



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 مستندة 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 والمبادئ 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 لـ (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 لـ (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:	الاولى	المستوى:	الاول
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للوظائف القيادية/مدير

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 الإبداعية		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. 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. 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: اشارك متلقي الخدمة في البحث عن الحل الأفضل والملائم لاحتياجاتهم باستخدام أسلوب 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 إلى الخبرات المكتسبة.
1-2: يبني العلاقات مع الأشخاص المؤثرين بناءً 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 بالحلول الوسط الواقعية من خلال المفاوضات. 2-2: يهيء أجواء بناءة 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: ينفّث 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 متفقاً 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: كيف 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 الآخرين بنزاهة 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 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. 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 أو الضغط. 2-3: يعطي دائماً أفضل 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. 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 بإيجابيه. 2-3: يتصرف بإيجابية 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 ومصلحته 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 الامكانات التي يمتلكها.	1- خطة تطوير الذات: وضع خطة وادارتها بفعالية بناء على قدراته واهتماماته وطموحاته.
1-2: يرصد التقدم المحرز للأداء 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.

16. 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. 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.

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 جيداً للهيكل التنظيمي وكيفيه 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

المجالات المتخصصة	التفاصيل	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	ملاحظات
التشريعات (القوانين والانظمة والتعليمات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)	نظام الخدمة المدنية	متقدم	
	نظام تشكيلات الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية	متقدم	الفصل الخاص بدائرته
	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	
	نظام الانتقال والسفر	مستخدم	
	نظام استحداث الدوائر الحكومية وتطوير الهيكل التنظيمية	مستخدم	

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 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	
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	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او
متقدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	

خارجها)	خصائص موظفي الدائرة وأماكن عملهم	متقدم
	وحدة الشؤون المالية	متقدم
	ديوان الخدمة المدنية	متقدم
	دائرة الموازنة العامة	مستخدم
	وزارة تطوير القطاع العام	مستخدم
	وزارة الصحة	مستخدم
	رئاسة الوزراء	مستخدم
	الضمان الاجتماعي	مستخدم
	معهد الإدارة العامة	مستخدم
	المراكز التدريبية	مستخدم
	اشترك الموظفين بالضمان الاجتماعي وأصابات العمل	
	التأمين الصحي	
	التقاعديات	
	البرامج التدريبية	
	البرامج التدريبية	

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

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

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	رئيس قسم موارد بشرية
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	الاولى	المستوى:	الاول
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	ادارة وتنمية الموارد البشرية
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 المرووسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرووسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		اظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرووسين		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. 2-1: يدمج أفكار الآخرين للوصول إلى منظور جديد. 3-1: 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. 3-2: 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. 2-1: يترجم الأهداف إلى مؤشرات قابلة للقياس.	1- وضع الأهداف: تحويل الاستراتيجية والعمليات إلى 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 فعالة 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 النصائح والإرشادات حول أساليب العمل. 1-2: يتبع أسلوب تعلم المرؤوسين من أخطائهم واتباع وسائل وأساليب جديدة في العمل. 1-3: يراقب مراحل تطور العاملين ودعمهم لتطوير ادائهم.	1- تطوير الكفايات: تقديم إرشادات واضحة ودقيقة للمرؤوسين ودعمهم في اتباع وسائل وأساليب جديدة تؤدي إلى تطويرهم.
1-2: يعطي التغذية الراجعة للمرؤوسين سواء كانت إيجابية أو 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 بأدائهم الحالي وما يجب الوصول إليه.

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 الأفكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والأفكار والآراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون أخطاء إملائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدماً المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون أخطاء إملائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الأفكار والآراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والإجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والإجراءات 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.

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

8. النصح والمشورة

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- تقديم النصح والمشورة: تقديم النصح والمشورة للعملاء الداخليين والخارجيين استناداً الى الخبرات المكتسبة.	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 ومتربط ومتناسك.
2- كسب الثقة: بناء علاقات مع الآخرين قائمة على الثقة بالاعتماد على خبراته.	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.

9. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

التعريف: احترام الآخرين ، احترام افكارهم ورائهم، 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: يتقبل الافكار والآراء التي تختلف عن افكاره.	3- 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 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 التّوَع : 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.

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

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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- الالتزام بالأداء: الالتزام كليا في العمل وتقديم أفضل ما لديه.	1-1: يهتم بشكل مستمر بالتقدم الذي حققته الدائرة. 2-1: يستمر بتقديم جودة عالية في العمل على الرغم من الضغوط أو العقبات.
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.	1-2: يحافظ على التوازن بين نوعية المخرجات وسرعة الأداء. 2-2: يضمن جودة المنتجات/الخدمات المقدمة.
3- المثابرة: تقديم أفضل ما لديه في ظل وجود العقبات.	1-3: يحافظ على مستوى الاداء حتى عندما يواجه المعارضة او الضغط. 2-3: يعطى دائما افضل ما لديه حتى في الظروف الصعبة.

