



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

# تأهيل واختيار ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

الدورة الثامنة (٢٠١٦/٢٠١٧)

## قائمة المحتويات:

المقدمة:	٣
مهام ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية:	٤
المرحلة الاولى (الإطلاق، التوعية، التدريب):	٤
المرحلة الثانية: (زيارة التقييم الميدانية):	٥
المرحلة الثالثة: (تحديد المؤسسات الفائزة والحفل وعلان النتائج):	٦
قنوات التواصل:	٧
معايير اختيار ضباط الارتباط:	٨
١. المؤهل العلمي:	٨
٢. الكفاءة المعرفية:	٨
٣. السمات الشخصية:	٨
٤. المهارة والإرشاد:	٩
٥. الخبرة الفنية والخلفية الإدارية:	٩
آلية اختيار ضباط الارتباط:	١٠
تقييم آلية اختيار ضباط الارتباط:	١١
تأهيل ضباط الارتباط:	١١

## المقدمة:

إن الهدف من إعداد آلية جديدة لاختيار ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية هو الإرتقاء بمستوى إدارة ملف الجائزة داخل المؤسسات، بما يضمن تحقيق المؤسسات لمتطلبات مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، الأمر الذي ينعكس ايجابياً على العلاقة المتبادلة بين المركز والمؤسسات. من حيث زيادة مستوى رضى المؤسسات المشاركة في الدورات القادمة. وإنطلاقاً من هذه الرغبة وتطبيقاً لمبادئ التميز المتمثلة بإشراك أصحاب العلاقة عمل المركز على إشراك ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة السابعة في ورشات المراجعة والتطوير التي عقدها المركز عند نهاية الدورة، وذلك لأخذ التغذية الراجعة منهم والاستفادة منها في عمليات التطوير والتحسين، حيث كانت أبرز توصيات ضباط الارتباط بأن يتم تأهيلهم وتفعيل دورهم بشكل أكبر داخل الوزارة/ المؤسسة.

بناءً على ذلك قام المركز بعمل مبادرة تشمل آلية جديدة لاختيار وتأهيل ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، وذلك من خلال تحديد الكفاءات والمؤهلات الواجب توفرها في ضباط الارتباط المحدد من قبل المؤسسة، كما قام المركز بتحديد المهام والواجبات المطلوبة من ضباط الارتباط بما يضمن دورهم الفعال داخل وزارتهم/ مؤسستهم خلال دورة الجائزة، بما يمكنهم من المساهمة في نشر ثقافة التميز داخل وزاراتهم/ مؤسساتهم.

وتحقيقاً لهذه الغاية، قام المركز بتحديد بعض البرامج التدريبية التي تساعد في تأهيل وصقل معرفتهم في مفاهيم التميز والإدارة العامة وتمكنهم من إدارة ملف الجائزة في مؤسساتهم بالشكل الأمثل.

اشتملت مبادرة اختيار وتأهيل ضباط الارتباط على المحاور التالية:

١. مهام وصلاحيات ضباط الارتباط.
٢. معايير اختيار ضباط الارتباط.
٣. برامج لتأهيل ضباط الارتباط من قبل المركز.
٤. تقييم آلية اختيار ضباط الارتباط.

## مهام ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية:

قام مركز الملك عبدالله الثاني للتميز بتعريف مهام ضباط ارتباط جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية داخل الوزارة/ المؤسسة ليكون لهم دور فعال في تبني وتطبيق معايير وبرامج التميز داخل الوزارة/ المؤسسة، وحتى يكون التواصل إيجابياً وفعالاً ما بين المركز والوزارة/ المؤسسة المعنية تم تقسيم المهام على ثلاث مراحل منسجمة مع مراحل الجائزة، كما هو موضح:

