

نصنع الفرق



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز
King Abdullah II Center for Excellence

المجلة العلمية منارة التميز العدد الثالث عشر

عدد خاص بحفل توزيع
جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز
2024

نصنع الفرق

- 3.....المركز يحتفل بالدورة الثامنة والتاسعة من جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز.
- 5.....قراءة في نتائج جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية – الدورة التاسعة (2023/2024).
- 10.....البنك المركزي الأردني: رؤية متميزة ونهج راسخ ومستمر.
- 12.....الجامعة الأردنية: التركيز على الريادة وعلى تعزيز الوعي بأهمية التميز المؤسسي.
- 15.....وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: سعي دؤوب لغرس وتجذير ثقافة التميز المؤسسي.
- 17.....وزارة الصحة الأردنية: الفوز بالجائزة إنجاز رفيع واعتراف بالأداء المتميز.
- 20.....تجربة دائرة الجمارك الأردنية في الحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
- 22.....المؤسسة العامة للغذاء والدواء: دور مميز في تحسين نمط الحياة الصحية للمواطنين.
- 24.....المركز الوطني للبحوث الزراعية: انطلاقة قوية نحو تحقيق التميز واستشراف المستقبل.
- 26.....مركز الملك عبدالله الثاني لتدريب العمليات الخاصة: مركز تدريبي احترافي عالمي المستوى.
- 28.....الشركة اللوجستية الأردنية للمرافق النفطية «جوتك»: التميز محلياً وعالمياً في قطاع الطاقة.
- 30.....شركة كهرباء محافظة إربد: خدمات متميزة ومبادرات متكاملة لتعزيز الأداء.
- 32.....الجوائز محفز رئيس لجميع القطاعات – الدكتور عبدالرحمن المعاني.
- 34.....تعزيز تنافسية الأردن على المستوى العالمي – المهندسة عيبر محمود رماضنه.
- 36.....ضباط الارتباط والدور الفاعل في نشر ثقافة التميز – المهندس محمود يوسف هاكوز.
- 37.....الموظف الحكومي المتميز: القدوة الحسنة وأساس التميز - السيدة رانيا صبيح/ أمانة عمان الكبرى.
- 39.....الفوز بالجائزة يتطلب عملاً دؤوباً وجهداً كبيراً - المعلم: عامر خالد مرشد بني عبده.
- 40.....العمل بروح الفريق الواحد... سر التميز - الشيخ: يوسف محمد الصيداوي.



نظم المركز حفلا لتوزيع جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز في دورتها التاسعة، برعاية صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني المعظم حفظه الله ورعاه.

وشارك في الجائزة للدورة الحالية عن القطاع الحكومي (86) وزارة ومؤسسة موزعة على (8) قطاعات مختلفة، وترشح (144) موظفا وموظفة لجائزة الموظف الحكومي المتميز تأهل منهم (33) موظفاً. وشارك في جائزة الملك عبدالله الثاني للقطاع الخاص (42) مؤسسة وشركة، تقدم منهم (21) مؤسسة موزعة بين شركات صناعية كبيرة وصغيرة وخدمية كبيرة وصغيرة.

وجاءت نتائج الدورة على النحو التالي:

في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، فاز ضمن فئة الأوائل / الفائزين سابقا، البنك المركزي الأردني، وضمن فئة الوزارات- الوزارات الكبيرة، وزارة الصحة، كما فازت عن فئة الوزارات الصغيرة والمتوسطة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. ومن حيث المؤسسات المشاركة، فقد فاز ضمن قطاع البنية التحتية والطاقة، هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن.

وفي قطاع التنمية المحلية والاجتماعية، فاز بالمركز الأول المركز الوطني للبحوث الزراعية، وفي القطاع الصحي والرقابة الصحية، فاز بالمركز الأول المؤسسة العامة للغذاء والدواء، وفي القطاع المالي والاستثمار، فاز بالمركز الأول دائرة الجمارك الأردنية.

وفيما يخص فئة الأمين العام/ المدير العام المتميز، ففاز بالمرتبة الأولى الدكتور نزار جمال حداد، مدير عام المركز الوطني للبحوث الزراعية سابقا، وحصل على ختم التميز المهندس محمود هاشم خليفات.

أما عن جائزة الجامعة الرسمية المتميزة، والتي تم استحداثها هذه الدورة بهدف تمكين الجامعات الرسمية من خلال التنافس الإيجابي لمواكبة التطور على مختلف الصعد ورفع مستوى الأداء، فقد فازت الجامعة الأردنية بالمركز الأول، فيما حصل على المرتبة الثانية وعلى ختم التميز جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية والجامعة الألمانية الأردنية.

وعن فئة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز حصل 6 موظفين على الجائزة، ففي المرتبة الأولى جاءت السيدة رانية إبراهيم صبيح من أمانة عمان الكبرى، وفي المرتبة الثانية المهندس محمد جميل حمزات من وزارة النقل، وفي المرتبة الثالثة المهندس نضال أحمد الشنينات من سلطة وادي الأردن.

أما المرتبة الرابعة، فقد حصلت عليها الدكتورة رندة إبراهيم فرح من مستشفى الجامعة الأردنية، وفي المرتبة الخامسة الدكتور وليد عبد الشخانة من وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وفي المرتبة السادسة السيد غسان نواف أبو شهاب من البنك المركزي الأردني.

وضمن فئة الموظف الإداري/ الفني المتميز، حقق أربعة موظفين الفوز بالجائزة، وهم السيد عامر خالد بني عبده من وزارة التربية والتعليم وحصل على المرتبة الأولى، وفاز بالمرتبة الثانية السيد أحمد الزعبي من وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، بينما حل في المرتبة الثالثة المقدم الطبيب شهاب أحمد العابد من مديرية الخدمات الطبية الملكية، وفي المرتبة الرابعة عمر ضيف الله البدارنه من مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي.

وعن فئة الموظف المساند المتميز، فاز ثلاثة موظفين، حل في المرتبة الأولى السيد يوسف محمد الصيداوي من وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، وفي المرتبة الثانية السيد حسام يوسف الخريشي من مؤسسة الخط الحديدي الحجازي الأردني، وفي المرتبة الثالثة السيد محمد سعد الزيادات من دائرة الإفتاء العام.

وفي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص، فاز عن فئة المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية شركة كهرباء محافظة إربد، وعن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية، شركة أبو عودة إخوان، وعن فئة الشركات الخدمية الصغيرة والمتوسطة فازت الشركة اللوجستية الأردنية للمرافق النفطية (جوتك).

وفي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص، حصلت على ختم التميز كل من الشركة الأردنية شركة دار العمران للبنية التحتية والبيئة - مهندسون مستشارون، وشركة باين تري لصناعة الألبسة، ومجموعة المطار الدولي، والمجموعة الأردنية للمناطق الحرة والمناطق التنموية.

وحصلت على ختم التميز عن قطاع الفائزين سابقا مديرية الدفاع المدني، وعن قطاع الوزارات الكبيرة وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة العدل، وعن قطاع الوزارات الصغيرة والمتوسطة وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وعن القطاع المالي والاستثمار دائرة العطاءات الحكومية، وعن قطاع البنية التحتية والخدمات أمانة عمان الكبرى.

وتم تكريم شركة أورنج الأردن كأول شركة أردنية في قطاع الاتصالات حصلت على خمسة نجوم ضمن شهادة الاعتراف بالتميز (R4E)، والتي تصدر من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة عن طريق المركز، وتكريم شركة السمرا لتوليد الكهرباء كأول شركة أردنية في قطاع الطاقة حصلت على أربع نجوم، وكذلك تم تكريم شركة مناجم الفوسفات الأردنية كأول شركة أردنية في قطاع التعدين حصلت على أربع نجوم، وتم تكريم مركز الملك عبدالله الثاني لتدريب العمليات الخاصة كأول مركز أردني في مجال التدريب الخاص حصل على أربع نجوم.



قراءة في نتائج جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية - الدورة التاسعة (2024/2023)



جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

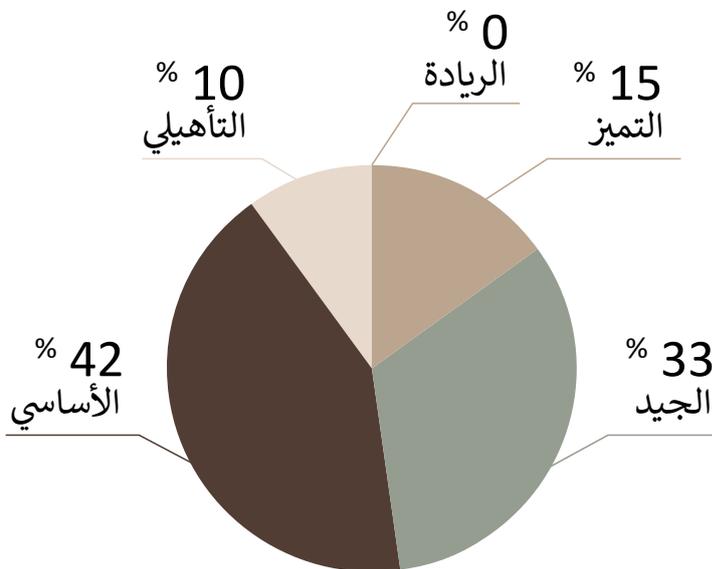
مقدمة

نفذ مركز الملك عبدالله الثاني للتميز عملية التقييم للمشاركين في الدورة التاسعة للوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها التاسعة وتم تقييم 86 جهة حكومية من خلال تنفيذ زيارات ميدانية شاملة، حيث تم إعداد تقارير تقييمية مفصلة لكل جهة بناءً على المعايير المقررة. شملت هذه التقارير تحليلاً دقيقاً لنقاط القوة التي تتمتع بها كل جهة، بالإضافة إلى تحديد فرص التحسين الممكنة في مختلف المجالات.

كما تم تقييم كل جهة وفقاً لعلامات محددة في مجالي القدرات والنتائج، حيث تم تحديد هذه العلامات بناءً على الأداء الفعلي والمخرجات المتحققة. وبلغ المعدل العام للعلامات المقررة لجميع الجهات 39%، مما يعكس الحاجة إلى المزيد من العمل والتحسينات لتحقيق أداء أعلى في المستقبل. التالي يوضح تحليلاً للنتائج:

أهم القراءات

يوضح الشكل رقم (1) توزيع الجهات على مستويات التميز خلال الدورة الحالية للجائزة، بحيث أظهرت البيانات أن 42% من الجهات لا تزال في المستوى الأساسي مما يعكس مرحلة تأسيسية في مسيرة التميز، بينما وصل 33% منها إلى المستوى الجيد، مع نسبة محدودة 15% فقط وصلت إلى مستوى التميز، مما يشير إلى أداء متقدم. في المقابل جاءت نسبة اقل 10% في المستوى التأهيلي، مما يعكس الحاجة إلى المزيد من التطوير. ومن الجدير بالذكر عدم وجود أي جهة حققت مستوى الريادة، مما يبرز التحديات الكبيرة للوصول إلى أعلى معايير التميز. يعكس هذا التوزيع تفاوت مستويات التطور المؤسسي، مما يستدعي تكثيف الجهود لتحسين الأداء في جميع المستويات.

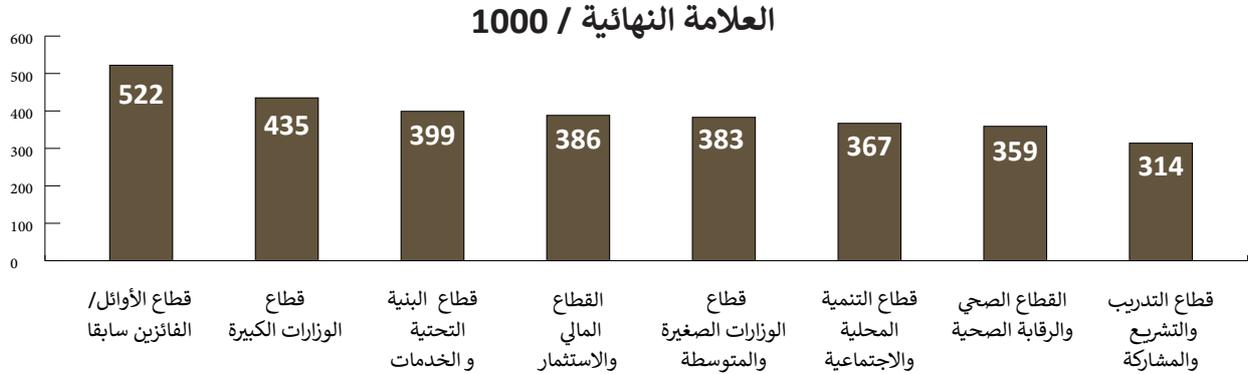


الشكل رقم (1):

توزيع الجهات على مستويات التميز

تحليل الأداء حسب القطاعات

يوضح الشكل رقم (2) معدل العلامات النهائية حسب القطاعات المشاركة في الجائزة، بحيث يظهر تفاوتاً بين القطاع صاحب أعلى معدل علامات وهو قطاع (فئة الأوائل/الفائزين سابقاً) والقطاع الحاصل على أقل معدل علامات وهو قطاع (التدريب والتشريع والمشاركة).