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. 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 بإيجابيه. 2-3: يتصرف بإيجابية 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 ومصلحته 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 للأداء 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 والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)
الفصل الخاص بدائره	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	
	متقدم	تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية	المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)
	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	
التشريعات النازمة للخدمة المدنية	متقدم	ديوان الخدمة المدنية	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
	مستخدم	الخطة الاستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للمديرية	
	مستخدم	الهيكل التنظيمي للدائرة	

الاجراءات والموازنة العامة للدائرة	مستخدم	وحدة الشؤون المالية	
جدول التشكيلات	مستخدم	دائرة الموازنة العامة	
الهيكلية، والادلة التنظيمية	مستخدم	وزارة تطوير القطاع العام	
التأمين الصحي	مستخدم	وزارة الصحة	
التقاعادات	مستخدم	رئاسة الوزراء	
اشتراك 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:	الأولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	إدارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الأفراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 *		إظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الإبداعية		إدارة 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.

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

2. حل المشكلات

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

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

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 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 ومصلحته 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. 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 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

المجالات المتخصصة	التفاصيل	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	ملاحظات
التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)	نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبه	متقدم	(تعليمات الاختيار والتعيين، وصف وتصنيف الوظائف،....)
	قانون الضمان الإجتماعي	مستخدم	
	نظام التشكيلات	متقدم	
	نظام التنظيم الاداري الخاص بالدائرة	متقدم	
	قانون التقاعد المدني	مستخدم	
	قانون التأمين الصحي	مستخدم	
	مدونة السلوك الوظيفي	مستخدم	
	نظام الانتقال والسفر	مستخدم	
المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)	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	متخصص
	تمكين الموظفين	متخصص
	الاتصال الداخلي	متخصص
المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة بالوظيفة)	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	متخصص
	البحث العلمي	متقدم
	الخطة الاستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للمديرية	متقدم
	الهيكل التنظيمي للدائرة	متقدم
	خصائص موظفي الدائرة وأماكن عملهم	متقدم
المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)	وحدة الشؤون المالية	متقدم
	ديوان الخدمة المدنية	متقدم
	دائرة الموازنة العامة	مستخدم
	وزارة تطوير القطاع العام	مستخدم
	وزارة الصحة/ مديرية التأمين الصحي	مستخدم
	رئاسة الوزراء	مستخدم
	الضمان الاجتماعي	مستخدم
	معهد الإدارة العامة	مستخدم
	المراكز التدريبية	مستخدم
	وزارة العدل	مستخدم
	وزارة التخطيط	مستخدم
	الاجراءات والميزانية	الاجراءات والميزانية
	التشريعات النازمة للخدمة المدنية	التشريعات النازمة للخدمة المدنية
	جدول التشكيلات	جدول التشكيلات
	الهيكل، والادلة التنظيمية، تقييم ووصف الوظائف العليا	الهيكل، والادلة التنظيمية، تقييم ووصف الوظائف العليا
	التأمين الصحي	التأمين الصحي
	تمديد خدمات / تكليف	تمديد خدمات / تكليف
	اشتراك الموظفين بالضمان الاجتماعي	اشتراك الموظفين بالضمان الاجتماعي
	البرامج التدريبية	البرامج التدريبية
	البرامج التدريبية	البرامج التدريبية
	تنظيم الكفالات العدلية واشهار الذمة، بلاغات الموظفين	تنظيم الكفالات العدلية واشهار الذمة، بلاغات الموظفين
	الدورات التدريبية	الدورات التدريبية

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

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة اداري تنمية موارد بشرية

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	اداري تنمية موارد بشرية
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	الاولى	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

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		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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معاً. 2-1: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.	1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.
2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.	1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.
3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناء على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.	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. 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 بشفافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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 واطهار 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

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

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

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

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:	إدارة وتنمية الموارد البشرية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الأفراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 *		إظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة 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.

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

2. حل المشكلات

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

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

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

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		مشاركة المعرفة		التواصل		إظهار الاحترام *	
معالجة البيانات		التنظيم الذاتي للعمل		تقديم الدعم		الاصغاء		التكيف	
تحليل البيانات		حل المشكلات		توجيه المرووسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرووسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		اظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرووسين		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.

