة الهياكل التنظيمية للدوائر ذات العلاقة المباشرة بالوظائف الـ (14) لمعرفة المستويات الادارية لها.
2. تحليل بطاقة الوصف الوظيفي لغايات تحديد الكفايات الفنية من حيث تحليل غرض الوظيفة والمهام والواجبات وشروط ومتطلبات الوظيفة مثل المؤهل العلمي والدورات التدريبية وتحليل المعارف والمهارات والقدرات.

المرحلة الثانية:

1. تحديد الكفايات الفنية المطلوبة للوظيفة ومستوى اتقان كل كفاية بناء على مخرجات الوصف الوظيفي والمستوى الاداري لكل وظيفة.
2. اعداد مسودات أولية لمصفوفات الكفايات الفنية لا (14) وظيفة.

المرحلة الثالثة:

1. الإعداد لأربع جلسات نقاشية بواقع جلسة نقاشية لكل مجموعة وظيفية (الوظائف الاعلامية والعلاقات العامة، ادارة وتنمية الموارد البشرية، المحاسبية والمالية، الرقابة والتفتيش والمتابعة والتقييم).
2. التعميم على الوزارات والدوائر والمؤسسات -تم تحديدها مسبقاً بناء على ارتباط الوظائف بالمهام الرئيسية للدوائر - لتسمية المختصين وذوي الخبرة من موظفيها في مجال الوظائف الـ (14).

المرحلة الرابعة:

1. تشكيل (14) فريق عمل بحيث يتكون كل فريق من أحد اعضاء فريق الكفايات في ديوان الخدمة المدنية و(4-6) موظفين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الوظائف الـ (14).

2. عقد (14) جلسة نقاشية لمراجعة مسودة مصفوفة الكفايات الفنية وبواقع جلسة لكل وظيفة، وتم خلالها مراجعة وتحليل بطاقات الوصف الوظيفي واعداد مصفوفة الكفايات الفنية.
3. عرض مصفوفة الكفايات من قبل فريق العمل على أعضاء الجلسة النقاشية -والتي تضم المجموعة النوعية الواحدة -ومناقشتها واعتمادها بشكلها النهائي.

مجموعة ادارة وتنمية الموارد البشرية

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة مدير موارد بشرية

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	مدير موارد بشرية
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الاول
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للوظائف القيادية/مدير

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الإصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	إظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الإبداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. فهم بيئة الدائرة

التعريف: فهم البيئة الداخلية والخارجية للدائرة ومعرفة التهديدات والفرص ونقاط القوة والضعف بهدف تطوير الخدمات والوحدات الادارية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفهم الأجزاء المختلفة من الدائرة والتفاعلات الموجودة بينها. 2-1: يحدد نقاط القوة ونقاط الضعف.	1- معرفة المتغيرات في البيئة الداخلية: تحديد المتغيرات التنظيمية الداخلية وفقاً لرؤية واستراتيجية الدائرة، مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين العمليات.
1-2: يحدد التهديدات والفرص في البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، البيئية وغيرها). 2-2: يطور الخدمات المقدمة وفقاً للتغيرات الخارجية.	2- معرفة المتغيرات في البيئة الخارجية: فهم ومتابعة التغيرات في البيئة الخارجية والقدرة على المحافظة على مستوى الخدمات.
1-3: يحدد المعايير التنظيمية الداخلية والخارجية بهدف تحسين الخدمات. 3-3: توظيف عناصر التحليل في تطوير الاداء المؤسسي.	3- وضع المعايير والمؤشرات والمستهدفات لمتابعة المتغيرات التي تقودنا لتطوير الاداء المؤسسي.

2. إدارة الدائرة

التعريف: إعداد وبناء العمليات، إدارة الميزانية، إجراء التغيرات في الدائرة ككل.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعد هيكل تنظيمي لكل الوحدات الادارية. 2-1: يعد مشاريع (آليات تنفيذ) لتوحيد الإجراءات للعديد من الأنشطة.	1- إعداد وتنفيذ الإجراءات: وضع وتنفيذ الإجراءات والهيكل التنظيمي للدائرة.
1-2: يطور الأساليب التي تهدف الى إدارة الميزانيات بالطريقة المثلى. 2-2: يوائم الميزانية للظروف اذا تطلب الامر (دعت الحاجة).	2- إدارة الميزانية: تأسيس وإدارة الميزانيات بشكل صحيح ومنطقي، ومتابعتها والعمل على تكيفها حسب الظروف.
1-3: يستحدث ويدعم إدارة التغيير في الدائرة. 2-3: يبحث بطريقة هادفة عن فرص جديدة لتحسين أداء الدائرة.	3- استحداث وإدارة التغيير: البحث عن تحديات جديدة، والتحرك نحو بدائل مختلفة واختبار أساليب جديدة بهدف التطوير.

3. توجيه الفرق

التعريف: القدرة على توجيه أعمال الفرق بما يتواءم مع أهداف الدائرة، من خلال القدرة على تقييم الكفايات للاعضاء واستغلالها بالشكل الأمثل.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: ينسق بين جميع الأنشطة لمختلف الفرق. 2-1: ينسق جهود جميع الفرق باتجاه الهدف نفسه.	1- توجيه الفرق: توجيه جميع اعضاء الفرق باتجاه هدف مشترك والتنسيق بين جميع أنشطة الفرق المختلفة.
1-2: يوضح التكاملية بين أعمال الفرق مع الاتجاه الذي ستسير به الدائرة. 2-2: يوضح لجميع الفرق الاتجاه الذي يجب السير فيه.	2- توضيح الاتجاه الذي يجب السير به.
1-3: يقيم بشكل موضوعي كفايات أعضاء الفرق. 2-3: يستغل الكفايات بالشكل الأمثل.	3- إدارة الكفايات (المعارف والمهارات والقدرات): تقييم الكفايات بشكل صحيح لجميع اعضاء الفرق والقدرة على استغلالها بالشكل الامثل.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 2-1: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 2-1: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. النصح والمشورة

التعريف: تقديم النصح والمشورة بالاعتماد على خبراته وبناء علاقات قائمة على الثقة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يقدم المشورة الصحيحة حسب الفئة المقدم لها المشورة. 2-1: تقديم المشورة الصحيحة من حيث المحتوى. 3-1: يقدم النصح والمشورة على أساس عقلاني ومترابط ومتماسك.	1- تقديم النصح والمشورة: تقديم النصح والمشورة للعملاء الداخليين والخارجيين استناداً الى الخبرات المكتسبة.
1-2: يبني العلاقات مع الأشخاص المؤثرين بناء على مصداقيته. 2-2: يبني علاقات دائمة مع الآخرين بالاعتماد على سماته الشخصية. 3-2: يظهر الخبرات المتخصصة للعملاء الداخليين والخارجيين.	2- كسب الثقة: بناء علاقات مع الآخرين قائمة على الثقة بالاعتماد على خبراته.

9. التأثير

التعريف: لديه تأثير على الآخرين في المفاوضات للوصول إلى منفعة متبادلة وإقناع الجمهور بها.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يقنع الآخرين خلال دفاعه عن مقترحاته وافكاره. 2-1: يشجع الآخرين لاتخاذ مواقف معينة.	1- التأثير على الآخرين: ترك انطباع جيد عند الآخرين، وتقبل أفكار الآخرين، وتحفيزهم على اتخاذ موقف.
1-2: يقبل بالحلل الوسط الواقعية من خلال المفاوضات. 2-2: يهيء أجواء بناءه حول الحالات الصعبة.	2- التفاوض: يخوض في نقاشات مثمرة في سبيل تحقيق هدف محدد مسبقاً.
1-3: يستجيب بشكل كاف لردود أفعال الجمهور أثناء التواصل معهم. 2-3: يقنع الجمهور أثناء تقديم التقارير والعروض التقديمية.	3- اقناع الجمهور: يساعد الجمهور على ادراك الافكار وأهميتها من خلال تبني أو تكييف أسلوب تواصل فعال، والاستجابة الانفعالية للملاحظات والتساؤلات وشد انتباه الجمهور.

10. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين ، احترام افكارهم ورائهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 2-1: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 3-1: يتقبل الافكار والآراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم ورائهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متقفاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 3-2: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات والسياسات.

11. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع : تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

12. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تنسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

13. اظهر الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 1-2: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطي دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

14. إدارة ضغط العمل

التعريف: تحمّل ضغط العمل من خلال التركيز على النتائج والسيطرة على العواطف وتبني موقف بناء في مواجهة النقد.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتخذ القرارات الجيدة بسرعة في المواقف الصعبة. 1-2: يحافظ على اتخاذ المواقف الايجابية نحو المهام حتى عند وجود ضغط عمل.	1- تحمّل ضغط العمل: التصرف بناء على أهداف العمل والمحافظة على الهدوء في مواقف التوتر والتعامل معها بمهنية.
1-2: يتصرف بثقة عندما يكلف بمهام جديدة أو على درجة عالية من الصعوبة. 2-2: لا ينسحب بسهولة في المواقف الصعبة.	2- ضبط العواطف: التحكم بالعاطفة وضمان عدم تأثيرها السلبي على العمل.
1-3: يتقبل النقد البناء ويتعامل معه بايجابيه. 2-3: يتصرف بايجابية حتى وإن كان النقد غير موضوعي.	3- إدارة النقد: تقبل النقد دون تبني موقف دفاعي أو عدائي، والاستفادة منه بشكل ايجابي لتحسين الأداء.

15. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقا لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 1-2: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقا لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعدلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

16. تحقيق الأهداف (كفاية الجوهرية)

التعريف: المشاركة و اظهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 1-2: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

17. الارتباط بالدائرة

التعريف: تحمّل مسؤولية تحقيق النتائج المستهدفة من قبل الدائرة، والبقاء على اطلاع بالبيئة المحيطة فيها. وتطوير هيكل الدائرة وسياساتها وأهدافها.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتحمل المسؤولية عن النتائج. 2-1: يتواصل مع المعنيين لضمان تحقيق الأهداف.	1- تحمل المسؤولية الشخصية: تحمل المسؤولية النهائية عن النتائج أمام الدائرة والمواطنين.
1-2: يراقب عن كثب التطورات المجتمعية. 2-2: يبقى على علم بالتغيرات في البيئة السياسية والاجتماعية والبيئية.	2- الاطلاع على البيئة المحيطة (الفرص والتهديدات، نقاط القوة والضعف): المتابعة والمراقبة المستمرة بالتطورات الاجتماعية والسياسية والعوامل البيئية.
1-3: يتفهم جيدا للهيكل التنظيمي ويكيفية وفقاً للأهداف المطلوب تحقيقها. 2-3: يدرك الحاجة الى التغيير من حيث هيكل الدائرة وسياساتها.	3- البقاء على درجة عالية من الوعي حول التطور التنظيمي: ان يكون على دراية بالهيكل التنظيمي للدائرة و العمل على تطوير سياسات وأهداف الدائرة والمحافظة عليها والتفاعل مع التغيرات.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	نظام الخدمة المدنية	التشريعات (القوانين والانظمة والتعليمات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
الفصل الخاص بدائرته	متقدم	نظام تشكيلات الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية	
	متقدم	تعليمات الاختيار والتعيين	
	متقدم	تعليمات وصف وتصنيف الوظائف	
	متقدم	تعليمات إدارة وتقييم الاداء	
	متقدم	تعليمات تخطيط الموارد البشرية	
	متقدم	تعليمات الاجازات والدوام الرسمي	
	متقدم	تعليمات المكافآت والحوافز	
	مستخدم	نظام الانتقال والسفر	
	مستخدم	نظام استحداث الدوائر الحكومية وتطوير الهيكل التنظيمية	

	مستخدم	نظام التعيين على الوظائف القيادية		
	مستخدم	قانون الضمان الاجتماعي		
	مستخدم	قانون الموازنة		
	مستخدم	نظام التأمين الصحي		
	مستخدم	قانون التقاعد المدني		
	مستخدم	قانون العمل		
	متقدم	الدليل الاجرائي لتقييم الاداء	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الأدلة والمنهجيات والاسس، آليات)	
	متقدم	دليل ترميز الوظائف		
	متقدم	الدليل التنظيمي لوحدات الموارد البشرية		
	متقدم	الدليل التقييمي لوحدات الموارد البشرية		
	متقدم	اسس جائزة الموظف المثالي		
	متقدم	الاحلال والتعاقب الوظيفي		
	متقدم	رعاية الموظفين		
	متقدم	الاحتفاظ بالموظفين		
	متقدم	تمكين الموظفين		
	متقدم	تحفيز الموظفين		
	متقدم	الاتصال الداخلي		
	متقدم	صياغة الاهداف		
	متقدم	التحليل الرباعي		
	متقدم	تقييم ومتابعة أداء وانجازات الموظفين والوحدة التنظيمية		المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	اساليب تخطيط الموارد البشرية		
	متقدم	التخطيط التعاقبي		
	متقدم	تحليل وتوصيف الوظائف		
	متقدم	تقييم الاحتياجات التدريبية والخطط التدريبية		
	متقدم	المقابلات الشخصية		
	متقدم	تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية		
	متقدم	تقييم الأثر التدريبي		
	متقدم	البحث العلمي		
	متقدم	تبسيط العمليات		
	متقدم	الخطة الاستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للمديرية		
	متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او	

	متقدم	خصائص موظفي الدائرة وأماكن عملهم	خارجها)
الاجراءات والموازنة العامة للدائرة	متقدم	وحدة الشؤون المالية	
التشريعات النازمة للخدمة المدنية	متقدم	ديوان الخدمة المدنية	
جدول التشكيلات	مستخدم	دائرة الموازنة العامة	
الهيكل، والادلة التنظيمية	مستخدم	وزارة تطوير القطاع العام	
التأمين الصحي	مستخدم	وزارة الصحة	
التقاعدات	مستخدم	رئاسة الوزراء	
اشترك الموظفين بالضمان الاجتماعي وأصابات العمل	مستخدم	الضمان الاجتماعي	
البرامج التدريبية	مستخدم	معهد الإدارة العامة	
البرامج التدريبية	مستخدم	المراكز التدريبية	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS Office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
	مستخدم	Internet	
	مستخدم	HRMIS	
			الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	صياغة المراسلات الرسمية والمذكرات الداخلية و كتابة تقارير العمل	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي القدرة على التعبير وايصال المعلومة لفظيًا)

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة رئيس قسم موارد بشرية معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	رئيس قسم موارد بشرية	
المديرية:	القسم:		
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الاول	الاولى
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية	الفنية التخصصية
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث		

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للوظائف الاشرافية/رئيس قسم

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية
فهم المعلومات الاساسية		تنفيذ المهام		التشارك بالمعرفة		التواصل		إظهار الاحترام *	
معالجة البيانات		التنظيم الذاتي للعمل		تقديم الدعم		الاصغاء		التكيف	
تحليل البيانات		حل المشكلات		توجيه المرؤوسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرؤوسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		اظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة الخدمات		توحيد الفرق		التأثير		تنمية الذات *	
فهم بيئة الدائرة		إدارة الدائرة		توجيه الفرق		بناء العلاقات		تحقيق الأهداف *	
تطوير رؤية الدائرة		قيادة الدائرة		الإلهام		بناء الشراكات		الارتباط بالدائرة	

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. الابداع والابتكار

التعريف: التفكير بطريقة مبدعة وتقديم أفكار مبتكرة وخلاقة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يحدد روابط جديدة من المعلومات. 1-2: يدمج أفكار الآخرين للوصول إلى منظور جديد. 1-3: يطور منهجيات عمل جديدة للواقع الحالي.	1- التفكير بطريقة مبدعة: اكتشاف مسارات وآفاق أو تركيبات جديدة.
1-2: ينظر إلى المشكلة من زاوية جديدة كلياً. 2-2: يقدم الأفكار الجديدة بأسلوب يختلف عن المعتاد. 2-3: يقيم الأساليب الجديدة ومدى مواءمتها مع الواقع.	2- تقديم أفكار جديدة ومبتكرة.