الشكل رقم (2): معدل العلامات النهائية للقطاعات

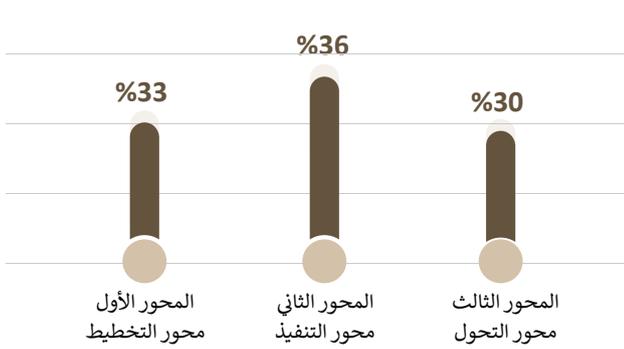
يوضح الجدول رقم (1) أداء القطاعات حسب المعايير الرئيسية من ناحية افضل واطفء أداء، بحيث يلاحظ بأن افضل أداء لمعايير التوجهات الوطنية والقطاعية، الدور القيادي، ومعيار التحول الرقمي ضمن قطاع الأوائل/الفائزين سابقاً، بينما كان أداء معيار التحسين والتطوير الأطفء ضمن قطاع التدريب والتشريع والمشاركة

القطاع	الأداء في المعايير
قطاع الأوائل/الفائزين سابقاً	أداء متميز في المعايير الرئيسية: <ul style="list-style-type: none"> التوجهات الوطنية والقطاعية (60% للقدرات و48% للنتائج). الدور القيادي (55% للقدرات و45% للنتائج). التحول الرقمي (57% للقدرات و49% للنتائج).
قطاع الوزارات الكبيرة	أداء قوي في: <ul style="list-style-type: none"> المهام الحكومية (50% للقدرات و38% للنتائج). الموارد والممتلكات (44% للقدرات و39% للنتائج).
قطاع الوزارات الصغيرة	أفضل أداء في: <ul style="list-style-type: none"> الدور القطاعي (43% للقدرات و35% للنتائج). التحول الرقمي (46% للقدرات و35% للنتائج).
قطاع البنية التحتية والخدمات	أداء جيد في: <ul style="list-style-type: none"> الموارد والممتلكات (43% للقدرات و37% للنتائج). التخطيط (46% للقدرات و33% للنتائج).
قطاع التنمية المحلية والاجتماعية	طفء الأداء في: <ul style="list-style-type: none"> التحسين والتطوير (28% للقدرات و25% للنتائج). الاستراتيجية المؤسسية (39% للقدرات و32% للنتائج).
قطاع التدريب والتشريع والمشاركة	طفء ملحوظ في: <ul style="list-style-type: none"> التحسين والتطوير (28% للقدرات و25% للنتائج).
قطاع الصحة والرقابة الصحية	أداء جيد في: <ul style="list-style-type: none"> الموارد والممتلكات (45% للقدرات و37% للنتائج). الدور القطاعي (42% للقدرات و31% للنتائج).
القطاع المالي والاستثمار	أفضل أداء في: <ul style="list-style-type: none"> التنفيذ (47% للقدرات و36% للنتائج). المهام الحكومية (46% للقدرات و36% للنتائج).

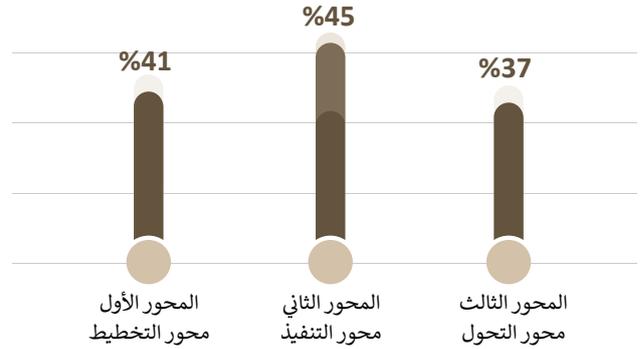
جدول رقم (1): الأداء في المعايير الرئيسية

تحليل الأداء حسب المحاور

يوضح الشكل رقم (3) معدل القدرات على مستوى المحاور، بحيث حقق محور التنفيذ أعلى معدل (45%) وجاء محور التحول كأدنى معدل (37%). بالمقابل وكما هو واضح في الشكل رقم (4) فإن معدل النتائج حسب المحاور جاء متناسقا مع القدرات بحيث كان محور التنفيذ صاحب أعلى معدل (36%) ومحور التحول الأدنى (30%) وهذا يعكس التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في تحقيق هذا المحور والمتعلقة بإدارة الإبداع والابتكار والتغيير.



الشكل رقم (4): معدل النتائج على مستوى المحاور



الشكل رقم (3): معدل القدرات على مستوى المحاور

تحليل الأداء حسب المحاور من ناحية القطاعات والجهات:

1. محور التخطيط:

- القطاعات المتميزة:
 - قطاع الأوائل (54%).
 - الوزارات الكبيرة (48%).

2. محور التنفيذ:

- القطاعات المتميزة:
 - قطاع الأوائل (56%).
 - الوزارات الكبيرة (51%).

3. محور التحول:

- القطاعات المتميزة:
 - قطاع الأوائل (49%).
 - البنية التحتية والخدمات (39%).

تحليل الأداء حسب المعايير الرئيسية

تشير البيانات في الجدول رقم (2) إلى تفاوت في معدلات الأداء بين المعايير الرئيسية في مجالي القدرات والنتائج. في مجال القدرات، تظهر أعلى المعدلات في المعايير المتعلقة بالتحول الرقمي والمهام الحكومية، حيث سجلت 45% و46% على التوالي، بينما كانت أدنى المعدلات في معيار التحسين والتطوير (37%).

أما في نتائج الأداء، فقد سجلت المعايير المعدلات الأدنى، حيث كانت أقل نسبة في معيار التحسين والتطوير (30%)، بينما كانت أعلى النتائج في معيار الموارد والممتلكات الحكومية (37%). يوضح ذلك أن المؤسسات تحتاج إلى مزيد من التحسين في تحويل قدراتها إلى نتائج ملموسة، خاصة في مجالات التحسين والتطوير.

معدل للنتائج	المعيار الرئيسي	معدل للقدرات	المعيار الرئيسي
37%	المعيار الرئيسي الرابع: الموارد والممتلكات الحكومية	46%	معيار الرئيسي الخامس: المهام الحكومية
36%	معيار الرئيسي الخامس: المهام الحكومية	45%	المعيار الرئيسي السادس: التحول الرقمي
35%	المعيار الرئيسي السادس: التحول الرقمي	44%	المعيار الرئيسي الرابع: الموارد والممتلكات الحكومية
34%	المعيار الرئيسي الثاني: الدور القيادي	43%	المعيار الرئيسي الثاني: الدور القيادي
33%	المعيار الرئيسي الأول: التوجهات الوطنية والقطاعية	42%	المعيار الرئيسي الثالث: الاستراتيجية المؤسسية
33%	المعيار الرئيسي الثالث: الاستراتيجية المؤسسية	41%	المعيار الرئيسي الأول: التوجهات الوطنية والقطاعية
30%	المعيار الرئيسي السابع: التحسين والتطوير	37%	المعيار الرئيسي السابع: التحسين والتطوير

جدول رقم (2): ترتيب معدل القدرات والنتائج حسب المعايير الرئيسية

وإذا تم تحليل المعايير الرئيسية حسب القطاعات، بحيث تم تحديد أفضل قطاع على كل معيار، نجد أن قطاع الأوائل / الفائزين سابقا كان الأفضل في 4 معايير رئيسية وقطاع الوزارات الكبيرة في معيارين، وذلك حسب الجدول رقم (3)

المعيار الرئيسي	أفضل قطاع
التوجهات الوطنية والقطاعية	الأوائل (60% للقدرات و48% للنتائج).
الدور القيادي	الوزارات الكبيرة (48% للقدرات و39% للنتائج).
الاستراتيجية المؤسسية	الأوائل (55% للقدرات و43% للنتائج).
الموارد والممتلكات الحكومية	المالي والاستثمار (47% للقدرات و37% للنتائج).
المهام الحكومية	الأوائل (59% للقدرات و36% للنتائج).
التحول الرقمي	الوزارات الكبيرة (64% للقدرات و36% للنتائج).
التحسين والتطوير	الأوائل (54% للقدرات و30% للنتائج).

جدول رقم (3): أفضل أداء للقطاعات حسب المعايير الرئيسية

التوصيات العامة لتحسين الأداء الحكومي

بناء على تحليل نتائج تقييم الدورة التاسعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، يمكن تحسين الأداء الحكومي من خلال تعزيز القدرات المؤسسية للجهات الحكومية وخصوصاً ذات الأداء المتدني لتعزيز المهارات في إدارة التغيير والتميز والابتكار المؤسسي، من المستحسن أن يتم تعزيز دور القيادة والعمل على تدريبهم وبناء قدراتهم خصوصاً في القطاعات ذات التحديات.

من جهة أخرى، ومن خلال تحليل معيار التوجهات الوطنية والقطاعية، فإن تحقيق التكامل بين الخطط الوطنية والأداء المؤسسي هو مطلب أساسي من خلال تحسين آليات مواءمة الخطط الوطنية مع الأهداف المؤسسية، خاصة في المعايير المرتبطة بالتوجهات الوطنية، تطوير نظم رقابة وتقييم فعّالة لمتابعة التنفيذ وتحديد الفجوات في الأداء.

بالنسبة إلى التحول الرقمي، فإن تخصيص موارد أكبر لتحسين كفاءة التحول الرقمي، خاصة في الجهات ذات الأداء المنخفض، وتقديم برامج دعم فني وتقني لتعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع العمليات.

بالإضافة إلى ضرورة تخصيص الموارد بفعالية وتخصيص موارد كافية للقطاعات ذات الأولوية مثل الصحة والتعليم والبنية التحتية واستخدام التحليل البياني لتوجيه الموارد نحو الجهات التي تظهر فجوات واضحة في الأداء.

البنك المركزي الأردني: رؤية متميزة ونهج راسخ ومستمر



التميز ليس خياراً، وإنما هو التزامنا الراسخ الذي يعكس رغبتنا العميقة في خدمة الاقتصاد الوطني واستقراره، وحصولنا على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية ليس مجرد إنجاز بل هو محطة هامة وحافز قوي لمواصلة المسير وبذل كل جهد ممكن في خدمة وطننا الغالي الأردن. نحن في البنك المركزي نؤمن بأن التميز لا يتحقق إلا بالعمل الجماعي والرؤية الواضحة التي تستند إلى أهداف سامية.

إن حصول البنك المركزي الأردني على المركز الأول في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها التاسعة (2023-2024) ضمن فئة الأوائل، ما هو إلا تجسيداً لرؤيتنا الاستراتيجية وامتداداً لجهودنا المتواصلة في تحسين الأداء المؤسسي والحفاظ على استقرار النظام المالي والاقتصادي في المملكة آخذين بالاعتبار كافة التطورات الاقتصادية والمالية والنقدية محلياً وإقليمياً وعالمياً.

يعتبر التميز جزءاً من الثقافة المؤسسية الراسخة في البنك المركزي الأردني فكراً وأسلوباً، الأمر الذي انعكس على بيئة العمل والهوية المؤسسية للموظفين وكذلك تعاملاته مع الشركاء الخارجيين، وبطبيعة الحال رفع مستوى الخدمات وتسهيل الإجراءات وتحسين رضا العاملين فيه والمتعاملين على حدٍ سواء، وقد تطلّب ذلك ترجمة هذه المبادئ إلى واقع ملموس عبر نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة والشفافية وتجذير هذه المفاهيم بكافة عمليات البنك.

رحلة التميز.. مفتاح التحوّل الرائد

لم تكن مشاركة البنك المركزي في الجائزة خطوة عابرة، بل كانت محركاً أساسياً لمواكبة التغيرات المتسارعة في مختلف القطاعات والمجالات، لذا، استثمر البنك المركزي موارده البشرية الكفؤة والتي استطاعت التعامل مع معطيات التغيير بكفاءة وفاعلية، مترجمة ذلك على أرض الواقع من خلال خطط ذكية ومرنة مبنية على أسس ومعايير الجائزة، آخذةً بالاعتبار كافة التغيرات المحلية والعالمية المتعلقة بالتحوّل الرقمي والأمن السيبراني واستشراف المستقبل.

تعامل البنك المركزي مع هذه الجائزة كمرجعية وأساساً معيارياً للتطوير والارتقاء بمستوى أدائه وتحسين التخطيط الاستراتيجي واستشراف المستقبل، حيث رسم طريقاً واضحاً لنشر ثقافة التميز والابتكار وعكس ذلك في رؤيته ورسالته وقيمه الجوهرية، وقد ترسّخت هذه القيم في وعي كل موظف يعمل في هذه المؤسسة، حيث أصبحت الريادة والعمل بروح الفريق والشفافية والابتكار والتميز والتغيير هي مفردات اللغة التي تُلهم رؤيته لرسم المستقبل بخطى وثيقة.

كانت مشاركة البنك المركزي في هذه الجائزة التزاماً منه بالتطوير والتحسين، حيث أصبحت نتائج الأداء ورضا المتعاملين جزءاً أساسياً من نظام المساءلة، وأدوات لقياس مدى الاستعداد والقدرة على الاستجابة للمتغيرات، وتحسين الخدمات وحوكمتها، كما أصبحت مؤشرات الأداء للأهداف والعمليات نهجاً راسخاً وجزءاً لا يتجزأ من منظومة الأعمال والتخطيط ومتابعة الإنجاز والتقييم والمساءلة استفاد منها البنك في تقييم مبادراته وسياساته ومدى فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها مثلما استفاد من تقييم الجائزة في الدورات السابقة لتحسين واقع الأداء إلى واقع أكثر تميزاً.

القيادة المُمكّنة.. دعامة المستقبل:

كان لقيادة البنك المركزي المُمكّنة دوراً حيوياً في إحداث التغيير وتطوير العمليات والإجراءات لتتواءم مع مبادئ التميز والمعايير الخاصة بالجائزة، وقد تجلّى ذلك من خلال العديد من الخطوات، أبرزها استقطاب الكفاءات والمواهب والاستثمار بهم من خلال تدريبهم وتأهيلهم وبناء فرق عمل قادرة على المساهمة بتطوير إجراءات العمل وتحسين العمليات والتكيف ومواكبة كافة المستجدات التي تطرأ على بيئة العمل.