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

2. حل المشكلات

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.	1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.
2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.	1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.
3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.	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. 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 أمام 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 الأفكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والأفكار والآراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون أخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون أخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الأفكار والآراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والإجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والإجراءات 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 بشفافية وصدق وموضوعية وتحديد احتياجاتهم، وتزويدهم بالخدمة بشكل مهني ومتخصص، والمحافظة على قنوات اتصال فعّالة.

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

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: كيف 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 الآخرين بنزاهة 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.

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 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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

اعداد خطط الحملات الاعلامية وتنفيذها	متقدم	
استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي	متقدم	
استراتيجية الدائرة وانجازاتها وأنشطتها	مستخدم	
الموقع الإلكتروني للدائرة	متقدم	
الهيكل التنظيمي للدائرة	متقدم	
مديرية الشؤون الإدارية والمالية	مستخدم	التنسيق المالي والاداري للفعاليات
مديرية تكنولوجيا المعلومات	مستخدم	نشر الأنشطة والفعاليات
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	متقدم	

المعارف الداخلية والخارجية
(المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)

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

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

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 المرووسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرووسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		اظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرووسين		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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 2-1: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

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

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

المجالات المتخصصة	التفاصيل	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	ملاحظات
التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)	قانون المطبوعات والنشر	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	متقدم	
المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)	منهجية كتابة الاخبار والتقارير الصحفية	متقدم	
	منهجية البحث العلمي	مستخدم	
	منهجية التحرير الصحفي	متقدم	
المهارات الفنية (المهارات العملية والاجرائية الخاصة	مهارات الاتصال الفعال	متقدم	
	مهارات التحليل والنقد	مستخدم	

مستقدم	مهارات ادارة الحوار	بالوظيفة)
مستخدم	الهيكل التنظيمي للدولة	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
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/ماني 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:	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

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.

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

2. حل المشكلات

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

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

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- التعامل بانفتاح: يتبنى الاتجاه المنفتح في التعامل مع الآخرين، وافكارهم ورائهم.	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.
2- تطبيق القوانين والانظمة والتعليمات والسياسات.	1-2: يطبق القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الدائرة بشكل صحيح، حتى وان لم يكن متفقاً معها. 2-2: يلتزم التسلسل الإداري. 3-2: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقاً للتعليمات المعتمدة.

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

	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 العلاقة 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

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الأفراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 المرووسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرووسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		إظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرووسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة 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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 2-1: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.	1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.
2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.	1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.
3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناء على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.	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. 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 أمام 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 الأفكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والأفكار والآراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون أخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون أخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الأفكار والآراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والإجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والإجراءات 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 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: اشارك 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 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 متفقا معها. 2-2: يلتزم التسلسل الاداري. 3-2: يقوم بمهامه ومسؤولياته وفقا للتعليمات المعتمدة.	2- تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات والسياسات.

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

المجالات المتخصصة	التفاصيل	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	ملاحظات
التشريعات (الانظمة والتشريعات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)	النظام المالي	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	متقدم	تصدر عن وزارة المالية
المنهجيات / الإجراءات الداخلية (الادلة والمنهجيات والاسس، آليات)	اعداد الموازنة	متقدم	منهجية
	الدورة المستندية	متقدم	منهجية
	التخصيص واعادة التخصيص	متقدم	منهجية

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

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

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة محلل مالي

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:	المسمى الوظيفي الفعلي:	محلل مالي
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

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 *		إظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة 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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

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

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

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 الآخرين بنزاهة 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.

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 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 ومصلحته 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 واطهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

متخصص	جمع معلومات	
متخصص	التوثيق	
متخصص	اعداد التقارير المالية	
مستخدم	الهيكل التنظيمي	المعارف الداخلية والخارجية (المعارف التي تتطلبها طبيعة الوظيفة سواء داخل المؤسسة او خارجها)
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:	أولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	المحاسبية والمالية
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 *		إظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة 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.

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

2. حل المشكلات

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.	1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.
2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.	1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.
3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناءً على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.	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. 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 بشفافية 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: اشارك 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 ورائهم، ويطبق القوانين والانظمة والتعليمات.

المؤشرات السلوكية	الأبعاد
1-1: ينفذ 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 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.

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

مستخدم	دائرة الموازنة العامة	خارجها)
مستخدم	مؤسسة الضمان الاجتماعي	
مبتديء	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 point, Word, Excel, power HRMIS, RMIS AutoCAD,
	متقدم	Excel	
	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:	أولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	الرقابة والتدقيق والمتابعة والتقييم
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الأفراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 *		إظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرؤوسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة 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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 2-1: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.	1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.
2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.	1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.
3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناء على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.	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. 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 بشفافية 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: اشارك 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 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 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 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 الآخرين بنزاهة 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.