### المرحلة الاولى (الإطلاق، التوعية، التدريب)

تبدأ هذه المرحلة بإطلاق الجائزة واعلام المؤسسات المشاركة حيث يتم الطلب من المؤسسات تحديد ضباط ارتباط للجائزة في هذه الدورة، إضافة إلى العمل على ارسال الخطط التحسينية ونماذج المعلومات الأساسية ومصفوفة الخدمات. في هذه المرحلة، يتم عقد ورشات توعية لتعريف الجهات المشاركة بأهم مستجدات الجائزة وتوزيع الكتيبات عليهم، كما يقوم المركز بعد هذه المرحلة بعقد دورات تدريبية متخصصة على معايير الجائزة لتمكين الجهات المشاركة من إعداد تقرير الإشتراك والمرفقات والوثائق المطلوبة. يتمثل دور ضباط الارتباط في هذه المرحلة بما يلي:

- العمل كحلقة وصل بين المركز والوزارة/ المؤسسة.
- ضمان ارسال المؤسسة للخطط التحسينية ونماذج المعلومات الأساسية ومصفوفة الخدمات إلى المركز.
- حضور ورشات التوعية المنعقدة من قبل المركز واستلام الكتيبات وتعميمها داخل الوزارة/ المؤسسة.
- تقديم النصح والإرشاد للوزارة/ المؤسسة بكيفية بدء العمل بتطبيق مفاهيم الجائزة.
- بث روح الفريق والمبادرة بين الزملاء داخل الوزارة/ المؤسسة.
- العمل على نشر مخرجات الدورات التدريبية المتخصصة المنعقدة من قبل المركز داخل الوزارة/ المؤسسة بعد حضورها.
- مشاركة تعليمات اعداد تقرير الاشتراك في المؤسسة وتقديم الإرشاد والمساندة للفريق للتغلب على المعوقات والصعوبات عند إعداد تقرير الإشتراك.
- تسهيل عمل الباحثين المسؤولين عن مسوحات رضى متلقي الخدمة ومسوحات رضى الموظفين التي يقوم بها المركز في كل دورة والتأكد من سير عمل فرق الباحثين بالشكل السليم.
- العمل كحلقة وصل بين المركز والموظفين المرشحين عن الفئات المختلفة لجائزة الموظف الحكومي المتميز والتأكد من نقل جميع المعارف المتعلقة بموضوع جائزة الموظف الحكومي المتميز للمرشحين في الوقت المناسب وإبقاءهم على علم بمواعيد الدورات وورش التوعية العامة والمتعلقة بكتابة تقرير الإشتراك.

## المرحلة الثانية: (زيارة التقييم الميدانية)

تشتمل هذه المرحلة على عملية التقييم الميداني والتي تعتبر المرحلة الأساسية في دورة الجائزة، حيث يقوم فريق المركز بتنسيق موعد الزيارة الميدانية مع ضباط الارتباط ليتسنى للمقيمين تقييم الوزارة/ المؤسسة المشاركة وتقييم الوضع على أرض الواقع بناءً على أجندة محددة مسبقاً للزيارة الميدانية. ولتتمكن الوزارات/ المؤسسات المشاركة من شرح خصوصيتها للمقيمين تقوم بإعداد عرض تقديمي مخصص لهذه الغاية من خلال نموذج معتمد من المركز وعرضه أمام فريق التقييم قبل موعد الزيارة الميدانية، وعلى ضابط الارتباط ضمان سير عملية التقييم بالشكل الصحيح وفقاً لأجندة الزيارة الميدانية، مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانية إجراء بعض التعديلات حسب ما تقتضيه الحاجة. كما على ضابط الارتباط توفير جميع الاحتياجات ذات العلاقة التي يطلبها المقيمون أثناء الزيارة الميدانية.

يقوم المركز عند انتهاء الزيارة الميدانية بإرسال استبيان تقييم أداء المقيمين يُعبأ من قبل الجهات المشاركة وأخذ التغذية الراجعة منهم فيما يتعلق بأداء المقيمين خلال الزيارة الميدانية. يتمثل دور ضباط الارتباط في هذه المرحلة بما يلي:

- ضمان قيام المؤسسة بالقيام بإعداد العرض التقديمي الخاص بالوزارة/ المؤسسة وإرساله للمركز في الموعد المحدد.
- تعميم مواعيد الزيارة الميدانية داخل الوزارة/ المؤسسة بعد تحديدها من المركز.
- تعميم الدليل الإرشادي لعملية التقييم وأجندة الزيارة الميدانية.
- تعميم دليل الزيارات الميدانية للمؤسسات وأي أدلة أخرى يصدرها المركز.
- توفير الدعم اللوجستي لفريق التقييم مثل (المواصلات، قاعات الاجتماعات، ... الخ) حسب الحاجة.
- حضور جميع جلسات التقييم خلال الزيارة الميدانية والتأكد من توفير كافة متطلبات فريق التقييم.
- التواصل أولاً بأول مع المركز في حال حدوث مخالفات من قبل فريق التقييم للتعليمات الواردة في الدليل الإرشادي لعملية التقييم.
- إبلاغ المرشحين لجائزة الموظف الحكومي المتميز بكل ما يتعلق بمواعيد المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية، وتسهيل عمل المقيمين خلال زيارة الموظف في مكان عمله من خلال تسهيل وصول المقيمين للمدراء المعنيين وزملائهم وأماكن عملهم.
- تعبئة استبيان تقييم أداء المقيمين بعد الانتهاء من الزيارة الميدانية وإرساله إلى المركز.

## المرحلة الثالثة: (تحديد المؤسسات الفائزة والحفل وعلان النتائج)

تقوم إدارة المركز في هذه المرحلة برفع العلامات النهائية إلى مجلس الأمناء ليتم اعتمادها من قبلهم وتحديد المؤسسات الفائزة ويتم إعلان النتائج وتسليم الجائزة في حفل كبير يقام تحت الرعاية الملكية السامية، بعد إعلان النتائج تحصل كل وزارة/ مؤسسة شاركت في الجائزة على تقرير تقييمي نهائي استناداً إلى معايير الجائزة يوضح نقاط القوة وفرص التحسين لديها مما يساعد على التحسين المستمر في أدائها، ولغايات المراجعة والتطوير على الجائزة للدورات القادمة يقوم المركز بأخذ التغذية الراجعة من جميع الجهات المشاركة من خلال إرسال استبيان المراجعة والتطوير لجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية ليتم تعبئته من قبلهم وإرساله الى المركز، ومن ثم مناقشة النتائج في ورشات المراجعة والتطوير للخروج بأبرز التوصيات للدورات القادمة.

يتمثل دور ضباط الارتباط في هذه المرحلة بما يلي:

- المتابعة مع المركز لمعرفة موعد الحفل وإبلاغ المعنيين.
- حضور حفل إعلان الجوائز.
- استلام التقرير التقييمي النهائي من المركز.
- ضمان تعبئة استبيان المراجعة والتطوير وإرساله إلى المركز.
- حضور ورشات المراجعة والتطوير والخروج بأبرز التوصيات وإعطاء التغذية الراجعة للمركز.

### ملاحظة:

يلتزم ضباط الارتباط خلال هذه المراحل بنقل المعرفة والتواصل ومتابعة مستجدات الجائزة مع ضباط الارتباط البديل وإبقائه على اطلاع دائم بكافة المستجدات والاحداث وإشراكه في كافة الأمور المتعلقة بالجائزة ليكون مؤهلاً في حال غيابه.

## قنوات التواصل:

تعتمد فاعلية إدارة جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية على كفاءة الوسائل المتبعة في إيصال المعلومة والقدرة على مشاركتها بين جميع الأطراف المعنية، حيث يقوم المركز بإستخدام بعض القنوات ليتم التواصل بشكل فعّال مع ضباط الارتباط ومن هذه الوسائل:

١. البريد الإلكتروني وذلك لإيصال أي مرفقات/ وثائق يجب مشاركتها، أو استقبال أية استفسارات من الجهات المشاركة.
٢. المكالمات الهاتفية لنقل أي معلومة لضباط الارتباط بشكل مباشر.
٣. المواقع الإلكترونية الخاصة بالمركز ([www.kace.jo/www.kaa.jo](http://www.kace.jo/www.kaa.jo)) لتوفير أخبار ونشاطات المركز، خدمات التي يقدمها، كتيبات الجائزة، بالإضافة إلى مواعيد الدورات التدريبية، وغيرها.
٤. مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمركز مثل: فيسبوك، تويتر، إنستغرام وغيرها، لعرض النشاطات التي يقوم بها المركز والإعلانات الخاصة بالدورات التدريبية وأي مستجدات اخرى.
٥. الاجتماعات الخاصة عند الحاجة مثل (مناقشة التقرير التقييمي النهائي).