2. التنظيم

التعريف: تحديد الأهداف بشكل مسبق، وشمولية دعم خطط العمل ضمن الموارد المناسبة والوقت المتاح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يضع الأهداف بناء على النتائج المراد تحقيقها. 1-2: يترجم الأهداف الى مؤشرات قابلة للقياس.	1- وضع الأهداف: تحويل الاستراتيجية والعمليات الى أهداف قابلة للقياس.
1-2: يحلل ويقيم الصعوبات المستقبلية عند إعداد خطة العمل. 2-2: يأخذ العوامل المؤثرة في الصعوبات المستقبلية بالحسبان عند إعداد خطة العمل.	2- تحديد المخاطر والصعوبات المتوقعة: تقييم صحيح للصعوبات المحتملة في المستقبل، لاتخاذ الإجراءات المناسبة.
1-3: يخطط النشاطات بشكل منطقي وفعال، مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات. 2-3: يخطط النشاطات بناء على التوظيف الأمثل للموارد المتاحة (مالية، بشرية، لوجستية).	3- الخطة: وضع خطط عمل فعّالة وواضحة، ووضعها ضمن مراحل عمل منطقية بناءً على الوقت المتاح والأولويات، وربط الخطط مع الموارد المطلوبة بشكل فعال (مالية، بشرية، لوجستية).

3. تطوير المرؤوسين

التعريف: دعم المرؤوسين وتطويرهم من خلال وسائل مختلفة وتزويدهم بشكل مستمر بالتغذية الراجعة بما يتواءم مع ما هو مطلوب منهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يقدم النصح والارشادات حول أساليب العمل. 1-2: يتبع أسلوب تعلم المرؤوسين من أخطائهم واتباع وسائل واساليب جديدة في العمل. 1-3: يراقب مراحل تطور العاملين ودعمهم لتطوير ادائهم.	1- تطوير الكفايات: تقديم ارشادات واضحة ودقيقة للمرؤوسين ودعمهم في اتباع وسائل واساليب جديدة تؤدي الى تطورهم.
1-2: يعطي التغذية الراجعة للمرؤوسين سواء كانت ايجابية او سلبية. 2-2: يساعد العاملين في اكتشاف مواطن القوة والتحسين لديهم. 2-3: يساعد المرؤوسين في تقييم ذاتهم.	2- التغذية الراجعة: تعريف المرؤوسين بشكل مستمر بمواطن القوة ومجالات التحسين لديهم بما يتعلق بادائهم الحالي وما يجب الوصول اليه.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف : الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 2-1: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة: المحافظة على قنوات اتصال بناء مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. النصح والمشورة

التعريف: تقديم النصح والمشورة بالاعتماد على خبراته وبناء علاقات قائمة على الثقة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يقدم المشورة الصحيحة حسب الفئة المقدم لها المشورة. 2-1: تقديم المشورة الصحيحة من حيث المحتوى 3-1: يقدم النصح والمشورة على أساس عقلائي ومتربط ومتناسك.	1- تقديم النصح والمشورة: تقديم النصح والمشورة للعملاء الداخليين والخارجيين استناداً الى الخبرات المكتسبة.
1-2: يبني العلاقات مع الأشخاص المؤثرين بناء على مصداقيته. 2-2: يبني علاقات دائمة مع الآخرين بالاعتماد على سماته الشخصية. 3-2: يظهر الخبرات المتخصصة للعملاء الداخليين والخارجيين.	2- كسب الثقة: بناء علاقات مع الآخرين قائمة على الثقة بالاعتماد على خبراته.

9. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الاخرين ، احترام افكارهم ورائهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الاخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الاخرين دون تحيز. 1-3: يتقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	3- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الاخرين، وافكارهم ورائهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	4- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

10. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 1-2: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 1-3: يدرك الحاجة الى اجراء تغيرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 2-3: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع : تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

11. اظهر الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الآخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الآخرين.
1-2: يحظى بثقة الآخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الآخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

12. اظهر الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

13. إدارة ضغط العمل

التعريف: تحمّل ضغط العمل من خلال التركيز على النتائج والسيطرة على العواطف وتبني موقف بناء في مواجهة النقد.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتخذ القرارات الجيدة بسرعة في المواقف الصعبة. 2-1: يحافظ على اتخاذ المواقف الايجابية نحو المهام حتى عند وجود ضغط عمل.	1- تحمّل ضغط العمل: التصرف بناء على أهداف العمل والمحافظة على الهدوء في مواقف التوتر والتعامل معها بمهنية.
1-2: يتصرف بثقة عندما يكلف بمهام جديدة أو على درجة عالية من الصعوبة. 2-2: لا ينسحب بسهولة في المواقف الصعبة.	2- ضبط العواطف: التحكم بالعاطفة وضمان عدم تأثيرها السلبي على العمل.
1-3: يتقبل النقد البناء ويتعامل معه بايجابيه. 2-3: يتصرف بايجابية حتى وإن كان النقد غير موضوعي.	3- إدارة النقد: تقبل النقد دون تبني موقف دفاعي أو عدائي، والاستفادة منه بشكل ايجابي لتحسين الأداء.

14. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقا لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها ، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقا لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

15. تحقيق الأهداف (كفاية الجوهرية)

التعريف: المشاركة واطهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 1-2: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	نظام الخدمة المدنية	التشريعات (القوانين والانظمة والتعليمات والبلاعات والقرارات التي تحكم العمل)
الفصل الخاص بدائرته	متقدم	نظام تشكيلات الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية	
	متقدم	تعليمات الاختيار والتعيين	
	متقدم	تعليمات وصف وتصنيف الوظائف	
	متقدم	تعليمات إدارة وتقييم الاداء	
	متقدم	تعليمات تخطيط الموارد البشرية	
	متقدم	تعليمات الاجازات والدوام الرسمي	
	متقدم	تعليمات المكافآت والحوافز	
	متقدم	قانون الضمان الاجتماعي	
	متقدم	قانون التقاعد المدني	
	مستخدم	نظام الانتقال والسفر	
	مستخدم	نظام استحداث الدوائر الحكومية وتطوير الهياكل التنظيمية	

	مستخدم	نظام التعيين على الوظائف القيادية		
	مستخدم	قانون الموازنة		
	مستخدم	نظام التأمين الصحي		
	مستخدم	قانون العمل		
	متقدم	الدليل الاجرائي لتقييم الاداء	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)	
	متقدم	دليل ترميز الوظائف		
	متقدم	الدليل التنظيمي لوحدة الموارد البشرية		
	متقدم	الدليل التقييمي لوحدة الموارد البشرية		
	متقدم	اسس جائزة الموظف المثالي		
	متقدم	الاحلال والتعاقب الوظيفي		
	متقدم	رعاية الموظفين		
	متقدم	الاحتفاظ بالموظفين		
	متقدم	تمكين الموظفين		
	متقدم	تحفيز الموظفين		
	متقدم	الاتصال الداخلي		
	متقدم	صياغة الاهداف		المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية		
	متقدم	تقييم ومتابعة أداء وانجازات الموظفين والوحدة التنظيمية		
	متقدم	اساليب تخطيط الموارد البشرية		
	متقدم	التخطيط التعاقبي		
	متقدم	تحليل وتوصيف الوظائف		
	متقدم	تقييم الاحتياجات التدريبية والخطط التدريبية		
	متقدم	المقابلات الشخصية		
	مستخدم	التحليل الرباعي		
	مستخدم	تقييم الأثر التدريبي		
	مستخدم	البحث العلمي		
	مستخدم	تبسيط العمليات		
	متقدم	خصائص موظفي الدائرة وأماكن عملهم	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)	
التشريعات الناظمة للخدمة المدنية	متقدم	ديوان الخدمة المدنية		
	مستخدم	الخطة الاستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للمديريات		
	مستخدم	الهيكل التنظيمي للدائرة		