إن التغيير الذي أحرزه البنك المركزي جاء ثمرة لقيادة تمتلك أدوات التخطيط الاستراتيجي، والقدرة على تحديد الاحتياجات والفرص لتطوير خدماتها بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين من جهة وتحفيز موظفيها لتقديم أفضل ما لديهم من جهة أخرى، قيادة مرنة تعتمد على سياسات تبنى بالشراكة مع المعنيين بكل شفافية قادرة على قياس أدائها والاستجابة لجميع الأطراف للوصول إلى المعادلة الناجحة لتحقيق أهداف المؤسسة الوطنية والاستراتيجية من خلال مأسسة وحوكمة سياساتها وإجراءاتها وتطوير خدماتها بحيث تكون جاهزة للاستجابة للتغيرات المتسارعة.

تناغم الجهود...ركيزة النجاح المؤسسي

لقد كان لفرق العمل التي شكلها البنك المركزي دوراً كبيراً في تحقيق هذا الإنجاز المتميز، وهذه الجائزة ما هي إلا دليل على تكامل وانسجام الأداء بين كافة الوحدات التنظيمية على اختلاف المستويات الإدارية.

وقد ضمت هذه الفرق مزيجاً من الخبرات والمهارات القادرة على تحليل معايير الجائزة وفهم متطلباتها بشكل دقيق وإعداد الوثائق اللازمة وتطوير الخطط التشغيلية وتقييم الأداء، وتسليط الضوء على منجزات البنك في مجالات عدّة، لا سيّما فيما يتعلق بالابتكار والتحول الرقمي والذكاء الصناعي، كما قامت بتنسيق الجهود بين كافة الأطراف الخارجية والداخلية، ونشر ثقافة التميز. لقد عملت كافة الإدارات بالتعاون مع الفرق المعنية بالجائزة على تعزيز مفاهيم جديدة تشمل إدارة المعرفة والابتكار والتغيير واستشراف المستقبل والاستدامة لتحقيق التكامل المنشود بين الأهداف المؤسسية والقطاعية والوطنية.

الرحلة مستمرة..

التميز ليس وجهة ثابتة، بل هو رحلة طويلة ومستمرة بإذن الله، فرصة للتقدم محملة بالتحديات تدفع البنك المركزي ليبقى في القمة دائماً، وتبقى هذه الجائزة " جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية " الأرفع اسماً ووساماً لكل من يعمل بهذه المؤسسة العريقة، ودافعاً لمزيد من الإنجازات والابتكار والعطاء لوطننا الغالي، وخارطة طريق للوصول إلى مستويات أداء أفضل في رحلة البنك نحو التميز والريادة.

الجامعة الأردنية: التركيز على الريادة وعلى تعزيز الوعي بأهمية التميز المؤسسي



لقد أولى جلالته اهتمامًا استثنائيًا بالتعليم العالي، موجّهًا الحكومات المتعاقبة نحو تطويره وتعزيز ثقافة التميز، مستندًا إلى أطر ونماذج متقدمة مستوحاة من أفضل الممارسات الدولية. وتماشياً مع متطلبات التميز وشغف الجامعة بتطوير أدائها المؤسسي والارتقاء بمهامها، استجابت الجامعة، بقيادةها الحكيمة ودعم رئيسها الدكتور نذير عبيدات للمشاركة في الجائزة سعياً لتحقيق التميز المؤسسي والريادة.

وقد كانت رحلة الجامعة خلال السنوات الثلاث الماضية، رحلة متفردة ومميزة مليئة بالحماس والشغف فهي جائزة سيد البلاد وقائده. حيث تضافرت جهود الأسرة الجامعية، من رئيس ونواب وعمداء وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية، بالإضافة إلى الجسم الطلابي والخريجين والشركاء، مستخدمة نموذج التميز كإطار لعملها. وشكلت اللجان والفرق بمشاركة واسعة من مختلف العاملين في الجامعة، والطلبة، والخريجين، وشركاء الجامعة، حيث عملوا "كخلية نحل" كل واحدة تعضد الأخرى لإحداث الفارق والتغيير المنشود، لتكون الجامعة مركز إشعاع حضاري وفكري وعلمي وتقني ورائدة لخطط التطوير والتقدم، وصانعة لحلول المشاكل الراهنة والمستقبلية لمواجهة تحديات العصر.

ركزت الجامعة الأردنية في رحلتها إلى الريادة على تعزيز الوعي بأهمية التميز المؤسسي من خلال تطوير العمليات والبرامج لبناء ونشر ثقافة التميز. وقد نظّمت الجامعة ورش عمل ودورات تدريبية دورية لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية بهدف تعزيز مهاراتهم وتحفيزهم على مواكبة أحدث التطورات. وفي إطار التميز الإداري، حققت الجامعة استدامة شهادة ISO 9001:2015 لعدد كبير من الكليات والإدارات والمراكز، مما يعكس التزامها بالجودة والتحسين المستمر في الأداء الأكاديمي والإداري. كما سجلت الجامعة زيادة كبيرة في الوفر المالي لعام 2023، مما يعزز قدرتها على الاستثمار في مشاريع التطوير المستمر، ويؤكد استراتيجيتها الرامية لتحقيق التميز والاستدامة.

وضعت لجنة الخطة الاستراتيجية المختصة وبإشراف من قيادة الجامعة خططها الاستراتيجية بمنهجية علمية وبمشاركة المعنيين، حددت فيها أولوياتها لتكون خارطة طريق لعملها، مع التركيز على تطبيق وتحقيق معايير التميز والريادة وتعزيز التأثير الإيجابي محلياً وعالمياً في تحسين جودة التعليم، وتعزيز البحث العلمي، ومأسسة الخدمة المجتمعية، وتطوير الإدارة والبنية التحتية، وضمان تقديم خدمات تعليمية وإدارية عالية الجودة تساهم بفاعلية في خدمة المجتمع. وقد صُممت الخطة الاستراتيجية، لتبلي طموحات الجامعة وتوقعات الشركاء، مع تقييم ومراعاة الأوضاع والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، وتحديد مبادرات استراتيجية واضحة لتحقيق الأهداف المرجوة. وتمت صياغة الخطة بعد استطلاع آراء العاملين والمتعاملين مع الجامعة. وقد شملت الخطة ثماني غايات استراتيجية تهدف إلى تحقيق رؤية ورسالة الجامعة والنتائج المرجوة لها، و39 هدفاً استراتيجياً، و67 مبادرة، و265 مؤشر أداء.

تضمنت أبرز محاور الخطة: تعزيز الحاكمية الرشيدة والإدارة المعاصرة من خلال الشفافية، والعدالة، والمساواة بين الجنسين، والمساءلة، وتعزيز الفاعلية، وضمان الجودة، والاعتماد، وتحسين الأداء المؤسسي لمواكبة الممارسات العالمية، وتحقيق استقرار مالي من خلال تنويع مصادر التمويل والتحول الرقمي وأتمتة العمليات؛ وتطوير برامج التعلم والتعليم لتوفير بيئة داعمة تتماشى مع احتياجات سوق العمل والتحديات الحديثة وتعزيز البحث العلمي وإنتاج المعرفة الذي يؤثر في التنمية من خلال إنشاء بيئة بحثية محفزة، وتعزيز دور الدراسات العليا في الإنتاج البحثي وزيادة الدعم للمشاريع البحثية؛ وتطوير دور الجامعة في المجتمع من خلال تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية، وتطوير خدمات التنمية المجتمعية ودعم العمل التطوعي والريادة المجتمعية؛ وجذب وتطوير الأكاديميين والباحثين المتميزين والموظفين الإداريين، وتعزيز قدراتهم وتحفيزهم على التميز الأكاديمي والبحثي والإداري.

لتحقيق التكامل والتنظيم في العمل ضمن الاستراتيجية، وضعت الجامعة دليلاً لحوكمة المبادرات وخطط عمل لتنفيذها. وعملت بكفاءة وإلهام من قيادتها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتطبيقها بروح ريادية. ساهم أعضاء هيئة التدريس والعاملون في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية عبر مواءمة أهدافهم مع خطة الجامعة. تتم مراجعة الإنجاز دوريًا لدى كافة الجهات في الجامعة من خلال أنظمة فعّالة للتقييم الذاتي والمتابعة والمراجعات الدورية، باستخدام مؤشرات أداء واضحة لقياس مدى تحقيق النتائج المستهدفة. كما يُجرى التدقيق الداخلي بشكل مستمر استنادًا إلى مصفوفة تضم أكثر من 100 بند تركز على أهداف ومؤشرات الخطة الاستراتيجية المستندة إلى معايير الجودة والتميز والريادة. وبناءً على نتائج التقييم، تُوضع خطط تحسين تُتابع وتُنفَّذ لضمان التطوير المستمر.

اعتمدت الجامعة مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأحدث التقنيات المعلوماتية في برامجها واستراتيجياتها، حيث عززت نظام تعليمي عالي الجودة يهدف إلى إعداد أجيال قادرة على الابتكار، والريادة، والتفكير النقدي، مع مواكبة التطورات المعرفية لتلبية احتياجات المجتمع وتحقيق التنمية العلمية والتكنولوجية والاقتصادية. وطورت الجامعة أنظمة التعليم الإلكتروني ومنصات التعلم الذكية وعملت على رقمنة المحتوى التعليمي وتم إنتاج محاضرات نموذجية تفاعلية، وتحديث القاعات التدريسية لتصبح ذكية، وعينت أكثر من 100 أستاذ فخري للإفادة من خبراتهم العالمية ونقل المعرفة. ونجحت في تحسين أدائها ورفع مستوى الجودة في المجالات الأكاديمية والبحثية والإدارية. كما استوفت متطلبات الاعتمادات المحلية والعالمية، وطورت خططها الدراسية ومناهجها لضمان مواءمتها مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية. وعملت الجامعة على وضع خطة متميزة للتعين والإيفاد لرفد الجامعة بأعضاء الهيئة التدريسية المميزين، وطورت البنية التحتية للجامعة بما يتناسب مع متطلبات التعليم الحديث. واستحدثت العديد من البرامج التقنية والمبتكرة التي تلبى احتياجات سوق العمل والتنمية المستدامة. وإيمان الجامعة بأهمية التنوع في الجامعة، نفذت الجامعة مبادرات واسعة لزيادة التنوع في الجسم الطلابي وتعزيز حضورها الدولي، مما أدى إلى زيادة أعداد الطلبة الدوليين بنسبة 25%.

عملت الجامعة على مواكبة أرفع وأحدث المعايير العالمية المصممة بدقة، مما أسهم في تعزيز كفاءة أدائها وترسيخ مكانتها محليًا وإقليميًا وعالميًا. حيث لعبت الجامعة دوراً محورياً كمرجعية للخبرة والحكمة والعلم منذ نشأتها، مما ساهم بشكل كبير في بناء الدولة الأردنية الحديثة والنهوض بالمجتمع، وأبرز تصنيف QS العالمي لعام 2025 هذا التميز، بتحقيق إنجاز تاريخي بوصولها إلى المرتبة 368 عالميًا، مما يبرز ريادتها في مجالات السمعة الأكاديمية، تأثير البحث العلمي، والسمعة التوظيفية، مما يعزز مكانتها بين الجامعات العالمية الرائدة. حيث حلت الجامعة في المرتبة 110 عالمياً في مؤشر تأثير الخريجين وتوظيفهم، مما يؤكد جاذبية خريجها في سوق العمل والذي يبلغ عددهم أكثر من 270 ألف خريج يتمتعون بسمعة مرموقة. ويشغل منهم مراكز قيادية في مؤسسات محلية وإقليمية ودولية متعددة. كما أعلنت قائمة "فورتشن العرب" عن إدراج أسماء 12 خريجاً من الجامعة الأردنية ضمن القائمة، وهو إنجاز يعكس المستوى المتميز لخريجها.

على الصعيد المحلي، حافظت الجامعة على موقعها كالأولى في كافة التصنيفات العالمية. وعربياً، صُنفت من بين أفضل 9 جامعات عربية، كما حصلت على تقييم خمس نجوم حسب تصنيف QS Star، مما يعكس التزامها الدائم بالتميز والتقدم في مختلف المجالات الأكاديمية والبحثية. احتلت الجامعة مراتب متقدمة عالمياً في عدة تخصصات، وفقاً لتصنيف QS العالمي للتخصصات (QS World University Rankings by Subject 2024)، حيث تربع تخصص التمريض على صدارة التصنيف العربي، وتم تمثيلها في أفضل 50 جامعة في العالم، و3 تخصصات ضمن أفضل 100 جامعة، و5 تخصصات ضمن أفضل 200 جامعة، و14 تخصصاً ضمن أفضل 300 جامعة عالمياً. وفي تصنيف شنغهاي العالمي، تألقت الجامعة كأول جامعة أردنية تدخل قائمة أفضل 701-800 عالمياً، مما يعكس تفوقها وانتشارها الدولي المتزايد. كما حافظت الجامعة على مكانتها المتقدمة في تصنيف التايمز العالمي، حيث استمرت في تقدمها وتصدرت دائماً جامعات الأردن. سُجلت الجامعة أيضاً تقدماً ملحوظاً في تصنيف QS للاستدامة 2024، حيث ارتقت إلى المرتبة 372 عالمياً، مع الحفاظ على المرتبة الأولى داخل الأردن والمرتبة الثامنة عربياً.

وتفخر الجامعة بالاعتماد الدولي الذي حصلت عليه برامجها، حيث حصل 55 برنامجاً من برامج 11 كلية على اعتماد من أشهر جهات الاعتماد الدولي، مما يعزز من مكانتها كمركز متميز للتعليم العالي، والجامعة مستمرة في الحصول على الاعتمادات الدولية لكافة برامج الجامعة. وعلاوة على ذلك، حصل العديد من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة على جوائز محلية وعالمية في مختلف المجالات. وتميز خريجو كلية الطب في اجتياز الامتحانات العالمية بجدارة، مما يعكس المستوى الرفيع للتعليم الطبي الذي تقدمه الجامعة الأردنية.