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 ومصلحته 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 للأداء 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

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

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

بطاقة مصفوفة الكفايات لوظيفة مراقب مالي

معلومات عامة عن الوظيفة

الدائرة:		المسمى الوظيفي الفعلي:	مراقب مالي
المديرية:		القسم:	
الفئة الوظيفية:	اولى	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	الرقابة والتدقيق والمتابعة والتقييم
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 الإبداعية		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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معاً. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إدارة المواقف غير المتوقعة: مواجهة المواقف غير المتوقعة من خلال تحديدها، وفهمها ومعالجتها.	1-1: يصيغ مقترحات لحل المشاكل غير المعتادة. 2-1: يدير المواقف غير المتوقعة أو الاعتيادية بصورة فاعلة ضمن الإجراءات والتعليمات.
2- المبادرة الذاتية: انجاز المهام بأقل قدر من الدعم، اعتماداً على المبادرة الشخصية.	1-2: يتعامل بشكل مستقل مع المشكلات التي تعيق تنفيذ المهام. 2-2: ينفذ المهام بأقل قدر من المساعدة أو التوجيه.
3- تنفيذ وتطبيق الحلول: تطبيق الحلول المناسبة بناء على الخبرة والمعرفة، بعد التفحص الموضوعي لجميع البدائل المحتملة.	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. 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 أمام 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 الأفكار بشكل متسلسل ومنظم.	1- الاتصال الشفوي (الشفهي): التوصيل الشفوي للمعلومات والأفكار والآراء بطريقة صحيحة ومنظمة، وتعزيزها بالوسائل المناسبة مثل السلوكيات غير اللفظية (طبقة الصوت، الاتصال بالعين).
1-2: يكتب بدون أخطاء املائية ولغوية واستخدام علامات الترقيم. 2-2: يصيغ مسودات النصوص مستخدما المصطلحات المهنية المناسبة.	2- الاتصال الكتابي بشكل صحيح وبدون أخطاء املائية، وتنظيم المعلومات وتوضيح الأفكار والآراء واستخدام المصطلحات المهنية.
1-3: يقدم المعلومات بشكل دقيق. 2-3: يتقيد بالتعليمات والإجراءات المتبعة عند تقديم المعلومة.	3- نقل المعلومات بشكل دقيق، ووفقاً للقواعد والإجراءات 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.

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

المجالات المتخصصة	التفاصيل	مستوى الكفاية (اللازم للوظيفة)	ملاحظات
التشريعات (القوانين والانظمة والتعليمات والبلاغات والقرارات التي تحكم العمل)	قانون رسوم طوابع الواردات	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	متقدم	
	نظام الاشغال والعطاءات	مستخدم	
	نظام الانتقال والسفر	مستخدم	
المنهجيات / الإجراءات	نظام الخدمة المدنية	مستخدم	
	دليل المراقب المالي	متقدم	

			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:	الثانية	المستوى:	الثاني
المجموعة العامة:	الفنية التخصصية	المجموعة الفرعية:	الرقابة والتفتيش والمتابعة والتقييم
تاريخ اعداد النموذج :		تاريخ التحديث:	

مصفوفة مستويات الكفايات العامة للفئة الأولى المستوى الثاني

إدارة المعلومات	مستوى الكفاية	إدارة المهام	مستوى الكفاية	إدارة وتوجيه الافراد	مستوى الكفاية	إدارة 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 المرووسين		العمل بروح فريق *		إظهار الموثوقية *	
تكاملية البيانات		اتخاذ القرار		تحفيز المرووسين		التوجه نحو متلقي الخدمات *		اظهار الالتزام	
الابداع والابتكار		التخطيط/ التنظيم		تطوير المرووسين		النصح والمشورة		إدارة ضغط العمل	
تأطير الأفكار الابداعية		إدارة 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.

الأبعاد	المؤشرات السلوكية
1- إنشاء الروابط: إنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة.	1-1: يجمع البيانات المختلفة ذات العلاقة في الموضوع معا. 1-2: تحليل الروابط بين البيانات المختلفة.
2- تقييم البدائل: تقييم مجموعة من البدائل.	1-2: يحدد البدائل الممكنة من أجل الوصول إلى نتائج محددة. 2-2: يقارن بين إيجابيات وسلبيات كل بديل.
3- وضع الاستنتاجات: وضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة.	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.

2. حل المشكلات

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

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

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

8. اظهار الاحترام (كفاية جوهرية)

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

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

9. التكيف

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

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

10. اظهار الموثوقية (كفاية جوهرية)

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

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

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 ومصلحته 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 واطهار الرغبة والطموح في تحقيق النتائج وتحمل المسؤولية عن الاجراءات المتخذة.

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

ثانياً: الكفايات الفنية

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

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

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