الاجراءات والموازنة العامة للدائرة	مستخدم	وحدة الشؤون المالية	
جدول التشكيلات	مستخدم	دائرة الموازنة العامة	
الهيكله، والادله التنظيمية	مستخدم	وزارة تطوير القطاع العام	
التأمين الصحي	مستخدم	وزارة الصحة	
التقاعادات	مستخدم	رئاسة الوزراء	
اشترك الموظفين بالضمان الاجتماعي وأصابات العمل	مستخدم	الضمان الاجتماعي	
البرامج التدريبية	مستخدم	معهد الإدارة العامة	
البرامج التدريبية	مستخدم	المراكز التدريبية	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS Office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS, AutoCAD,
	مستخدم	Internet	
	مستخدم	HRMIS	
			الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	صياغة المراسلات الرسمية والمذكرات الداخلية و كتابة تقارير العمل.	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وإيصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي القدرة على التعبير وإيصال المعلومة لفظيًا)

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة اختصاصي موارد بشرية معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	اختصاصي موارد بشرية
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الإصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	إظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 1-2: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 1-2: يحدد الفرص طويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل من للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
(تعليمات الاختيار والتعيين، وصف وتصنيف الوظائف،....)	متقدم	نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبه	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	مستخدم	قانون الضمان الإجتماعي	
	متقدم	نظام التوكيلات	
	متقدم	نظام التنظيم الاداري الخاص بالدائرة	
	مستخدم	قانون التقاعد المدني	
	مستخدم	قانون التأمين الصحي	
	مستخدم	مدونة السلوك الوظيفي	
	مستخدم	نظام الانتقال والسفر	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متخصص	الدليل الإجرائي لعملية تقييم الأداء	
	متخصص	التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية	
	متخصص	الاحلال والتعاقب الوظيفي	
	متخصص	إدارة العملية التدريبية	
	متخصص	تخطيط الموارد البشرية	
	متخصص	رعاية الموظفين	

	متخصص	الاحتفاظ بالموظفين	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متخصص	تمكين الموظفين	
	متخصص	الاتصال الداخلي	
	متخصص	تخطيط الموارد البشرية	
	متخصص	اعداد خطط الاحلال والتعاقب الوظيفي	
	متخصص	تقييم الاحتياجات التدريبية واعداد خطط التدريب	
	متخصص	مهارات المقابلات الشخصية	
	متخصص	تقييم أثر التدريب	
	متخصص	أساليب الاحتفاظ بالموظفين	
	متقدم	البحث العلمي	
	متقدم	الخطة الاستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للمديرية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	
	متقدم	خصائص موظفي الدائرة وأماكن عملهم	
الاجراءات والميزانية	متقدم	وحدة الشؤون المالية	
التشريعات النازمة للخدمة المدنية	متقدم	ديوان الخدمة المدنية	
جدول التشكيلات	مستخدم	دائرة الموازنة العامة	
الهيكل، والادلة التنظيمية، تقييم ووصف الوظائف العليا	مستخدم	وزارة تطوير القطاع العام	
التأمين الصحي	مستخدم	وزارة الصحة/ مديرية التأمين الصحي	
تمديد خدمات / تكليف	مستخدم	رئاسة الوزراء	
اشترك الموظفين بالضمان الاجتماعي	مستخدم	الضمان الاجتماعي	
البرامج التدريبية	مستخدم	معهد الإدارة العامة	
البرامج التدريبية	مستخدم	المراكز التدريبية	
تنظيم الكفالات العدلية واشهار الذمة، بلاغات الموظفين	مستخدم	وزارة العدل	
الدورات التدريبية	مستخدم	وزارة التخطيط	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
power point, Word, outlook, Excel	متقدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
صادر عن ديوان الخدمة	مستخدم	Internet	
صادر عن ديوان الخدمة	متقدم	HRMIS	
صادر عن ديوان الخدمة	متقدم	نظام الارشفة الالكتروني	
صادر عن ديوان الخدمة	متقدم	نظام البطاقة الالكتروني	
	متقدم	نظام الدوام (البصمة)	
			الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	كتابة التقارير والمذكرات الداخلية	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وابطال المعلومة كتابيا)
	مستخدم	العروض التقديمية	

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة اداري تنمية موارد بشرية معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	اداري تنمية موارد بشرية
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الإصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	إظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معاً. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 2-1: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساعد الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقا لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفية)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
الفصل الخاص بالتدريب والايفاد	متقدم	نظام الخدمة المدنية	التشريعات (القوانين والانظمة والتعليمات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	متقدم	تعليمات إيفاء الموظفين للبعثات والدورات	
	مستخدم	نظام الإنتقال والسفر	
	متقدم	منهجية العملية التدريبية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	مستخدم	الدليل الإجرائي لعملية تقييم الأداء	
	مستخدم	منهجية الإحلال والتعاقب الوظيفي	
	مستخدم	دليل عمليات الموارد البشرية	
	متقدم	الدليل الارشادي في تحديد الاحتياجات التدريبية والايفاد	
	مستخدم	وصف وتصنيف الوظائف	
	متقدم	تحديد الاحتياجات التدريبية	المهارات الفنية

	متقدم	تصميم البرامج التدريبية	(المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	التنسيق والتنظيم	
	متقدم	خطط التدريب	
	متقدم	قياس أثر التدريب	
	متقدم	الخطة الاستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للمديرية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	
	متقدم	خصائص موظفي الدائرة وأماكن عملهم	
ميزانية التدريب	متقدم	وحدة الشؤون المالية	
تعليمات الإيفاد	متقدم	ديوان الخدمة المدنية	
البرامج التدريبية	مستخدم	معهد الإدارة العامة	
البرامج التدريبية	مستخدم	المراكز التدريبية	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
power point, Word, outlook, Excel	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
	مستخدم	Internet	
	متقدم	HRMIS	
	مستخدم	Data Show (Projector)	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة)
	مستخدم	الأجهزة السمعية البصرية	
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	كتابة التقارير والمذكرات الداخلية	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	مستخدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين بلباقة)

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة منسق تدريب معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	منسق تدريب
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	الأولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 1-2: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهة وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهر الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	4- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	5- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	6- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	نظام الخدمة المدنية	التشريعات (القوانين والانظمة والتعليمات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	متقدم	تعليمات الابتعاث والدورات التدريبية	
	متقدم	نظام الانتقال والسفر	
	متقدم	الدليل الارشادي في تحديد الاحتياجات التدريبية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متقدم	الدليل الاجرائي لوحدات الموارد البشرية	
	متقدم	منهجية الاحلال والتعاقب	
	متقدم	منهجية العملية التدريبية	
	متقدم	منهجية التدريب والتطوير	
	متقدم	التخطيط للتدريب	
	متقدم	المتابعة والتنسيق	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)

	متقدم	تصميم البرامج التدريبية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	متقدم	خطط الاحلال والتعاقب	
	متخصص	مراكز ومعاهد التدريب	
	متخصص	خطط واهداف الدائرة	
	مستخدم	الهيكل التنظيمي	
صرف المستحقات والمطالبات المالية	مستخدم	الدائرة المالية	
موافقات السفر	مستخدم	رئاسة الوزراء	
المركز التدريبي	مستخدم	وزارة المالية	
التدريب	مستخدم	معهد الادارة العامة	
التدريب	مستخدم	ديوان المحاسبة	
التدريب	مستخدم	وزارة تطوير القطاع العام	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, AutoCAD, power HRMIS, RMIS
	متقدم	Excel	
	مستخدم	احد برامج التحليل الاحصائي مثل spss او غيره	
	مستخدم	الحاسوب	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
صياغة واعداد	مستخدم	المراسلات	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
صياغة واعداد	مستخدم	اعداد التقارير	
صياغة واعداد	متقدم	اعداد الكتب الرسمية	
	متقدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين بلباقة)
	متقدم	التفاوض	