دعمت الجامعة وحفزت تطوير قدرات الباحثين بشكل كبير، حيث أسست أكثر من 100 مجموعة بحثية نشطة في مختلف التخصصات خلال العامين الماضيين. وحققت إنجازات ملموسة في دعم المشاريع البحثية الخارجية وتحسين الإجراءات الإدارية والمالية المرتبطة بالبحث العلمي، مع التركيز على الأبحاث الموجهة نحو التنمية المستدامة وتلبية احتياجات المجتمع، بالإضافة إلى تعزيز النشر العلمي في قواعد البيانات العالمية المرموقة مثل Scopus. وقد تم إدراج ما لا يقل عن 27 من باحثيها سنوياً ضمن قائمة جامعة ستانفورد الأمريكية للباحثين الأعلى استشهاداً بأبحاثهم العلمية، ليكونوا من بين أفضل 2% من العلماء في العالم للأعوام 2022 و2023. وتميزت الجامعة في مجلاتها العلمية التي تُصدرها منذ عقود، في تعزيز البحث العلمي في مختلف المجالات، التي أُدرج العديد منها في قواعد بيانات عالمية مرموقة مثل Scopus، مما يعكس تأثيرها العالمي ومكانتها الأكاديمية الرائدة.

إن حصول الجامعة على جائزة سيد البلاد وقائد مسيرتها الغالي على قلوب الأردنيين جميعاً، ادخل الجامعة في مرحلة جديدة من النهضة والتطور. والجامعة مستمرة في البناء، مستندة إلى رؤية واثقة تعكس قدرتها على التغيير وتحقيق النتائج المنشودة، مع الحفاظ على الاستدامة وتكريس جهودها في بناء الوطن، متطلعة إلى تحقيق رؤيتها بأن تكون رائدة وقائدة للتحوّل العلمي والتكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي، متميزة في أداء دورها في تطوير وتحديث الدولة الأردنية، ورائدة في خدمة المجتمع المحلي والعالمي.





حازت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ضمن مشاركتها في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية للدورة التاسعة (2023 / 2024)، على المركز الأول عن فئة الوزارات الصغيرة والمتوسطة وهذا الانجاز تحقق نتيجة دعم إداراتها العليا ممثلة بمعالي الوزير وعطوفة الأمين العام وجهود كافة موظفي الوزارة.

يسلط هذا الايجاز الضوء على بعض ما حققته الوزارة لتحقيق متطلبات المشاركة في الجائزة حيث أن هذا الإنجاز لم يأت من فراغ بل كان حصيلة مجموعة من الانجازات والجهود التي تحققت خلال السنوات السابقة في مختلف المجالات لتحقيق متطلبات رضا متلقي الخدمة والشركاء مستندة إلى دورها (الوطني والقطاعي والمؤسسي)، وفي إطار سعي الوزارة لغرس وتجذير ثقافة التميز المؤسسي في جميع جوانب العمل عبر تبني أفضل الممارسات التي لها دور كبير في رفع كفاءة وفعالية الأداء وتطبيق أفضل المعايير في محاور التخطيط والتنفيذ والتحول وفق نموذج التميز الأردني تحقيقاً لرؤية سيد البلاد جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين (حفظه الله) في إحداث نقلة نوعية وتطوير في أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية خدمةً للمواطنين وتعزيزاً لتنافسيتها، حيث عملت الوزارة على التركيز على التخطيط المؤسسي واستشراف المستقبل والمتابعة المستمرة لتقييم أداء الانجاز لخطط الوزارة الاستراتيجية كافة المتمثلة بالخطة الاستراتيجية للوزارة للأعوام 2022-2024، استراتيجية الإعلام والاتصال للأعوام 2023-2025، والخطة الاستراتيجية لإستقطاب الطلبة الوافدين 2023-2027.

كذلك عكفت الوزارة على تنفيذ كافة البرامج والمبادرات وفق خطط معتمدة أهمها خطة التحول الرقمي لتحسين مستوى الخدمات حيث تم حوسبة ما نسبته (98%) من الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة لتصبح وزارة الكترونية، وأتمتة (95%) من العمليات الداخلية، واستكمال الربط البيني مع العديد من الدوائر والمؤسسات الشريكة مع الوزارة، كما يشار إلى رفع الجاهزية الإلكترونية للعمل في مشروع المركز الوطني للتعليم الإلكتروني ومصادر التعليم المفتوح تنفيذاً لمحاور خطة العمل التنفيذية لإدماج التعلم الإلكتروني من خلال تجهيز المنصة التعليمية الإلكترونية والاستديو التعليمي داخل الوزارة.

إن إدارة المخاطر جزء أساسي في الإدارة الاستراتيجية وهي العملية التي تحدد فيها الوزارة المخاطر المرتبطة بنشاطاتها من أجل تحقيق استدامه لها، والتنبؤ المسبق بالمخاطر التي من شأنها أن تؤخر سير العمليات وتقديم الخدمات وتؤثر سلباً على تنفيذ برامجها ومشاريعها حيث يتم التنبؤ باحتمالية حدوثها وشدة أثرها وآلية التعامل معها ضمن منهجية واضحة. كالتعامل مع مختلف الأزمات الخارجية وعودة الطلبة المفاجئة من بعض الدول نتيجة عدم الاستقرار السياسي والأمني في تلك الدول.

كما حرصت الوزارة على التطوير التنظيمي حيث تم العمل على مراجعة وتطوير الهيكل التنظيمي بحيث يخدم مصلحة العمل ويسهم في رفع مستوى تحقيق الوزارة لأهدافها وتنفيذ التغييرات على الهيكل التنظيمي على سبيل استحداث مديريات التعليم العالي في الأقاليم، واستحداث وحدة العلاقات العامة والشؤون البرلمانية وخدمة الجمهور، وبمراجعة وتحديث العديد من التشريعات الناظمة لعمل الوزارة أهمها نظام التنظيم الإداري للوزارة، ونظام صندوق دعم الطالب في الجامعات الرسمية لسنة 2024، ونظام الإعراف ومعادلة الشهادات لسنة 2023 وتعليمات معادلة الشهادات لسنة 2023 والتعليمات المعدلة للتعليمات المالية لمعادلة الشهادات غير الأردني لسنة 2023 وتعليمات الإعراف بمؤسسات التعليم العالي غير الأردنية لسنة 2023 وتعليمات معدلة لتعليمات المكرمة الملكية السامية لأبناء العشائر في مدارس البادية الأردنية والمدارس ذات الظروف الخاصة لسنة 2021... الخ وغيرها من تشريعات.

كما عملت الوزارة على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة حيث التزمت الوزارة بتطبيق معايير المواصفة لنظام إدارة الجودة حسب معايير المواصفة (ISO9001:2015)، وتهتم الوزارة بتطبيق الدراسات السنوية لإستطلاع رأي كافة الأطراف المعنية من موظفين وملتقي خدمة وشركاء ومتابعة مستوى الرضا لديهم وتطبيق الخطط التحسينية لتحقيق أعلى مستوى رضا عن أداء وخدمات الوزارة. ركز الدور القيادي في تطبيق مبادرات لترسيخ الثقافة المؤسسية بين الموظفين عبر إطلاق جائزة الموظف المتميز داخل الوزارة بشكل سنوي، وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموظفين وفقاً لخطة تدريبية تتضمن العديد من البرامج المتعلقة بالتميز والابداع، وتمكين وتأهيل الموظفين للمواقع القيادية عبر وضع خطة إحلال وتعاقب وظيفي ويتم تدريب وتأهيل الموظفين المرشحين للوظائف القيادية والاشرفية ضمن برامج تطوير وتمكين الموظفين للمواقع القيادية والاشرفية بالإضافة بتفويض الصلاحيات وفقاً لمصفوفة تفويض الصلاحيات.

بالإضافة الى دعم ثقافة العمل المشترك من خلال تشكيل لجان عمل مشتركة ومتنوعة لضمان تبادل المعرفة وتناقؤها، وتشكيل لجنة جائزة فريق التغيير المتميز من نخبة الموظفين للعمل على مشاريع التغيير في الوزارة بالإضافة إلى دعم البحث العلمي والابتكار من خلال الخطة التنفيذية لصندوق دعم البحث العلمي والابتكار عبر تطبيق العديد من المبادرات والمشاريع، الذي يقوم على دعم المشاريع البحثية ذات الأثر التطبيقي ضمن الأولويات الوطنية بالإضافة إلى دعم المجالات العلمية والأبحاث المنشورة، وعقد شراكات مع مؤسسات أكاديمية وممثلين عن الشركاء في قطاع التعليم العالي وتعزيز قنوات الاتصال مع الشركاء من خلال قياس مدى رضاهم عن الابتكار، بالإضافة الى تعزيز التعاون في مجال التعليم العالي والتبادل الثقافي من خلال توقيع اتفاقيات التبادل الثقافي وتنظيم المعارض الترويجية للجامعات والكليات الأردنية وزيارات لدول مستهدفة لإستقطاب الطلبة للدراسة في الجامعات الأردنية مما ساهم في زيادة اعداد الطلبة الوافدين الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي بالمملكة خلال الأعوام الاخيرة حيث بلغ العدد الإجمالي للطلبة الوافدين (51647) طالباً وطالبة، من 113 دولة يشكلون مانسبة 11% من إجمالي عدد الطلبة على مقاعد الدراسة للعام الجامعي الحالي 2024-2025 مقارنة بعدد الطلبة البالغ (35000) من 106 دولة للعام الجامعي 2020-2021.

وتركز الوزارة على تطبيق مبادئ الحوكمة واستخدام عمليات الحوكمة المؤسسية المالية، والرقابة على أدوات الإنفاق ومدى الالتزام بالتشريعات المالية المعمول بها واعتمادها إلكترونياً، ونشر مدونة السلوك الوظيفي على كافة الموظفين، وتعميم ميثاق تقديم الخدمات الحكومية في أروقة الوزارة، مما ساهم في حصول الوزارة على أفضل دائرة حكومية ضمن محور الزيارة الميدانية غيرالمعلن عنها للمتسوق الخفي لعام 2023، بالإضافة الى عدم وجود أي مخالفات ضمن التقارير الواردة من ديوان المحاسبة، وحصلت الوزارة على تقييم نسبه (63.25%) في مؤشرات النزاهة الوطني واحتلت المركز الثالث ضمن فئة الوزارات الحكومية في حين بلغ المتوسط العام للمؤشر لفئة الوزارات (46.7%) عام 2023.

وأخيراً وليس آخراً تستمر الوزارة بتقديم المهام الموكلة إليها على أكمل وجه وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والتميز.

وزارة الصحة الأردنية: الفوز بالجائزة إنجاز رفيع واعتراف بالأداء المتميز

التميز المؤسسي في القطاع الحكومي



بعد التميز المؤسسي في القطاع الحكومي ضروريا لتحسين جودة الخدمات الحكومية وكفاءة العمل كما أنه يعزز من المصداقية والثقة بين الحكومة والمواطنين بالإضافة لدوره المهم في تحسين الأداء العام للمؤسسات الحكومية حيث جاءت جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية كواحدة من أبرز الجوائز الوطنية في الأردن بهدف تعزيز ثقافة التميز وتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة في القطاع الحكومي. وقد برزت في هذا المجال وزارة الصحة الأردنية، التي حققت إنجازاً ملحوظاً بحصولها على المركز الأول في الدورة التاسعة للجائزة عن قطاع الوزارات الكبيرة.

القيادة الملهمة والتخطيط الفعال مفتاح النجاح

تلعب القيادة دوراً محورياً في تحقيق التميز المؤسسي، إذ إنها العامل الأساسي الذي يُحفّز الأفراد ويوجه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية. يقول جون ماكسويل: "القادة المتميزون يقودون المؤسسات نحو التميز من خلال رؤية استراتيجية واضحة" حيث اعتمدت وزارة الصحة الأردنية رؤيتها "بمجتمع معافي وآمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية" لتكون البوصلة التي تُوجه الوزارة نحو أهدافها المستقبلية وتساعد في تحديد الأولويات والمسارات الصحيحة لتحقيق النجاح من خلال استراتيجية شاملة وضعت لتغطي إطاراً زمنياً لثلاث سنوات والذي شكل تحدياً كبيراً في ضرورة تحقيق إنجازاً محرزاً إلا أنه يعكس الجدية المطلوبة في تحقيق أولويات صحية تنعكس ايجاباً على صحة الفرد والمجتمع في ضوء التحديات والمتغيرات التي أحدثتها جائحة كورونا وحرصت الوزارة على مواابقتها مع رؤية التحديث الاقتصادي وخارطة تحديث القطاع العام ووضع خارطة طريق لتحقيق الرؤى الملكية السامية والتوجهات الحكومية بالوصول الى تغطية صحية شاملة بحلول عام 2030 ولم تغفل الوزارة أهمية التيقظ المستمر لنظامها الايكولوجي والاستفادة من الفرص المتاحة كتوجيه المنح لتنفيذ المشاريع الاستراتيجية وسد الفجوات التمويلية وإنشاء صندوق للمنحة المشتركة يدار بكفاءة عالية واعتماد خطط وسياسات لإدارة المخاطر والأزمات لضمان استمرارية الأعمال وطورت نظام للتنبؤ الذكي وطورت التشريعات لتمكينها من تقديم خدمات الطبابة عن بعد والتوصيل المنزلي للأدوية والخدمات الصحية الافتراضية لتعزيز الجاهزية المستمرة كأحد الدروس المستفادة من جائحة كورونا وأنشئت وحدة متخصصة للتغير المناخي لمواكبة ما يحدث في البيئة العالمية وعملت على تقوية أنظمة الرصد والتقييم لتتبع الأداء وضمان تحقيق التحسين المستمر.