كما يقوم ضباط الارتباط باستخدام وسائل الاتصال المعتمدة داخل الوزارة/ المؤسسة مع الموظفين والمعنيين، ومن هذه الوسائل:

١. البريد الإلكتروني.
٢. المكالمات الهاتفية.
٣. اللقاءات، الاجتماعات الدورية الخاصة والعامّة.
٤. المراسلات الرسمية مثل الكتب والمذكرات والتعاميم وغيرها.

## معايير اختيار ضباط الارتباط

تقوم الوزارة/ المؤسسة باختيار ضباط الارتباط، حسب معايير تم وضعها لهذه الغاية وهي:

المؤهل العلمي، الكفاءة المعرفية، السمات الشخصية، المهارة والارشاد، والخبرة الفنية والإدارية.

### ١. المؤهل العلمي:

- المؤهل الجامعي كحد أدنى ويفضل في مجالات الإدارة.
- أن يكون حاصلاً على دورات تدريبية في مجال الإدارة، والاتصال وغيرها من الدورات المساندة.
- القدرة على استخدام تقنيات الحاسوب بشكل ممتاز.

### ٢. الكفاءة المعرفية:

- سرعة في الاستجابة والتفاعل.
- دقة في إنجاز العمل.
- القدرة على اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- القدرة على التحليل وكتابة التقارير.
- القدرة على النقد البناء.

### ٣. السمات الشخصية:

- أن يتمتع بأخلاقيات العمل من نزاهة ومصداقية وغيرها.
- الدبلوماسية في التعامل داخل وخارج الوزارة/ المؤسسة.
- إدارة الوقت وترتيب الأولويات وتحديد الموارد لتحقيق الأهداف.
- الإيجابية والتأثير.



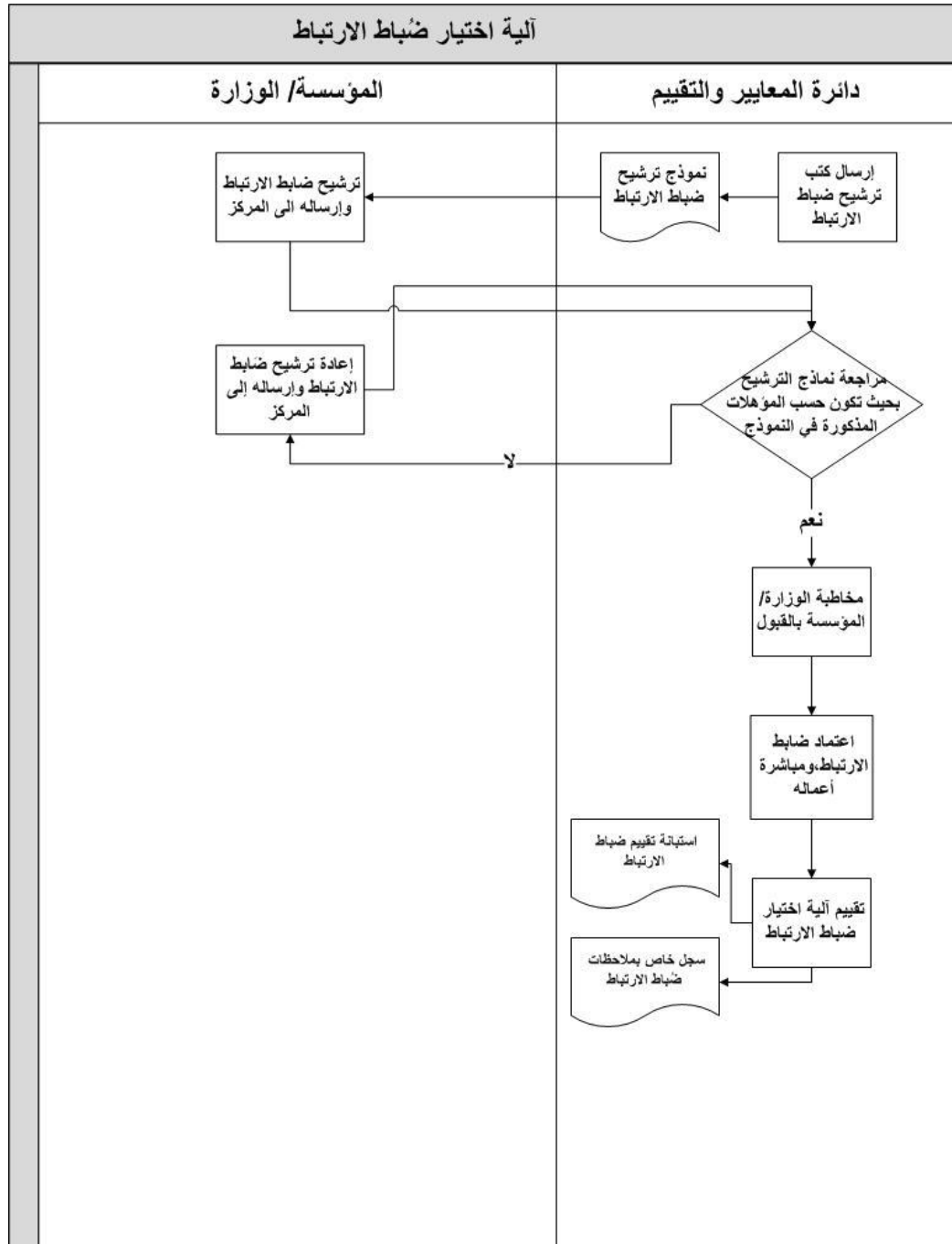
#### ٤ . المهارة والإرشاد:

- القدرة على المساهمة في إدارة التغيير والتطوير مع استمرارية التعلم.
- مهارات الاتصال والتواصل الفعال من خلال وجود آلية اتصال ثابتة (الهاتف/ البريد الإلكتروني).
- التعاون بروح الفريق والمشاركة.
- بناء العلاقات داخل وخارج الوزارة/ المؤسسة.

#### ٥ . الخبرة الفنية والخلفية الإدارية:

- خبرة وإدراية واسعة في مجال عمل الوزارة/ المؤسسة بما لا يقل عن خمس سنوات.
- معرفة بمعايير التميز .
- معرفة بعمليات وبروتوكولات التقييم.
- خلفية في مجال العمل المؤسسي والإداري.
- العمل في إحدى الدوائر التالية: تطوير الأداء المؤسسي، الجودة، التميز، التخطيط.
- الإلمام ببعض الأدوات التي تستخدم في عملية التخطيط الاستراتيجي بما له دور في تحقيق التميز .

## آلية اختيار ضباط الارتباط:



## تقييم آلية اختيار ضباط الارتباط:

حدّد المركز بعض وسائل التقييم ليتم من خلالها قياس فاعلية آلية اختيار ضباط الارتباط، ومن هذه الوسائل:

- إضافة أسئلة على استبانة رضى الموظفين لقياس مدى رضى الموظفين عن دور ضباط الارتباط في الوزارة/ المؤسسة، وذلك بإضافة أسئلة على المحور التاسع والمتعلق بالأسئلة العامة عن جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، مع العلم أن نتيجة هذا السؤال لن يتم احتسابها ضمن العلامة النهائية للوزارة/ المؤسسة.
- سجل خاص بمركز الملك عبدالله الثاني للتميز يُعنى بأداء ضباط الارتباط، وتسجيل الملاحظات الخاصة بهم من قبل موظفي المركز خلال دورة جائزة يتم تحديثه أولاً بأول.

## تأهيل ضباط الارتباط:

قام المركز بإقتراح عدداً من البرامج التدريبية لتأهيل ضباط الارتباط من أجل صقل معارفهم في مفاهيم التميز ليكون لهم دور فعال في نشر ثقافة التميز وتطبيقها داخل الوزارة/ المؤسسة، حيث كانت المقترحات كالآتي:

- إشراك ضباط الارتباط في دورات تدريبية متخصصة مثل: مرشد معتمد/ مقيم معتمد/ تدريب متخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
- عمل منتدى خاص بضباط الارتباط من أجل تبادل المعارف فيما بينهم.