مجموعة الوظائف الاعلامية والعلاقات العامة

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة ناطق اعلامي

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	ناطق اعلامي
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	الوظائف الاعلامية والعلاقات العامة
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الاساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 2-1: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 2-1: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 1-2: يتفاعل بشكل بناء مع تغيير النهج. 1-3: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 1-2: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	التشريعات والانظمة الداخلية للدائرة	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	متقدم	قانون المطبوعات والنشر	
	مستخدم	قانون الاعلام المرئي والمسموع	
	مستخدم	قانون ضمان حق الحصول على المعلومات	
	مستخدم	قانون الاعلام المرئي والمسموع	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متقدم	منهجية اعداد وتنفيذ خطة الاتصال الداخلي والخارجي	
	متقدم	تنظيم وإدارة الفعاليات	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	اعداد الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الاعلامية	
	متقدم	فنون الكتابة الصحفية	
	متقدم	البروتكول والاتيكييت	
	متقدم	تنظيم زيارات الوفود	

	متقدم	اعداد خطط الحملات الاعلامية وتنفيذها	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	متقدم	استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي	
	مستخدم	استراتيجية الدائرة وانجازاتها وأنشطتها	
	متقدم	الموقع الإلكتروني للدائرة	
	متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	
التنسيق المالي والاداري للفعاليات	مستخدم	مديرية الشؤون الإدارية والمالية	
نشر الأنشطة والفعاليات	مستخدم	مديرية تكنولوجيا المعلومات	
	متقدم	النشاطات المحلية ذات العلاقة بعمل الدائرة	
	متقدم	الأعياد الوطنية والمناسبات الرسمية	
	متقدم	اتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم	
	متقدم	جهات ووسائل الاعلام المحلية والخارجية	
	متقدم	أماكن عقد الفعاليات	
	متقدم	شركات الدعاية والاعلان	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
	متقدم	Internet	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	اللغة الانجليزية	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	اعداد التقارير والمراسلات	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين بلباقة)
	متقدم	صياغة واعداد الكتب الرسمية	
	متقدم	العروض التقديمية	

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة محرر-مندوب صحفي معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	محرر-مندوب صحفي
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	اولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	الوظائف الاعلامية والعلاقات العامة
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 2-1: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقا لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	3- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	4- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	4- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	5- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	6- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	4- الالتزام بالأداء: الالتزام كليا في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	5- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائما افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	6- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقا لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	4- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقا لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	5- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	6- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	4- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	5- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	6- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	قانون المطبوعات والنشر	التشريعات الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل
	متقدم	قانون نقابة الصحفيين	
	متقدم	قانون هيئة الاعلام	
	متقدم	النظام الداخلي لوكالة الانباء الأردنية	
	متقدم	حق الحصول على المعلومات	
	متقدم	قانون حقوق الملكية الفكرية	
	متقدم	قانون الجرائم الالكترونية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متقدم	منهجية كتابة الاخبار والتقارير الصحفية	
	مستخدم	منهجية البحث العلمي	
	متقدم	منهجية التحرير الصحفي	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة
	متقدم	مهارات الاتصال الفعال	
	مستخدم	مهارات التحليل والنقد	

مستوى	مهارات ادارة الحوار	بالوظيفة)
متقدم	مهارات ادارة الحوار	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
مستخدم	الهيكل التنظيمي للدولة	
مستخدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	
مستخدم	انشطة ومهام المديرية	
مستخدم	وزارة الاعلام	
مستخدم	نقابة الصحفيين	
مستخدم	معهد الاعلام الاردني	
متقدم	الناطقين الاعلاميين للدوائر	
مستخدم	التلفزيون الاردني	
مستخدم	الاذاعة الاردنية	
متقدم	منظمات المجتمع المدني	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة
	متقدم	Internet	(البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
	متقدم	آلة تصوير فوتوغرافي	الأجهزة / الأدوات / المعدات
	متقدم	كمبيوتر/لاب توب/مني تاب...	
	متقدم	آلة تسجيل	
	متقدم	اللغة العربية	اللغات(انجليزي وغيرها)
	مستخدم	اللغة الانجليزية	
كتابة وتحرير	متقدم	الاخبار والتقارير	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
كتابة وتحرير	متقدم	المذكرات الداخلية	
	متقدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الآخرين بلباقة)
	متقدم	مهارات الحوار	

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة اختصاصي علاقات عامة معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	اختصاصي علاقات عامة
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	الوظائف الاعلامية والعلاقات العامة
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط / التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 2-1: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال ببناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغيرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهة وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفية)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	قانون المطبوعات والنشر	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	متقدم	قانون ضمان حق الحصول على المعلومات	
	مستخدم	قانون الاعلام المرئي والمسموع	
	متقدم	منهجية اعداد وتنفيذ خطة الاتصال الداخلي والخارجي	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متقدم	خطة استراتيجية للاتصال	
	متخصص	تنظيم وإدارة الفعاليات	(المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
اعداد وتحليل	متخصص	الاتفاقيات ومذكرات التفاهم	
	متخصص	فنون الكتابة الصحفية	
	متخصص	البروتكول والاتيكييت	

	متخصص	تنظيم زيارات الوفود	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
اعداد	متخصص	خطط اعلامية	
	متقدم	ادارة الفرق	
	متخصص	استراتيجية الاتصال الخارجي	
	مستخدم	استراتيجية الدائرة وانجازاتها وأنشطتها	
	متقدم	الموقع الإلكتروني للدائرة	
	متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	
التنسيق المالي والاداري للفعاليات	مستخدم	مديرية الشؤون الإدارية والمالية	
نشر الأنشطة والفعاليات	مستخدم	مديرية تكنولوجيا المعلومات	
	متخصص	النشاطات المحلية ذات العلاقة بعمل الدائرة	
	متخصص	الأعياد الوطنية والمناسبات الرسمية	
	متقدم	الجهات الخارجية ذات اللاقة باتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم	
	متخصص	جهات ووسائل الاعلام	
	متخصص	أماكن عقد الفعاليات	
	متخصص	هيئات ومنظمات ومؤسسات مجتمع محلية ودولية ذات علاقة بعمل المؤسسة	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة
	متقدم	Internet	(البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, Excel, AutoCAD, power HRMIS, RMIS
	متقدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	اعداد التقارير والمراسلات والاخبار	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	صياغة واعداد الكتب الرسمية	
	متقدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين بلباقة)

مجموعة الوظائف المحاسبية والمالية

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة محاسب

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	محاسب
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	اولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	المحاسبية والمالية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 1-2: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغيرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص طويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	النظام المالي	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	متقدم	نظام الانتقال والسفر	
	متقدم	نظام الخدمة المدنية	
	متقدم	قانون الضمان الاجتماعي	
	متقدم	قانون التقاعد المدني	
	متقدم	قانون ضريبة الدخل	
	متقدم	نظام اللوازم	
	متقدم	قانون الطوابع	
	متقدم	تعليمات تطبيقية للشؤون المالية تصدر عن وزارة المالية	
منهجية	متقدم	اعداد الموازنة	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
منهجية	متقدم	الدورة المستندية	
منهجية	متقدم	التخصيص واعادة التخصيص	