ولتحقيق معايير نموذج التميز الأردني ومأسسة الجهود المبذولة والمبادرات والأنشطة التي تدعم تطبيق المعايير أنشئت الوزارة في عام 2022 وحدة خاصة بالتميز المؤسسي والابتكار على هيكلها التنظيمي ضمن مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة والتي تولت عملية نشر ثقافة التميز والابتكار المؤسسي ووضعت خطة سنوية لبناء قدرات كوادر الوزارة حول المفاهيم الإدارية التي يتبناها النموذج كالأستدامة واستشراف المستقبل وإدارة التغيير والتحول واستمرارية الأعمال وغيرها الكثير واعتمدت مجموعة من المواثيق التي من شأنها ضمان النزاهة والشفافية كميثاق القيادة وميثاق الموردين وميثاق متلقي الخدمة.

تبنّت الوزارة قيمة الحدّثة وتبني كل ما هو جديد ومثبت علمياً في تطوير خدمات وممارسات الرعاية الصحية والاستخدام الأمثل للتكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية، كما اعتمدت هدفاً محورياً (الارتقاء بالأداء المؤسسي بالوزارة ومأسسة ممارسات التميز والإبداع والابتكار) يندرج تحت الهدف الاستراتيجي تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة كما قامت الوزارة باستحداث وحدة تنظيمية تعنى بإدارة الابتكار وقامت بتشكيل لجنة لضمان حوكمة اختيار الأفكار الابتكارية المقدمة من المعنيين وقامت بتبني خطة لإدارة الابتكار ينبثق عنها أهداف طموحة تهدف إلى بناء منظومة صحية مبتكرة، كما نظمت الوزارة العديد من الأنشطة لتشجيع الموظفين على تقديم الأفكار الابتكارية ضمن فعالية تعقد بشكل سنوي تحت اسم اسبوع الابتكار، كما تبنت القيادة ميثاقاً للابتكار جاء بمجموعة من التعهدات التي حرصت القيادات على تجسيدها والالتزام بها لضمان دعم الابتكار على أعلى المستويات نظراً لإيمانها بأهمية الابتكار المختلفة وأطلقت الوزارة جائزة أفضل فكرة ابتكارية والتي تحدد مجالاتها سنوياً بناء على الأولويات الواردة من التغذية الراجعة المستقاة من عدة مصادر كتقارير الأداء ونتائج رضا أصحاب العلاقة المعنيين الذين تحرص الوزارة سنوياً على رصد رضاهم واستطلاع آرائهم ومقترحاتهم وعززت الشراكة مع عدة جهات لدعم الابتكار المؤسسي حيث تتطلع الوزارة إلى أن يصبح الابتكار في وزارة الصحة أسلوب عمل وجزء لا يتجزأ من رؤية واستراتيجية وزارة الصحة ووسيلة فاعلة لتحقيق الريادة في تقديم الخدمات الصحية، كما قامت الوزارة بتطوير خطة لاستشراف المستقبل بناءً على استخدام تحليل السيناريوهات واستخدامها كمدخل في بناء خطتها الاستراتيجية وقامت ببناء قدرات موظفيها على مفهوم استشراف المستقبل وأدواته.

المواطن محور الاهتمام

وضعت وزارة الصحة الأردنية المواطن وملتقى الخدمة في قلب أولوياتها، وجعلته المحرك الأساسي لكل برامجها ومبادراتها، وأدركت أن تحقيق التميز في الأداء الحكومي لا يتحقق إلا من خلال توفير خدمات صحية ذات جودة تُلبّي احتياجات المواطنين وتُفوق توقعاتهم وقامت الوزارة بإنشاء وتطوير العديد من المستشفيات والمراكز الصحية لتلبية الاحتياجات المتزايدة للسكان حيث تم افتتاح 3 مستشفيات بسعة كلية 420 سريراً (الإيمان/ عجلون والطفيلة والرويشد) وإنشاء وتوسعة وتجهيز وصيانة 90 مركزاً صحياً وإنشاء مستشفى للجراحات المتخصصة في إدارة مستشفيات البشير، ووحدة قسرة قلبية في مستشفى الزرقاء والسلط والكرك والطفيلة وعلى صعيد الخدمات المتخصصة تم إجراء ما يقارب 18 ألف قسرة قلبية، و1000 عملية قلب مفتوح، فضلاً عن 1300 عملية جراحة للأوعية الدموية و530 جراحة صدر لم تكن تجرى من قبل في وزارة الصحة بالإضافة لذلك تم إنشاء وتشغيل مركز سميح دروزة للأورام في مستشفيات البشير وخدمة ما يزيد عن 7000 مراجع/مراجعة وإجراء ما يزيد عن 4300 جلسة علاج كيماوي بشراكة فاعلة مع مركز الحسين للسرطان والتوسع في خدمات غسيل الكلى بإضافة أكثر من 97 جهازاً لغسيل الكلى في 8 مستشفيات وافتتاح مختبرات وظائف الرئة في 5 مستشفيات هذا وتم إنشاء مراكز للتليف الكيسي في الأقاليم الثلاثة وافتتاح مركز التصلب اللويحي ومركز للسكري والغدد الصم في مستشفيات البشير وتزويد العديد من المستشفيات بأجهزة الرنين المغناطيسي والتصوير الطبقي.

كما أطلقت الوزارة قنوات تواصل مباشرة مع المواطنين لاستقبال الشكاوى والمقترحات والعمل على حلها بسرعة وفعالية حيث استحدثت وحدة صوت متلقي الخدمة التي تعمل على مدار الساعة. وقد ساعد ذلك في بناء الثقة بين الوزارة والمتعاملين، وتعزيز شعور المواطن بأنه شريك أساسي في تحسين القطاع الصحي ويعتبر هذا الالتزام بوضع المواطن محور الاهتمام أحد العوامل الرئيسية التي مكنت وزارة الصحة من تحقيق معايير الجائزة، وعكس رؤية واضحة نحو تقديم خدمات صحية تتميز بالعدالة، الجودة.

توسعت الوزارة في مشاريع اعتماد منشآتها الصحية من خلال مجلس اعتماد المؤسسات الصحية ضمن خطة عمل واضحة ومحددة حيث حققت إنجازا كبيرا بحصول كل من مستشفيات البشير على الاعتماد ومديرية المختبرات المركزية ومديرية بنك الدم وهي ثلاث مؤسسات صحية وطنية كبرى تخدم شريحة واسعة من المرضى والقطاعات وتعتبر مرجعية للقطاعات الصحية الأخرى بالإضافة لحصول 20 مستشفى و 154 مركزا صحيا على شهادة الاعتماد والذي يمثل اعترافا بتحقيقها لمعايير الجودة وسلامة المرضى كما تم العمل على توحيد سير وإجراءات العمل وتوثيق العمليات والخدمات وتطوير أدلة التشغيل القياسية التي تضمن معيارية العمل وفق أفضل الممارسات المهنية والصحية وعززت من ثقافة الجودة من خلال تشكيل فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى في كافة المستشفيات والمراكز الصحية بهدف تنفيذ المبادرات التحسينية عند نقاط تقديم الخدمة وفق منهجية عمل معتمدة لهذه الغاية وشكلت مجالس الجودة في مديريات الصحة لحوكمة أعمال ومشاريع الجودة والتي بدورها ترتبط مع مجلس الجودة المركزي في الوزارة.

العمل بروح الفريق الواحد

فرق العمل تُعدّ أحد العناصر الرئيسية لتحقيق التميز المؤسسي، حيث تسهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة والابتكار داخل المؤسسات وذلك من خلال تعاون الأفراد ذوي المهارات والخبرات المتنوعة في إطار أهداف مشتركة، حيث يمكن لفرق العمل تقديم حلول مبتكرة للتحديات وتحقيق أداء متميز، كما يعزز العمل الجماعي بيئة من الثقة والتواصل الفعّال، مما يتيح تبادل الأفكار بحرية ويساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة. ومن هنا عملنا على تحقيق متطلبات الجائزة وتلبية معايير نموذج التميز الأردني من خلال تعزيز ثقافة العمل الجماعي بحيث يشعر كل فرد بأهمية دوره في تحقيق النجاح المؤسسي وتُعزز الانتماء لدى الموظفين وأن ثقافة الجودة والتميز لا تقتصر على شخص أو فريق أو وحدة إنما هي ثقافة مؤسسية تُمكن المؤسسات من التكيف بسرعة مع التغيرات وتقديم خدمات ذات جودة عالية، مما يضمن استدامة التميز والريادة في بيئة العمل التنافسية.

إن حصول وزارة الصحة الأردنية على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها التاسعة هو بالنسبة لنا إنجازا رفيعا واعترافا بأدائنا المتميز ويعكس التزام الوزارة بتحقيق معايير التميز والجودة في خدماتها. ويُعد هذا الإنجاز حافزا للمزيد من التطوير والابتكار في القطاع الصحي، ويؤكد أهمية استمرارية الجهود المبذولة لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز مكانة الأردن كنموذج يحتذى به في الأداء الحكومي والشفافية.



تجربة دائرة الجمارك الأردنية في الحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية



عملت دائرة الجمارك على تحديد الخطط والأهداف المالية على ضوء الخطة الاستراتيجية للدائرة حيث يتم التخطيط على ثلاثة مستويات وكما يلي:

أولاً: التخطيط طويل الاجل (الموازنة)

الإعداد خطة الموازنة طويلة الاجل يتم الاعتماد على السلسلة التاريخية من بيانات الاتفاق الفعلي والاحتياج المقدر من قبل المديرية المعنية، حيث يتم تغطية جميع الاحتياجات للدائرة لمدة ثلاثة سنوات، ويتم رفعها إلى دائرة الموازنة العامة لاعتمادها، حيث يهدف هذا النوع من التخطيط إلى إعطاء الإدارة العليا صورة واضحة عن المستقبل الذي ستسير دائرة الجمارك في اتجاهه.

ثانياً: التخطيط متوسط الأجل (الخطة التنفيذية)

إعداد الخطط متوسطة الاجل تفصيلاً للخطط طويلة الأجل ويكون مدتها عام حيث تقوم من خلالها على توزيع المهام على الاقسام وبشكل محدد بمؤشرات أداء.

ثالثاً: التخطيط قصير الأجل (الخطة الشهرية)

يعتبر هذا النوع من التخطيط أكثر دقة وأسهل تنبؤ من التخطيط طويل الاجل والتخطيط متوسط الأجل، حيث يتم متابعة الاتفاق بشكل مفصل من خلال تأمين المخصصات والسقوف المالية لتسديد المطالبات الجاهزة للصرف وتجنب تحميل الخزينة أي اعباء مالية مثل الغرامات التأخيريه.

وعطفاً على ما ذكر آنفاً فقد قامت دائرة الجمارك بأعداد وتطبيق أنظمة مالية وتقنيات حديثة من خلال استخدام وتفعيل الأوامر والاجراءات المستخدمة في نظام (GFMIS) من خلال النظام المالي الداخلي المستخدم حزمة برمجيات مطورة داخلياً ونظام الاسيكودا ونظام الكفالات بالتعاون مع البنوك الضمان تيسير الاجراءات المالية. كما تقوم الدائرة بتطبيق نظام المشتريات الحكومية الموحد لشراء الخدمات واللوازم وحسب الصلاحيات المنصوص عليها بالنظام، ويتم اعداد خطة شراء سنوي حسب معدلات الاستهلاك للمواد الدورية والمستهلكة وبالتعاون مع المديرية.

واسترشاداً بقرار مجلس الوزراء المتضمن ضبط ترشيد الانفاق فقد قامت المديرية بتخطيط لضبط نفقاتها حيث تم وضع مصفوفة للمراقبة على ضبط النفقات وترشيد الاستهلاك للدائرة على بنود مجموعة النفقات التشغيلية وذلك من أجل تلبية ما جاء بالخطة الاستراتيجية للدائرة، ويتم قياس مؤشر الاداء للمصفوفة لضبط النفقات من خلال اصدار تقارير ربعية لترشيد الانفاق وضبطها.

تعمل دائرة الجمارك على تطبيق منهجية الرقابة على المخزون وتفقد المستودعات حيث يتم جرد المستودعات بشكل سنوي، ولضمان استدامة الأصول يتم تطبيق أنشطة وقائية وعلاجية مثل زيادة فترة الكفالة وإعداد تقارير دورية الإدامة المعدات اما بخصوص أجهزة الحاسوب وملحقاته يوجد نظام إلكتروني للإبلاغ عن الأعطال.

ومن خلال ما سبق ذكره أعلاه فقد عملت دائرة الجمارك على تطبيق نظام إدارة المخزون الحكومي العام الإلكتروني (GIMCS) منذ عام 2013 وفق منهجية الرقابة على المخزون التي تستند إلى نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022، ويتم عمل هذه المنهجية بشكل دوري وذلك بتشكيل لجان جرد للمستودعات الرئيسية سنويا لمطابقة الأرصدة الفعلية مع أرصدة السجلات، ومن إيجابيات هذه المنهجية تحديد الكميات اللازمة عند الشراء ومعرفة احتياجات المديرية والمراكز الجمركية.

عند اعداد الخطة الاستراتيجية لدائرة الجمارك يتم تحديد أهدافها ومن ضمن هذه الأهداف ما يخص القطاعية والوطنية حيث تقوم دائرة الجمارك بتحديد شركاتها المساهمين بتحقيق هذه الأهداف حيث بلغ 75 شريكا مصنفيين حسب نوع الشراكة وإطارها وحسب القطاع، وعملت على إعداد قائمة بالموردين المشاركين بالعطاءات للاستفادة منهم في عمليات الشراء، وتم وضع منهجية لتقييم وتصنيف الشركاء بسبب التوسع في المشاريع على المستوى القطاعي والوطني.