	متقدم	التخطيط والموازنات	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	ادارة الرواتب	
	متقدم	مسك الدفاتر	
	متقدم	ادارة النقد	
	متقدم	التحليل	
اعداد	متقدم	التقارير المالية	
	متقدم	ادارة المخصصات	
	مستخدم	وحدة الموارد البشرية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	مستخدم	وحدة الرقابة الداخلية	
	مستخدم	وزارة المالية	
	متقدم	دائرة الموازنة العامة	
	مستخدم	مؤسسة الضمان الاجتماعي	
	مستخدم	البنك المركزي الاردني	
	مستخدم	البنوك التجارية	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية
	متقدم	Excel	
	مستخدم	HRMIS	
	متقدم	GFMIS	
	متقدم	E-Banking	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	متقدم	الالة الحاسبة	
	متقدم	الة طباعة الشيكات	
	متقدم	الة طباعة الرواتب	
	متقدم	الة طباعة سندات القبض والصرف	
	متقدم	الة دمج الطوابع	اللغات (انجليزي وغيرها)
	مستخدم	الانجليزية	
اعداد	متقدم	التقارير والمراسلات	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
صياغة واعداد	متقدم	الكتب الرسمية	
	مستخدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين بلباقة)

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة محلل مالي معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	محلل مالي
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	اولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	المحاسبية والمالية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 1-2: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقا لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 1-2: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 1-3: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 1-2: يعامل الاخرين بنزاهة وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	مستخدم	قانون الشركات	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	مستخدم	قانون ضريبة الدخل والمبيعات	
	مستخدم	قرارات رئاسة الوزراء ذات العلاقة	
	مستخدم	الامتيازات والاعفاءات الممنوحة للشركات	
	متخصص	معايير المحاسبة الدولية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متخصص	نماذج التقييم المالي للشركات والمشاريع	
	متخصص	منهجيات البحث العلمي	
	متخصص	منهجية تقييم مؤشرات الاداء	
	متخصص	ادوات التحليل المالي	
	متخصص	تحليل مالي	(المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالمهارة الفنية بالوظيفة)
	متخصص	تقييم مالي	
	متخصص	المعايير المحاسبية	

	متخصص	جمع معلومات	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	متخصص	التوثيق	
	متخصص	اعداد التقارير المالية	
	مستخدم	الهيكل التنظيمي	
	مستخدم	الوزرات مختلفة	
	مستخدم	دوائر ومؤسسات حكومية	
	مستخدم	مؤسسات السوق المالي	
	مستخدم	البنك المركزي	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية point, Word, power Excel, AutoCAD, HRMIS, RMIS
	متقدم	Excel	
	مستخدم	الانظمة المحاسبية	
	مستخدم	Bloomberg, Reuters	
	مستخدم	CFA calculator Texas Instruments BA II Plus (including BA II Plus Professional Hewlett Packard 12C (including the HP 12C Platinum, 12C Platinum 25th anniversary edition, 12C 30th anniversary edition, and HP 12C Prestige)	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	متقدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	اعداد التقارير	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	اعداد المذكرات	
	متقدم	اعداد الدراسات المالية والتحليلية	
	مستخدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين بلباقة)

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة معتمد صرف معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	معتمد صرف
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	المحاسبية والمالية
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 2-1: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقا لخبراته. 2-1: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الاخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الاخرين المختلفة. 2-1: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الاخرين دون تحيز. 3-1: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الاخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 3-2: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغيرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعادلة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهر الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	النظام المالي	التشريعات
	متقدم	بلاغات رئاسة الوزراء	(الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
رواتب، علاوات	مستخدم	نظام الخدمة المدنية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متقدم	الدورة المستندية الحكومية	
	مستخدم	ادارة النقد	
	متقدم	ادارة المخصصات	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	التدقيق	
	متقدم	تنظيم المستندات و اوامر الصرف	
	مستخدم	وحدة الموارد البشرية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او
	مستخدم	وحدة الرقابة الداخلية	
	مستخدم	وزارة المالية	

	مستخدم	دائرة الموازنة العامة	خارجها)
	مستخدم	مؤسسة الضمان الاجتماعي	
	مبتدئ	البنك المركزي الاردني	
	مستخدم	البنوك التجارية	
	مستخدم	ديوان المحاسبة	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office باستثناء Excel	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية
	متقدم	Excel	point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
	متقدم	GFMIS	
	متقدم	الالة الحاسبة	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	مستخدم	الحاسوب	
			اللغات (انجليزي وغيرها)
	مستخدم	صياغة المراسلات	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	اعداد التقارير	
	متقدم	اعداد الكتب الرسمية	
			التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الآخرين بلباقة)

مجموعة الرقابة والتفتيش والمتابعة والتقييم

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة مدقق

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	مدقق	
المديرية:	القسم:		
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني	اولى
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	الرقابة والتدقيق والمتابعة والتقييم	الفنية التخصصية
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث		

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية
فهم المعلومات الأساسية		تنفيذ المهام		مشاركة المعرفة		التواصل		إظهار الاحترام *	
معالجة البيانات		التنظيم الذاتي للعمل		تقديم الدعم		الاصغاء		التكيف	
تحليل البيانات		حل المشكلات		توجيه المرؤوسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرؤوسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		اظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		ادارة الوحدة التنظيمية		توحيد الفرق		التأثير		تنمية الذات *	
فهم بيئة الدائرة		إدارة الدائرة		توجيه الفرق		بناء العلاقات		تحقيق الأهداف *	
تطوير رؤية الدائرة		قيادة الدائرة		الإلهام		بناء الشراكات		الارتباط بالدائرة	

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 2-1: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 2-1: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقا لخبراته. 2-1: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الاخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الاخرين المختلفة. 2-1: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الاخرين دون تحيز. 3-1: يتقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الاخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 3-2: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 1-2: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 1-3: يدرك الحاجة الى اجراء تغييرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 1-2: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	مستخدم	نظام الخدمة المدنية	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
	مبتدئ	قانون الضمان الاجتماعي	
	مستخدم	قانون الموازنة	
	مستخدم	جدول التشكيلات	
	متخصص	نظام الرقابة المالية رقم 3 لسنة 2011	
	متخصص	النظام المالي	
	متخصص	نظام اللوازم	
	متخصص	نظام الانتقال والسفر	
	متخصص	نظام الكفالات	
	متخصص	نظام المكافآت	
	متقدم	منهجية الرقابة الداخلية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية
	متخصص	منهجية تحليل المخاطر	

	متخصص	دليل التدقيق	(الأدلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متخصص	تعليمات الضبط الداخلي	
	متخصص	لوائح التدقيق	
	متخصص	دليل اجراءات التدقيق الداخلي	
	متخصص	اعداد التقارير	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متخصص	الفحص والتحقق	
	متخصص	تحديد الانحرافات	
	مستخدم	اعداد الموازنة	
	مستخدم	التخطيط الاستراتيجي	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	
	متقدم	انشطة ومهام الدائرة (داخلي)	
	مستخدم	مهام المديرية في الدائرة	
	مستخدم	دائرة ضريبة الدخل	
	مستخدم	وزارة المالية	
	مستخدم	دائرة الموازنة العامة	
	مستخدم	ديوان المحاسبة	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية
	متقدم	Excel	
	مستخدم	Internet	
	متقدم	GFMS	
	مستخدم	احدى برمجيات التحليل الاحصائي مثل SAS و SPSS	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة)
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات (انجليزي وغيرها)
	مستخدم	اعداد التقارير والمراسلات	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	مستخدم	صياغة واعداد الكتب الرسمية	
	مستخدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الاخرين ببلاقة)
	مستخدم	مهارات الاتصال والتواصل	
	مستخدم	مهارات التفاوض	

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة مراقب مالي

معلومات عامة عن الوظيفة

مراقب مالي	المسمى الوظيفي الفعلي:		الدائرة:
	القسم:		المديرية:
الثاني	المستوى:	اولى	الفئة الوظيفية:
الرقابة والتدقيق والمتابعة والتقييم	المجموعة الفرعية:	الفنية التخصصية	المجموعة العامة:
	تاريخ التحديث:		تاريخ اعداد النموذج :