ومن خلال المنهجية المعمول بها لتقييم وتصنيف وتعزيز العلاقة مع الشركاء تم إنشاء مشاريع مثل مشروع النافذة الوطنية للتجارة وتوحيد الجهات الرقابية. ومن خلال هذه المنهجية فأنها عملت على تسهيل الإجراءات العمل مثل تخفيض زمن الإفراج عن البضائع والكلف اللوجستية ومنظومة خالية من استخدام الأوراق تحت الهدف الاستراتيجي | زيادة كفاءة عمليات التخليص الجمركي.

المؤسسة العامة للغذاء والدواء: دور مميز في تحسين نمط الحياة الصحية للمواطنين



يسعدني أن أستعرض معكم تجربة المؤسسة العامة للغذاء والدواء في نيلها جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية للدورة التاسعة 2024/2023 ضمن القطاع الصحي والرقابة الصحية. كما حصلت المؤسسة على جائزة التميز الحكومي العربي في دورتها الثالثة عن فئة "أفضل مؤسسة حكومية عربية"، وذلك لتتويجا لجهود المؤسسة وتقديراً لدورها كجهة وطنية مرجعية مختصة بالرقابة على الغذاء والدواء، ودورها في تعزيز صحة وسلامة المجتمع من خلال مراقبة جودة الأغذية والأدوية والمستلزمات الطبية، وضمان توفير منتجات صحية وآمنة للمستهلكين. كذلك، تسهم في دعم مبادرات التوعية

الصحية وبرامج المسؤولية المجتمعية التي تهدف إلى تحسين نمط الحياة الصحية للمواطنين، والحرص على تحديث الأنظمة والتشريعات وبما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، بالإضافة إلى استعدادها لمواجهة التحديات الفنية والإدارية والتقليل من آثارها السلبية.

تمتاز المؤسسة بتطبيق قوانين وتشريعات قوية وصلاحيات رقابية فعّالة، وتعتمد على أنظمة حوكمة شفافة وفعالة، تضمن نزاهة عملياتها، واتخاذ قرارات قائمة على البيانات والأدلة العلمية و تُنفذ سياسات داخلية قوية للتأكد من الامتثال للقوانين واللوائح، بالإضافة إلى تعزيز مبادئ العدالة والمساواة بين الموظفين وضمان تنمية قدراتهم عبر برامج تدريبية وتطويرية، كما تلعب دوراً مهماً في إشراك المجتمع المدني وأصحاب العلاقة في تطوير السياسات بما يعزز من فعالية دورها الرقابي ويحافظ على الثقة العامة في أدائها، وتتوافق استراتيجيتها وخططها مع الخطط الوطنية والقطاعية. ويتسم عمل المؤسسة بمشاركة جميع القطاعات ذات العلاقة من خلال اللجان الفنية التي تضم مختصين وخبراء من مختلف المجالات سواء أكان من القطاع الخاص أو الرسمي، كما تسعى المؤسسة دوماً لتحقيق التميز والريادة، مما جعلها مرجعاً ومصدراً للمعلومات ونموذجاً يُحتذى به.

وتساهم المؤسسة في تنفيذ رؤية التحديث الاقتصادي الأردني التي تعتبر خارطة طريق تهدف إلى إحداث نقلة نوعية في مسار التنمية المستدامة والشاملة، بما يتوافق مع التحديات والمتغيرات العالمية استجابة لاحتياجات المستقبل، وتحقيق أولويات البرنامج التنفيذي لرؤية التحديث الاقتصادي 2023-2025، الذي يعد جزءاً من الإصلاح الشامل الذي أطلقه صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين (حفظه الله)، بهدف إطلاق الإمكانيات الوطنية لتحقيق نمو شامل ومستدام، ودعم توفير فرص العمل للأردنيين، وضمان تحسين نوعية الحياة عبر تعزيز الابتكار، والاستثمار في رأس المال البشري، ودعم التحول الرقمي.

و يجسد عمل المؤسسة إصراراً على تقديم خدماتها في أصعب الظروف، مثل جائحة كورونا التي فرضت تحديات عالمية غير مسبوقة، من تأثر الاقتصاد واغلاق الحدود، وفرض قيود على الحركة للحد من انتشار الوباء. رغم هذه التحديات، واصلت المؤسسة تقديم خدماتها الوطنية من خلال تنفيذ العديد من المبادرات والبرامج الهامة، مثل توفير قاعدة بيانات دقيقة للمخزون الاستراتيجي من الغذاء والدواء، استحداث تعليمات الإجازات الطارئة للأدوية واللقاحات، وتشجيع صناعة المستلزمات الطبية مثل الكمامات والمعقمات ووضع اسقف سعرية لها لتوفيرها بأسعار عادلة للمواطنين، كما عملت المؤسسة على تسريع إجراءات تسجيل الأدوية من خلال تعديل نظام فحص الأدوية وتحديث أسس تسعيرها لدعم تنافسية قطاع الصناعات الدوائية واستحداث تعليمات التفتيش عن بعد وتحقيق الامن الدوائي مما ساعد في تجنب العديد من التحديات التي عانت منها حتى الدول المتقدمة بل ساهمت المؤسسة في تصدير الادوية والمستلزمات الطبية لهذه الدول.

أما في مجال الرقابة على الغذاء، فقد اتخذت المؤسسة العديد من الخطوات لتعزيز تنافسية الصناعات الغذائية في الأسواق المحلية والدولية. كما عملت على إيجاد حلول للتحديات التي تواجه القطاع بهدف تعزيز مساهمته في دعم الاقتصاد الوطني، وخلق فرص عمل جديدة، من أبرز هذه الخطوات التوسع في فروع المؤسسة بفتح ثمانية عشر فرعاً جديداً، إصدار تعليمات لترخيص بيع وتحضير الطعام، وتنفيذ برامج لمراقبة المواد الغذائية مثل مراقبة متبقيات الأدوية البيطرية، كما وسعت المؤسسة إلى تبسيط إجراءات الترخيص الغذائي ودعم تطور القطاع الصناعي الغذائي وفق أفضل المعايير العالمية عبر اطلاق العديد من الخدمات المؤتمتة.

وانطلاقاً من حرصها على التعاون مع المؤسسات المحلية والدولية، وقعت المؤسسة العديد من الاتفاقيات والشراكات مثل "مشروع النافذة الواحدة" مع مديرية الجمارك العامة، كما عملت على توسيع اعتمادية المختبرات 17025ISO، وانضمت إلى العديد من المنظمات العالمية مثل: ICH/ IPRP/ IMDRF وتعمل لاتمام الانضمام لمنظمة التفتيش العالمية PIC/s و لبرنامج منظمة الصحة العالمية (WHO GBT) ما يعكس التزامها بأعلى معايير الجودة والتميز.

في الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى مقام حضرة صاحب الجلالة الهاشمية على انصاف المؤسسة، وإلى جميع من ساهم في تحقيق هذه الإنجازات خاصة كوادر المؤسسة بمختلف مستوياتهم، معبراً عن فخري واعتزازي بهم تحت ظل القيادة الهاشمية لصاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم - حفظه الله - وولي عهده الأمين.



المركز الوطني للبحوث الزراعية: انطلاقاً قوية نحو تحقيق التميز واستشراف المستقبل



تمثل منظومة التميز جزءاً من عملية تطويرية، إلا أنها بحد ذاتها نقلة إبداعية من حيث الأفكار التي تبناها فمفاهيمها الرئيسية مبنية على التفكير الجذري والابتكارات الإبداعية، والتي ينتج عنها نتائج ومخرجات ذات قيمة نوعية، وتساهم منظومة التميز في إحداث تقدم في التفكير الإداري ليتجاوز مفهوم تحقيق الأهداف المرجوة حيث تنظر المنظومة إلى المؤسسة على أنها نظام مرن يتضمن نشاطات متجددة ومرتبطة فيما بينها، وتدعمها أنظمة ذكية تتجاوز المفهوم التقليدي المحدود. كما تساعد المنظومة على تطوير العلاقات بين المعنيين وتضيف قيمة نوعية ومساحة

تسمح برفع مستوى مجالات العمل المطلوبة، وتعزز الكفاءة في نقل المعرفة، وبناء القدرات، وتحسن من المرونة المؤسسية وجاهزية التكيف بأسلوب لم يطبق مسبقاً. من هنا كان انطلاقنا بالمركز الوطني للبحوث الزراعية بالاعتماد على تقارير المشاركات السابقة والتقارير التقييمية الصادرة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز وحرص نقاط القوة والضعف لدينا، بما وفرت لنا نقطة انطلاق قوية نحو تحقيق التميز واستشراف المستقبل من خلال وضع الخطط التحسينية وتعزيز الخبرات التراكمية.

رحلة التميز:

رحلتنا بدأت باعتماد معايير ومتطلبات الجودة والتميز، كعمل مؤسسي ممنهج، يعتمد على تطوير الأداء الفردي والمؤسسي، فعملنا باستمرار وجهد متواصل ودؤوب لتكامل بتميز حقيقي، ترجم على أرض الواقع. وستجدون هنا جُملة إضاءاتٍ على أهم ما قمنا به خلال تجربة الحصول على الجائزة:

- سعى المركز لمواكبة ومنافسة المؤسسات البحثية في المنطقة والارتقاء للعالمية، واستجابة لتحديات القطاع الزراعي، فتم تشكيل لجنة لإعادة النظر في نظام وهيكلية المركز ويقضي بتخصيصه في البحوث الزراعية. وتم تصميم شعار يعبر عن توجه المركز الجديد ويشكل هويةً بصريةً، وإيصاله لأصحاب العلاقة عبر الأخبار الصحافية، وقنوات التواصل الاجتماعي، وأشرك المعنيين في كافة خطوات تعديل ومراجعة النظام والهيكل التنظيمي الجديد للمركز.
- شكلت مرحلة إعادة الهيكلة فرصةً لوضع خطة استراتيجية تترجم رؤية ورسالة وأهداف وقيم المركز وفقاً لمنهجية مُعدة تأخذ بعين الاعتبار تحليل تأثيرات العوامل الخارجية على اختلاف أنواعها، لبتاح لنا فهم واقع الحال في القطاع الزراعي واستشراف الحلول الممكنة، واستشراف المستقبل بدراسة النظام الإيكولوجي للمركز وفهم الاتجاهات العالمية التي يتأثر بها مثل الأمن الغذائي والتغير المناخي.
- استكمالاً لتوجهات المركز الوطني للبحوث الزراعية، أشهر المركز الوطني للبحوث الزراعية استراتيجيته للأعوام (2019-2023) بالتنسيق مع كافة الشركاء الاستراتيجيين للمركز وتمت مواءمة الاستراتيجية مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) والأهداف الوطنية والقطاعية، والمرجعيات الوطنية، وكتاب التكليف السامي، وأطلقت استراتيجية المركز (2019-2023) بتاريخ 2019/3/12 بحضور شركاء المركز الاستراتيجيين المحليين والدوليين برؤية ورسالة واضحتين. وتم حشد الموارد لتعزيز دور المركز كمظلة وطنية للبحث العلمي الزراعي.

- وانطلاقاً من رؤية ورسالة المركز، وصولاً للأهداف الاستراتيجية وارتباطها بالأهداف التنفيذية، انبثق عن ذلك خطة تنفيذية ببرامج وأنشطة رئيسة مقترنة باحتياجاتها من موارد مادية ومالية وبشرية بمُستهدفات وقيَم للإنجاز ومؤشرات أداء بخطط زمنية، رُبطت بنظام للمتابعة والتقييم لغايات تنفيذها وتقييمها بإشراك كافة أصحاب العلاقة المعنيين بتنفيذها، وتقديم تقارير دورية حسب الأصول حول الإنجاز المحقق للأنشطة والبرامج الرئيسية بالإضافة للمبادرات، وارتباط ما هو مُحقق من نتائج مع المستهدف للإنجاز على حد سواء زمنياً ونوعياً وكمياً.
- وترجم نجاح الاستراتيجية زيادة واضحة في أعداد المشاريع الممولة من الخارج، والمنسجمة مع الاستراتيجية وبناء بنك البذور الوطني، وإنشاء المحطات المتخصصة في بحوث المياه المعالجة وبرامج انتخاب وتهجين السلالات النباتية والحيوانية البلدية، والاستغلال الأمثل للموارد الوطنية من خلال الخرائط الموضوعية من قبل كوادر المركز.
- كانت الشفافية والنهج التشاركي والمسؤولية المجتمعية ثلاث قيم جوهرية أساسية اعتمدت في توجيه سير العمل، يرافقها التميز والابتكار والإبداع وإدارة المعرفة، وهي نتاج عمل جمعي بين الموظفين وأصحاب العلاقة. ومن نماذج الشفافية؛ كان المركز الوطني أول من طبّق تصوير مقابلات التعيين كافة بالصوت والصورة تعزيزاً لنزاهتها ولحوكمتها.
- عمل المركز على مواءمة الاستراتيجية لتنسجم مع رؤية التحديث الاقتصادي ومراجعة الهيكلة الناجمة عن مشروع بنك البذور الوطني والمحطات والأقسام التي سيتم استحداثها لمواكبة خطة تحديث القطاع العام.
- يولي المركز أهميةً كبيرةً لتعزيز التعاون وتبادل المعلومات والخبرات مع المؤسسات المحلية، والإقليمية، والدولية، ويتعاون مع الوزارات والجامعات والمؤسسات الأكاديمية والنقابات الزراعية واتحاد المزارعين الأردنيين والجمعيات والمؤسسات التي تُعنى بالشأن الزراعي والبيئي، والجمعيات التنموية ذات العلاقة، والمؤسسات والجهات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني المتخصصة، ويرتبط مع نظرائه على المستوى الدولي باتفاقيات ومذكرات تفاهم تساهم في تحقيق أهداف المركز وتطوير البحث العلمي الزراعي على المستوى الوطني.
- عمل المركز على تطوير الموارد البشرية، واستقطاب كفاءات وخبراتٍ جديدةً، وعزز برامج الابتعاث الداخلي والخارجي لاستكمال الدراسات العليا، وتسهيل مهام الدارسين على نفقتهم الشخصية مرتبطةً بتحقيق رسائلهم الجامعية أهداف المركز.
- شكلت رؤى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين نبزاً يهتدي به من يصبو نحو التميز والإبداع، فكانت كلماته في جامعة كاليفورنيا عام 2014، مؤشراً لضرورة الاستثمار في حاضنات الأعمال والابتكار ومُسرّعاتها، سبيلاً لمساعدة الشباب الباحثين عن عمل. لذلك تم تأسيس حاضنة الابتكار وريادة الأعمال الزراعية كمبادرة مؤسسية عام 2019.
- كان لتأهيل البيئة الداخلية لاستيعاب الأفكار غير التقليدية سواء أكانت مولدة داخلياً أو مستقطبة من القطاع الخاص دور هام في تعزيز صورة المركز كحاضنة للأفكار.
- تكفل جهدنا وتميزنا بتكريمنا من صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين يوم عيد الاستقلال بوسام الملك عبدالله الثاني ابن الحسين للتميز من الدرجة الثانية لدورنا في التنمية الزراعية وتوفير فرص العمل، بإنشاء حاضنة الابتكار الزراعي، ومهرجان الزيتون الوطني، وإنشاء بنك البذور الوطني.

في الختام:

ان حصولنا على وسام الملك عبدالله الثاني ابن الحسين للتميز من الدرجة الثانية، وحصولنا على جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة التاسعة 2024/2023 ضمن قطاع التنمية المحلية والاجتماعية، ما هما إلا حافزاً لنا لنستمر في مسيرة التميز والعطاء وتطوير الأداء.

مركز الملك عبدالله الثاني لتدريب العمليات الخاصة: مركز تدريبي احترافي عالمي المستوى



تواجه الإدارات التدريبية تحديات متزايدة نتيجة لتلاحق المتغيرات والتطورات التي شهدتها القرن الواحد والعشرين خاصة في الحقبة الأخيرة منه، وتوقع امتداد هذه المتغيرات والتطورات ليحدث المزيد منها.

وتنعكس الاستجابة لهذه المتغيرات والتطورات في مركز الملك عبدالله الثاني لتدريب الخاصة ومكافحة الارهاب التي جاءت انطلاقة برؤية من جلاله الملك عبدالله الثاني بانشاء مركز دولي متقدم لتدريب العمليات الخاصة

ومكافحة الارهاب يقدم خدمات تدريبية نوعيه ومتقدمه وفق المعايير الدولييه في مجالات العمليات الخاصة ومكافحة الارهاب والواجبات الأمنية. وترجمت رؤية جلاله الملك الى واقع عام 2005 عندما بدأ العمل بانشاء المركز والذي استمر العمل على انشاءه 5 سنوات تقريبا. ليتم افتتاحه الرسمي تحت الراعيه الملكيه الساميه بتاريخ 2009/5/19 وتشرف المركز بحمل اسم جلاله الملك.

ومنذ عام 2020 بدأت رحلة الجودة لتظهر قدرة الإدارة وفريقها على القيام بدورها الفاعل في توظيف واستثمار مواردها للوصول إلى تحقيق أهدافها تتطلب منا كفريق تطوير الاداء المؤسسي وضبط الجودة إيجاد السبل والوسائل والأدوات والأوعية التنظيمية التي تمكن الإدارة من إعادة التوازن الإداري الذي يعالج نقاط الضعف والقوة ويستفيد من الفرص ويواجه المخاطر التي أفرزتها تلك المتغيرات والتطورات العالمية ، متخطيين في ذلك وظائف الادارة التقليدية إلى آفاق أخرى تتسم بالتجديد والابتكار اللذين يحققان التفوق والتميز للمركز وتكسبه التحلي بصفة الميزة التنافسية وكانت رحلة التميز مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز.

ومن خلال تجربة مركز الملك عبدالله الثاني لتدريب العمليات الخاصة كمركز تدريبي احترافي من خلال ممارسته لمهامه بانعكاسات البيئتين الداخلية والخارجية اللتين يرتبط بهما، و دوره في رفد المجتمع العالمي بأفراد مؤهلين محترفين في مكافحة الارهاب والحرب غير التقليدية ومحاكاة انواع التهديدات كانت هذه أهم الدوافع الداعية لإحداث التطوير له، من خلال تطبيق نموذج التميز. ومن واقع هذه التجربة التي أدت القيادة دورا مهما فيها في تبني إحداث التغيير في مسارها لتصل إلى التفوق في اعتماد منهجية التغيير للتطوير الإداري المنشود وصولا للريادة.

فبدأت رحلتنا باعتماد معايير الجودة وترسخت بالتميز، فقد بدأت من التزامنا بالمواصفات القياسية لجميع المعايير الدولية الايزو فقد حصل المركز على سبع اعتماديات للايزو وعلى شهادة الميرت وجائزة التميز في السلامة والصحة المهنية وشهادة اعتماد المؤسسات الصحية وكانت نقطة انطلاق واساس متين لبناء منظومة التميز المؤسسي في التحول من الجودة في تقديم الخدمة ورضا العميل الى الجودة المؤسسية وتعدي حدود توقعات العميل، ثم انتقلنا من تحقيق اهداف الجودة الى تحقيق اهداف التنمية المستدامة، ومن تحديد سياق المؤسسة الى خلق ميزة تنافسية ترتبط مع اسم المركز.

وبدأت رحلة تطبيق التميز المؤسسي بنشر ثقافة التميز وفهم معايير التميز ومكوناتها وتناغمها وتأثيرها على بعضها البعض والتعامل مع الموظفين كـأشخاص بشري يتطلب منا الاستثمار به والمحافظة عليه، وفهم كيفية تطبيق المعايير على أرض الواقع من خلال اليات العمل الخاصة بالمركز وبث الحياه في كل ممارسة ومعيار وخلق ممارسات نابضة بالحياة في المركز تتناسب مع تحدياتنا واهدافنا وخصوصيتنا. وثم الربط العميق ما بين جميع الممارسات المؤسسية والتخطيط الاستراتيجي من خلال تناغم واندماج ممارساتنا التنفيذية وتحويل الخطوط العريضة للاستراتيجية الى ممارسات عميقة.

زادت خطواتنا ثقة في الانتقال من الالتزام بمعايير الجودة الدولية الى التميز المؤسسي وبخطوات الواثق بدأنا بتعزيز ثقافة التميز في المركز واطلاق مبادرات لنشر ثقافة الجودة واشراك الموظفين بصورة فاعلة تلتقي واهدافهم لخلق بيئة داعمة للتغيير بدلا من مقاومتها لنشر ثقافة التميز والجودة في ان واحد، ويحقق غايتنا كفريق في الوصول الى رؤيتنا في ان نكون الخيار الاول للباحثين عن التدريب المتميز والاحترافي للقوات الخاصة ومكافحة الإرهاب وقوات الأمن الداخلي.

لنحقق الريادة بكافة معاييرها التي نسعى جاهدين للوصول اليها باستمرار ومن خلال هذه المسيرة فاننا نعمل جاهدين لوضع كافة الخطط الشاملة بما يضمن استدامة العمليات ومواكبة التحديات لتحقيق النتائج المتميزة والباهره والمستدامة. فقد اقترن اسم المركز بسمات الانفراد في تقديم الخدمة والمؤشرات النوعية الدالة تشير ان المركز يقدم تجربة تدريبية مختلفة لذا تم اعداد خطط تطويرية للتميز المؤسسي على مستوى جميع المعايير ومتابعتها بشكل شهري ومكثف واصدار تقارير تميز شهرية وعقد اجتماعات دورية مع الإدارة العليا لمتابعة المستجدات في المشاريع التطويرية. التي تحاكي الاحتياجات التدريبية وتتوافق مع الصناعات العسكرية وتلبي توقعات ومخاطر الحروب.

لذا تم تشكيل فريق المقارنات المعيارية للاطلاع على افضل الممارسات العالمية ومواكبة المستجدات في الممكنات وعرضها على الإدارة لتبنيها ومنها تنفيذ برنامج لنتمكن من تحقيقها لنحقق افضل نتائج وقياسها ضمن مؤشرات الاداء للوصول الى عمل مؤسسي يرتقي بأداء الفرد والمركز.

في النهاية يجب أن ننظر إلى إستدامة العمل المؤسسي أنها عملية مستمرة، وأن نعمل على تحسين ثقافة التحسين والتطوير المستمرين بناء على نتائج التقييم ونتائج الأداء، وصولاً إلى التميز الذي نريده.

الشركة اللوجستية الأردنية للمرافق النفطية «جوتك»: التميز محلياً وعالمياً في قطاع الطاقة



تعتبر مشاركتنا وحصولنا على جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في قطاع المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة تجسيداً لرؤيتنا في تحقيق «التميز محلياً وعالمياً في قطاع الطاقة»، هذه المشاركة نابذة من إيماننا العميق بأهمية تطبيق جميع معايير الجائزة التي تهدف إلى نشر ثقافة التميز والإبداع وتفعيل مفاهيمها عبر مختلف القطاعات.

حيث ركزت الجائزة على استخدام منهجيات واضحة وشاملة تعزز الأداء المؤسسي، مما أتاح لنا فرصة كبيرة للتعرف على أساليب التميز المتوافقة مع المعايير العالمية، وهو ما انعكس بشكل إيجابي على نمو الشركة وزيادة قدرتها التنافسية. والذي سيؤدي إلى تحسين النتائج على الأصعدة الفنية والإدارية والمالية، الأمر الذي ينعكس في النهاية على الموظفين والشركاء والمستفيدين في جميع القطاعات.

لقد بدأ مشوارنا في التميز مع بداية عمل الشركة في مناولة المشتقات النفطية وتخزينها منذ عام 2018، حيث حققت الشركة العديد من الإنجازات البارزة، من بينها حصول الشركة على اعتمادات عالمية في مجالات الجودة والسلامة المهنية والبيئة. كما حصلت الشركة على شهادة التميز في السلامة والصحة المهنية من الضمان الاجتماعي في عام 2024. ومنذ نشأتها، قدمت الشركة بيئة خصبة للتميز، مما ساعد في تلبية متطلبات الجائزة.

السبيل إلى الفوز

عملت إدارة الشركة على توفير جميع الإمكانيات والموارد اللازمة لتحقيق طموحها في الفوز بالجائزة، حيث بدأ التحضير لها قبل أكثر من عام من موعد التقييم. تم تشكيل لجان فرعية متخصصة تضم كوادراً معنية بكل جانب من جوانب العمل المؤسسي، بالإضافة إلى لجان مختصة بجمع وتحليل وتصنيف النتائج، ومقارنة الأداء مع المعايير المطلوبة في مصفوفة النتائج.

كما قامت الشركة بتدريب أعضاء اللجان تحت إشراف مركز الملك عبدالله الثاني للتميز واستشارة مقيم خارجي لضمان سير العمل وفق المنهجية الصحيحة. عملت اللجان على تحليل الوضع الحالي مقارنة مع معايير التميز، ومن ثم وضع خطة عمل للتقليل من الفجوات بين الواقع والمطلوب، وتم تخصيص منسق عام لمتابعة تنفيذ الخطط، حيث تم عقد اجتماعات دورية لضمان سير العمل بالشكل المطلوب، كما كان لدعم الإدارة العليا ومجلس الإدارة المستمر دور كبير في تسهيل عمل اللجان، مما ساهم في تحقيق التميز بروح من الحرفية والالتزام.

لقد عزز حصولنا على الجائزة مفهوم التميز في كافة إدارات الشركة، مما أسهم في استدامة النتائج الإيجابية وتحقيق التميز المستمر في عدة مجالات، حيث ركزت الشركة على:

- تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مبتكرة ومطابقة للمواصفات العالمية، مثل: الحفاظ على الجودة والكميات المخزنة بأقل نسبة تبخر، تقديم خدمات استشارية في مناولة مادة وقود الطائرات، تأجير فلاتر خاصة لاستلام المشتقات النفطية ومعالجتها قبل التحميل.
- تعزيز رضا الموظفين بتوسيع تطبيق النظام المحوسب للموارد البشرية، مما يسهل التواصل المستمر مع الموظفين لخدمة مصالحهم.
- توسيع مهام لجنة المسؤولية المجتمعية لتشمل قطاعات وأنشطة متنوعة، وتعزيز مساهماتها في المجتمع من خلال الدعم المادي وساعات العمل.
- توسيع قاعدة مؤشرات الأداء واستخدام برنامج حديث لتعريف وتحديد مؤشرات الأداء لكافة الإدارات لقياس الأداء بشكل دقيق.
- الاستفادة من التقييم النهائي للمدققين لوضع خطة تحسينية يتم متابعتها للحفاظ على التميز.
- لقد ساهمت مشاركتنا وفوزنا بالجائزة في تحفيز جميع موظفي الشركة على السعي المستمر نحو التميز، مما عزز رغبتهم في تحقيق نتائج إيجابية إضافية في جميع مجالات التميز والسعي نحو جوائز عالمية.



شركة كهرباء محافظة إربد: خدمات متميزة ومبادرات متكاملة لتعزيز الأداء



تبنت شركة كهرباء محافظة إربد شعار «نحو التميز» والذي يعكس رؤيتها الطموحة لتحقيق التميز والريادة في الأداء، وارتبط إصدار هذا الشعار انطلاقاً من سعيها للحصول على «جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز»، والتي تعد أرفع جائزة وطنية تعترف بالأداء المتميز للمؤسسات.

أطلقت هذه الرؤية خلال مرحلة التعافي من جائحة كورونا، حيث أثبتت الشركة قدرتها على استمرارية الأعمال وتجاوز التحديات من خلال المرونة والاستعداد للتعامل مع المستجدات وهو ما يعكس دور القيادة الشابة الطموحة بتطلعها للمستقبل المستدام والإستثمار بالموارد البشري كأساس للابتكار والذي ساهم بتنويع آليات الاستثمار وتحقيق عوائد من أنشطتها غير الأساسية مع زيادة الإهتمام بمستوى الخدمات التي تقدمها إيماناً بضرورة تسهيل حياة الناس وتمكين الاقتصاد.