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	إدارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الاساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 1-2: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 1-2: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح : يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغيرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كلياً في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائماً افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقاً لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقاً لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
	متقدم	قانون رسوم طوابع الواردات	التشريعات (القوانين والانظمة) والتعليمات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل
	متقدم	قانون الموازنة العامة	
	متقدم	النظام المالي	
	متقدم	نظام اللوازم	
	متقدم	نظام الكفالات المركزي	
	متقدم	تعليمات ضبط وترشيد الانفاق	
	متقدم	بلاغات رئاسة الوزراء المتعلقة بالامور المالية	
	مستخدم	نظام الاشغال والعطاءات	
	مستخدم	نظام الانتقال والسفر	
	متقدم	نظام الخدمة المدنية	المنهجيات / الإجراءات
	متقدم	دليل المراقب المالي	

			الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)
	متقدم	الرقابة المالية	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	التدقيق المالي	
	متقدم	المحاسبة الحكومية	
نفقات وإيرادات الدائرة	متقدم	الوحدة المالية في الدائرة	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
قانون الموازنة	متقدم	دائرة الموازنة العامة	
مخصصات الدائرة	متقدم	وزارة المالية	
اجراءات تحديد الرواتب والعلاوات	مستخدم	ديوان الخدمة المدنية	
البلاغات المالية	مستخدم	رئاسة الوزراء	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	متقدم	GFMIS	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمتخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية
	متقدم	Excel	
	مستخدم	Ms Office	
	مستخدم	انترنت	
	متقدم	الآلة الحاسبة	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة) مثل الادوات والاجهزة المستخدمة في المهن الطبية، اجهزة المساحة، الاجهزة في مجال الطيران
	مستخدم	اللغة الانجليزية	اللغات(انجليزي وغيرها)
	متقدم	اعداد التقارير	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وايصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	اعداد المذكرات	
	مستخدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الآخرين بلباقة)
	مستخدم	التفاوض والاقناع	

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة مفتش
معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	مفتش
المديرية:	القسم:	
الفئة الوظيفية:	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	المجموعة الفرعية:	الرقابة والتفتيش والمتابعة والتقييم
تاريخ اعداد النموذج :	تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

مستوى الكفاية	إدارة الذات	مستوى الكفاية	ادارة العلاقات	مستوى الكفاية	ادارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة المعلومات
	إظهار الاحترام *		التواصل		مشاركة المعرفة		تنفيذ المهام		فهم المعلومات الأساسية
	التكيف		الاصغاء		تقديم الدعم		التنظيم الذاتي للعمل		معالجة البيانات
	إظهار الموثوقية *		العمل بروح فريق *		توجيه المرؤوسين		حل المشكلات		تحليل البيانات
	اظهار الالتزام		التوجه نحو متلقي الخدمات *		تحفيز المرؤوسين		اتخاذ القرار		تكاملية البيانات
	إدارة ضغط العمل		النصح والمشورة		تطوير المرؤوسين		التخطيط/ التنظيم		الابداع والابتكار
	تنمية الذات *		التأثير		توحيد الفرق		ادارة الوحدة التنظيمية		تأطير الأفكار الابداعية
	تحقيق الأهداف *		بناء العلاقات		توجيه الفرق		إدارة الدائرة		فهم بيئة الدائرة
	الارتباط بالدائرة		بناء الشراكات		الإلهام		قيادة الدائرة		تطوير رؤية الدائرة

* : كفاية جوهرية.

أولاً: الكفايات العامة والجوهرية

1. تكاملية البيانات

التعريف: إنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة، وتقييم البدائل واستخلاص النتائج الملائمة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 2-1: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.	1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.
1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين ايجابيات وسلبيات كل بديل.	2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.
1-3: يستخدم البيانات من مختلف المصادر من أجل التوصل إلى استنتاجات موضوعية. 2-3: يقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها.	3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناءً على البدائل المقترحة.

2. حل المشكلات

التعريف: معالجة وحل المشكلات بشكل مستقل، والبحث عن البدائل وتطبيق الحلول.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.	1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.
1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.	2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.
1-3: يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل. 2-3: يطبق الحلول اعتماداً على الخبرة الشخصية.	3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.

3. تقديم الدعم

التعريف: إظهار الشراكة مع الآخرين، والظهور لهم كنموذج يحتذى به، وتقديم الدعم أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك الزملاء الجدد لتعريفهم بشكل سليم وواضح بالمهام المطلوبة منهم. 1-2: يتيح الفرص بشكل دائم للإجابة على أسئلة الزملاء الجدد.	1- مشاركة الآخرين: التصرف كمرجعية وشريك للآخرين ومتابعة تنفيذ أعمال الزملاء.
1-2: يتصرف كنموذج مثالي في أداء عمله. 2-2: يتصرف كمرجعية لتقديم المعرفة وطرق تنفيذ إجراءات العمل بدقة.	2- التصرف كنموذج يحتذى به: التصرف كنموذج يحتذى به امام الآخرين في تنفيذ مهامه مما يتيح للآخرين تعلم منهجيات العمل التي تؤدي للقيام بمهامهم بالطرق الأمثل.
1-3: يساند الزملاء في التغلب على المصاعب. 2-3: يقوم بأي متطلبات تسهل عمل الزملاء.	3- دعم الآخرين: توفير المساعدة للآخرين عند الحاجة.

4. التواصل

التعريف: التعبير الشفوي والكتابي بوضوح، وتوصيل المعلومات بشكل صحيح.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يعبر بشكل واضح لما يريد قوله معززا ذلك بالوسائل غير اللفظية. 1-2: يطرح الافكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والافكار والاراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون اخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون اخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الافكار والاراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والاجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والاجراءات المتبعة.

5. الاصغاء

التعريف: الاصغاء وفهم رسائل الآخرين، ووضع نفسه مكان الآخرين.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يصغي بانتباه لحديث الشخص. 1-2: يطرح الاسئلة للحصول على معلومات محددة ودقيقة من المتحدث.	1- الاصغاء الجيد وطلب الشروحات والتحقق أو التأكد من وجهة نظر الآخرين.
1-2: يطلب إعادة الرسالة في حال عدم وضوح نقطة معينة. 2-2: يشير أو يدلل على فهمه الجيد للتعليمات.	2- فهم الرسالة من كافة الواجه.
1-3: يأخذ بالحسبان حساسية الآخرين تجاه موضوعات معينة. 2-3: يظهر التفهم والتعاطف مع الآخرين في مواجهة الصعوبات.	3- اظهار التعاطف وفهم و مراعاة مشاعر الآخرين من خلال وضع نفسك مكانهم.

6. العمل بروح الفريق (كفاية جوهرية)

التعريف: ايجاد وتعزيز روح الفريق من خلال مشاركة وجهات النظر والافكار والمساهمة في حل الصراعات بين الزملاء.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يشارك رأيه مع الفريق بشكل ذاتي و تطوعي. 1-2: يشجع الزملاء على تبادل المعلومات بشكل عفوي.	1- التبادل: المشاركة والانفتاح بالافكار والاراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء.
1-2: يكيف أهدافه مع أهداف الفريق. 2-2: يشرك الزملاء في الانشطة (الفعاليات) لتعزيز روح الفريق.	2- تعزيز روح الفريق: ايجاد مشاعر الانتماء للمجموعة من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى.
1-3: يتيح المجال للحوار لحل الصراع مع الزملاء. 2-3: يتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء.	3- تجنب وحل الصراعات: بذل الجهود لتخفيف التوتر بين الزملاء والبحث عن التوافق.

7. التوجه نحو متلقي الخدمات (كفاية جوهرية)

التعريف: معاملة متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين بشفاافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع احتياجات متلقي الخدمة بمهنية وفقاً لخبراته. 1-2: يبحث عن أساليب لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	1- تقديم الخدمة بمهنية: إعطاء الأولوية للعملاء والاستجابة لاحتياجاتهم من خلال تزويدهم بخدمات مهنية متخصصة وبشكل سريع، والتعامل مع شكاوهم بشكل جدي.
1-2: يشارك متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب. 2-2: يقدم خدمة أو مشورة متخصصة للعميل.	2- التشاركية: اشراك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الافضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام اسلوب شفاف وموضوعي.
1-3: يحافظ على قنوات اتصال منتظمة مع متلقي الخدمة. 2-3: يتبادل المعلومات مع متلقي الخدمة.	3- المحافظة على قنوات اتصال مع متلقي الخدمة : المحافظة على قنوات اتصال بناءة مع متلقي الخدمة لضمان تبادل المعلومات و/ أو الخدمات.

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين، احترام افكارهم واراتهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يفتح على آراء الآخرين المختلفة. 1-2: يبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين دون تحيز. 1-3: يقبل الافكار والاراء التي تختلف عن افكاره.	1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم واراتهم.
1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 2-3: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

التعريف: تبني موقفا مرنا في مواجهة التغيرات والتكيف مع الظروف والأشخاص على اختلافهم.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتقبل التغيرات. 2-1: يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. 3-1: يدرك الحاجة الى اجراء تغيرات.	1- التكيف مع التغيرات: يعتمد موقفا مرنا في مواجهة الظروف والأحوال المتغيرة، والتكيف معها اذا لزم الأمر.
1-2: يكيف سلوكه وفقا لاختلاف المواقف. 2-2: يتصرف بسرعة في المواقف المتنوعة. 3-2: يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة.	2- التكيف مع التنوع: تحديد وقبول تنوع الحالات واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها اذا لزم الامر.

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

التعريف: العمل بصدق وبشكل ينسجم مع توقعات الدائرة و احترام السرية والالتزامات وتجنب كافة اشكال التمييز.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يتعامل مع المعلومات بعقلانية. 2-1: يعامل الاخرين بنزاهه وعدالة في جميع الأحوال.	1- التصرف بامانة ونزاهة: احترام الخصوصية والتعامل بامانة واستقامة مع الاخرين.
1-2: يحظى بثقة الاخرين بسبب استقامته. 2-2: يثبت على مبادئه وقيمه وسلوكه.	2- التصرف وفقا لمبادئ وقيم الدائرة: الالتزام بالمبادئ والقيم والانماط السلوكية للدائرة وكسب ثقة الاخرين من خلال الالتزام بها.
1-3: يحرص على الانسجام بين سلوكه وتصرفاته وقيم ومبادئ الدائرة. 2-3: يتصرف وفقا لمبادئه والتي تتسجم مع مبادئ الدائرة.	3- الولاء والانتماء للمؤسسة: الالتزام بالقرارات المتخذة من قبل الدائرة واحترامها.

11. اظهار الالتزام

التعريف: تقديم أفضل أداء لديه في العمل، والسعي الدائم لضمان جودة عالية في العمل وذلك في جميع المواقف حتى في الحالات التي تتعارض مع موقفه.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.	1- الالتزام بالأداء: الالتزام كليا في العمل وتقديم أفضل ما لديه.
1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.	2- ضمان الجودة: وضع معايير جودة لنفسه عن طريق التحكم في الأداء بما يضمن تقليل الأخطاء وضمان الجودة، حتى في التفاصيل واحترام مبادئ التنمية المستدامة.
1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائما افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.	3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.

12. تنمية الذات (كفاية جوهرية)

التعريف: إدارة الذات بفعالية وتنميتها وفقا لقدرات الفرد ومصالحته وطموحه، من خلال التقييم الذاتي المستمر للأداء والتطوير للأفكار والمعارف.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: لديه رؤية واضحة لقدراته التي تؤهله الى التطور المهني. 2-1: يعرف كفاياته ومستوياتها، وصادق في عرض الامكانيات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للاداء واخذ البرامج التدريبية وفقا لمتطلبات العمل. 2-2: يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل.	2- تقييم الذات المستمر: تحديد نقاط القوة والضعف.
1-3: يبادر الى اكتساب معارف جديدة بشتى الوسائل (المواد المكتوبة، والتدريب والحلقات الدراسية، الخ). 2-3: يطلب التغذية الراجعة حول تصرفاته ويعديلها اذا لزم الامر.	3- التعلم المستمر: التزود بالمهارات والمعارف الجديدة باستمرار والمطلوبة للعمل الحالي أو المستقبلي.

13. تحقيق الأهداف (كفاية جوهرية)

التعريف: المشاركة وازهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: يستفيد من الفرص لمصلحة الدائرة. 2-1: يحدد الفرص الطويلة الأجل التي يمكن للدائرة الاستفادة منها.	1- اغتنام الفرص: ادراك الفرص واتخاذ الخطوات الصحيحة في الوقت المناسب من أجل تحقيق النتائج.
1-2: يستجيب بشكل مرن للحالات الطارئة كي يحقق النتائج. 2-2: يحصل على نتائج طويلة الأجل من أجل التغلب على العقبات.	2- التركيز على النتائج: توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج.
1-3: يوضح الاخطاء المرتكبة والنتائج التي تم الحصول عليها. 2-3: يتحمل المسؤولية نيابة عن الدائرة حول نوعية الخدمة المقدمة.	3- تحمل مسؤولية الاجراءات المتخذة: تحمل المسؤولية عن نوعية الاجراءات المتخذة في مجال محدد امام الزملاء والدائرة والمواطنين.

ثانياً: الكفايات الفنية

ملاحظات	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات المتخصصة
الموازنة، الضريبة، الضمان الاجتماعي، الطابع، التقاعد المدني	متقدم	التشريعات المالية العامة	التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
مثل (نظام مفتشي العمل رقم 56 لسنة 1996 - وزارة العمل، ...)	متقدم	نظام التفتيش الخاص بالوظيفة الفعلية	
وتتعلق بالانظمة والتعليمات التي تحكم عمل المؤسسة	متقدم	الانظمة والتشريعات الخاصة بالمؤسسة	
	متقدم	نظام الخدمة المدنية	
	متقدم	منهجيات التفتيش الداخلية	المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة)
	متقدم	منهجيات التحقيق الإداري	

			والمنهجيات والاسس، (آليات)
	متقدم	التفتيش	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	متقدم	التحليل	
	متقدم	تقييم الأثر والتأثير	
	متقدم	قوة الملاحظة	
	متخصص	التحقيق	
	متقدم	ادارة وتقييم المخاطر	
	مستخدم	وحدة الموارد البشرية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	مستخدم	وحدة الرقابة الداخلية	
	مستخدم	الموظفين وأماكن عملهم	
	مستخدم	وزارة المالية	
	مستخدم	الجهات الرقابية الخارجية	
	مستخدم	الجهات المستهدفة بالتفتيش	

ملاحظات	مستوى التحكم بالمهارة (اللازم للوظيفة)	التفاصيل	المجالات الداعمة
	مستخدم	MS office	التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة (البرامج الالكترونية المكتبية الجاهزة والمخصصة التي تدعم اداء الوظيفة مثل التطبيقات حاسوبية
	مستخدم	البرامج المتخصصة بعمل الدائرة	الأجهزة / الأدوات / المعدات (وهي التي يتوقف عليها اداء الوظيفة)
			اللغات (انجليزي وغيرها)
	متقدم	اعداد التقارير والمراسلات	التعبير الكتابي (القدرة على الكتابة وابصال المعلومة كتابيا)
	متقدم	صياغة واعداد الكتب الرسمية	
	مستخدم	العروض التقديمية	التعبير الشفوي (التعبير اللفظي والتواصل مع الآخرين بلباقة)