يمثل الشعار التزام الشركة بالعمل الجماعي والتميز في تقديم خدماتها، وهو دعوة لموظفي الشركة وشركائها لتحقيق أهداف مشتركة تسهم في تعزيز دور الشركة في دعم التنمية المستدامة. كما واتبعت نهجاً استراتيجياً ثابتاً لتحقيق التميز من خلال البناء على ما تم إنجازه في مسيرتها. وركزت على تطبيق أعلى المعايير في تقديم خدماتها، مما مكّنها من تحقيق فارق ملحوظ، وذلك من خلال تبني مفاهيم وممارسات فضلى مستوحاة من التجارب العالمية الرائدة. حققت الشركة تميزها من خلال تنفيذ مبادرات مميزة ومتكاملة بهدف تعزيز الأداء، والارتقاء بالخدمات، وتبني أفضل الممارسات العالمية. ومن أبرز هذه المبادرات:

- تطبيق تعليمات ومعايير الحوكمة المؤسسية من خلال تبني نموذج حوكمة يضمن الالتزام والامتثال لتعليمات الجهات التنظيمية، وتعزيز الشفافية والمشاركة الفاعلة لجميع أصحاب العلاقة وتحقيق توازن إيجابي مع الشركاء والمستثمرين، مما زاد من ثقة المستثمرين بأسهم الشركة.
- تطبيق نهج الاستدامة من خلال إعداد تقرير الاستدامة السنوي وفق معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) وأهداف التنمية المستدامة (SDGs) والمبادرة بإطلاق مؤشر الاستدامة كأول شركة في الأردن، لقياس الالتزام بمبادئ الاستدامة وأثرها على الأداء.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمشاركين من خلال تبني معايير رائدة مثل Seven Stars لتطوير الخدمات واستخدام أدوات تقييم تجربة العميل مثل "المتسوق الخفي" والتي تهدف إلى تحسين الأداء.

- التحول نحو الخدمات الرقمية وتطوير مكاتب الخدمة لتلبية احتياجات المشتركين بأفضل المعايير وتبني أفضل وأحدث التقنيات لضمان استمرارية وكفاءة تقديم الخدمات ، حيث قامت الشركة بحوسبة ما يزيد عن 95% من العمليات، مما جعل الشركة مؤسسة ذكية ومستدامة.
 - الاستثمار في الموارد البشرية واعتماد سياسات استقطاب تركز على المواهب المستهدفة والتميزة وتبني تعزيز برامج التعليم والتطوير المهني للموظفين من خلال حصولهم على شهادات مهنية متخصصة تدعم كفاءتهم في المجالات المختلفة.
 - سياسات استمرارية الأعمال من خلال تطبيق المعايير الدولية لضمان استمرارية تزويد خدمة الكهرباء وتحقيق مستويات عالمية من الكفاءة من خلال المقارنات المعيارية مع الشركات الدولية، وتبنيها تطوير خطط استجابة مرنة لمواجهة الأزمات.
- من خلال هذه المبادرات، أثبتت شركة كهرباء إربد التزامها بالتميز والابتكار، مما ساهم في تحقيق رؤية طموحة تركز على الجودة والاستدامة وخدمة المجتمع الأردني بفعالية والوصول الى التكريم الملكي بالحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص.





الدكتور عبدالرحمن المعاني

دكتورة ادارة صحية وتخطيط استراتيجي

مقيم جوائز

مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

كان لي الشرف في المشاركة بتقييم جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لدورتين كان اخرها في العام الحالي بالدورة التاسعة والتي تهدف الى تطوير اداء الوزارات والمؤسسات الحكومية والخاصة والافراد، وتجذير ثقافة التميز في الاداء والجودة والشفافية والابداع.

إن مشاركتي في تقييم جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز اطلعتني على أهمية الحصول على هذه الجائزة كونها تتضمن معايير التميز في العمل سواء كان عاما او خاص وتقديم الخدمة بجودة عالية والذي تتضمن مفاهيم ومعايير اساسية للتميز مثل القيادة، بناء الاستراتيجية، العاملون او القوى العاملة، الشراكات والموارد، العمليات والخدمات، وبعد ذلك تقييم الخدمة من خلال قياس النتائج سواء لمتلقي الخدمة او الافراد والمجتمع أوالنتائج الرئيسية للتقييم.

إن هذه المعايير او النتائج تصب في هدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وتميز الاداء والشفافية التي تؤدي بالتالي في تطوير الاداء الحكومي والذي ينعكس على خدمة المواطن ويساعد ذلك على نشر

الوعي والتثقيف بمفاهيم الاداء المتميز. ان ادخال القطاع الخاص على جائزة الملك عبدالله للتميز حولها الى جائزة وطنية اصبحت تهم جميع القطاعات عامة او خاصة.

واصبحت الجائزة المحفز الرئيس لجميع القطاعات للانخراط في مجال التحديث والتميز والذي يهدف إلى تعزيز التنافسية بين المؤسسات عن طريق نشر الوعي لمفاهيم الجودة الشاملة والأداء المتميز وكذلك ابراز الجهود المتميزة للمؤسسات والشركات الوطنية وتسليط الضوء على انجازتها وخدماتها في تطوير انظمتها وكذلك تحفيز القوى العاملة على مختلف المستويات على التنافس والتميز وتقديم قصص النجاح فيما بين المؤسسات للاستفادة منها في مختلف المواقع لتصب وتساعد بتطوير وتحسين الوظيفة العامة.

تركز الجائزة وتتميز بتحفيز المؤسسات العامة والخاصة على المنافسة المحلية والدولية والوصول الى التميز في جميع المجالات، وتبادل الخبرات المتميزة ومشاركة قصص النجاح فيما بينها.

إن جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز استطاعت ادخال مفهوم التميز والمنافسة الى القطاع العام والخاص واصبحت هذه المؤسسات تتنافس فيما بينها بادخال مفاهيم ومعايير الجائزة الى خططها وبرامجها وتسعى الى الحصول على الجائزة التي اصبحت عنوان التميز في المجتمع الأردني، ويشار اليها كعنوان للجودة والنوعية، وتعتبر المؤسسة التي تحصل على الجائزة سواء من القطاع العام او الخاص في المجتمع الاردني متميزة وناجحة ويزيد الاقبال على منتجاتها وخدماتها والتي تصبح ماركة مطلوبة وكذلك ترتفع القيمة السوقية للمؤسسة الفائزة بالجائزة.

ومن الضروري وحتى تصبح الجائزة سلوك وثقافة تنفيذية لدى الحكومة وادخال مفاهيم الجائزة الى السياسة الحكومية والايغاز الى جميع المؤسسات الحكومية بالمشاركة بالجائزة وتخصيص مخصصات مالية ترصد بالموازنة في موازنات الوزارات، واصدار بلاغ بضرورة المشاركة الاجبارية بالجائزة، وتقييم المؤسسات والوزارات الحكومية على اساس نجاحها او تحسنها او اخفاقها في الجائزة وكذلك تقييم المسؤولين على اساس توفير كافة الامكانيات لمؤسساتهم للمشاركة في الجائزة والحصول عليها من عدمة.

ويجب على الحكومة الايعاز لجميع الوزارات والمؤسسات الحكومية بحث اوجه التعاون مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز والتي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين اداء وعمل الجهات الحكومية والنهوض بالقطاع العام.

إن التشبيك والشراكة مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز مهم جدا وذلك للاستفادة من العمل الذي يبذله في تطوير القطاع العام، بما يساعد في دعم وتنشيط خبرات الموظفين ونقل قصص النجاح المتميزة مما يؤدي الى تطوير اساليب العمل بشكل متميز مما يحسن من مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.

ولتطوير الأداء العام على الحكومة دراسة التوصيات المنبثقة عن تقارير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وتضمينها ضمن خطط الوزارات وتقييمها والعمل على اعداد مبادرات تنفيذية لجميع الوزارات والمؤسسات الحكومية على اساس ما يجاء بالتقارير، ولا بد من التركيز على المتابعة والرقابة الدورية، واعتبار التطوير المؤسسي عملية مستمرة ودائمة والوصول الى ثقافة وسلوك التميز وادخاله ضمن السياسة العامة للدولة.

يجب العمل على نشر الوعي والتركيز على دور مركز الملك عبدالله للتميز اعلاميا والخدمات التي يقدمها بهدف تحسين وتطوير القطاع العام وآلية العمل فية ولا ننسى الجهود المبذولة في تحسين العمل في القطاع الخاص. كما يجب ان يتم القيام بحملة اعلامية شاملة توضح الية عمل المركز والجوائز التي يمنحها لمؤسسات القطاع العام والخاص والية المنح، كما يجب العمل على عرض نتائج تقييم جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في اخر دورة وهي التاسعة على جميع الوزراء ومراء المؤسسات المستقلة، وعرض تحليل عام لمخرجات التقييم والعمل على اعداد خطط التحسين بالتشارك مع كل الوزارات والمؤسسات المعنية في القطاع العام والخاص.

إن قناعة المسؤول الأول في الوزارة او المؤسسة هو عامل مهم جدا لأخذ الجائزة على محمل الجد والاهمية، كما أن معايير الجائزة ومحاورها جميعها تصب بالصالح العام ويجب ان يكون هناك ترجمة حقيقية لادخال مفاهيم الجائزة الى كل مستوى في الدولة الأردنية. ان ابراز دور مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في تطوير القطاع العام وتحديثه هي مسؤولية وطنية تتشارك فيها الحكومة والمركز. وعلى الطرفين التعاون والتنسيق المنتظم والمستمر في سبيل انجاح تطوير وتحديث القطاع العام وتحقيق الرؤية الاقتصادية واصلاحها.

والمساهمة الفعالة من قبل المركز بأنجاح الجو الاصلاحية في المملكة سواء الاصلاح الاقتصادي والسياسي وتطوير القطاع العام، يجب اظهار الدور الوطني للمركز بشكل واضح لدى المجتمع الاردني بكافة اطرافه ومستوياته سواء في القطاع العام أو الخاص.

تعزيز تنافسية الأردن على المستوى العالمي



المهندسة عيبر محمود رماضنه

مساعد مدير الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية

أمانه سر اللجنة العليا لتطوير التفتيش

وزارة الصناعة والتجارة والتموين

مقيم جوائز

مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

تُعد جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص، من أبرز الجوائز التي تجسد الرؤية الملكية السامية لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم في تحقيق التميز والشفافية وتعزيز تنافسية الأردن ومؤسساته على المستويين الوطني والعالمي. هذه الجوائز التي تحمل اسم جلالته تعكس التزام الأردن بتطوير القطاع العام والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية، إلى جانب تعزيز الابتكار والتنافسية في القطاع الخاص، بما يسهم في دفع عجلة التنمية الوطنية وتحقيق التميز المؤسسي.

في الدورة التاسعة لجائزه الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية للأعوام 2024/2023، شارك في الجائزة 86 وزارة ومؤسسة حكومية موزعة على 8 قطاعات مختلفة، كما ترشح 144 موظفًا وموظفة لجائزة الموظف الحكومي المتميز، تأهل منهم 33 موظفًا. أما بالنسبة لجائزة التميز في القطاع الخاص، فقد شاركت 42 مؤسسة وشركة، تأهلت منها 21 مؤسسة بين شركات صناعية وخدمية كبيرة وصغيرة. ان مشاركتي كمقيم ضمن كوكبة من الخبراء المقيمين مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، شاركت في تقييم المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة، ولمست عن قرب الاحترافية العالية التي يتميز بها المركز في إدارة العملية التقييمية بكل مراحلها، من التخطيط الاستراتيجي إلى التنفيذ الدقيق، مما يجعله نموذجًا يُحتذى به على المستويين الوطني والعالمي.

التخطيط الاحترافي للعملية التقييمية:

أولى المركز اهتمامًا كبيرًا بالتخطيط المنهجي الذي يضمن نجاح العملية التقييمية. تبدأ مراحل التخطيط بتحديد أهداف التقييم، ثم اختيار فرق المقيمين وفق معايير دقيقة تضمن الخبرة والموضوعية. يتم بعد ذلك إعداد جداول زمنية مُحكمة تغطي جميع مراحل العمل، بدءًا من التدريب، مرورًا بالزيارات الميدانية، وصولًا إلى إعداد التقارير التقييمية ومراجعتها مع لجان التحكيم. هذا النهج المتكامل أسهم في تحقيق التناغم بين جميع الأطراف المعنية، وضمان تنفيذ التقييم بكفاءة عالية وفق أفضل المعايير العالمية.

جهود توعوية شاملة بناء قدرات المقيمين:

يُعتبر بناء قدرات المقيمين جزءًا أساسيًا من استراتيجية المركز، حيث نُقِّد قبل انطلاق مراحل التقييم سلسلة من الورش التدريبية والجلسات التوعوية التفاعلية عبر تقنيات الاتصال المرئي، قدمها نخبة من الخبراء بقيادة عطفة المدير التنفيذي للمركز. وقد حضر هذه الورش 300 مقيم ومقيمة من العاملين من مختلف القطاعات الاقتصادية.

ركزت هذه الجلسات على:

- شرح معايير التقييم وآلياته وفق نموذج التميز الحكومي الأردني الجديد (KACE-5.0).
- تعزيز مهارات المقيمين التحليلية والتقييمية من خلال مراجعة لأفضل الممارسات العالمية.
- توضيح مميزات النموذج الجديد، خاصةً في ترسيخ التكامل بين الأبعاد الثلاثية (المؤسسي، القطاعي، والوطني)، ومراعاة خصوصية مهام الجهات الحكومية مع التركيز على تحقيق الأهداف الوطنية والقطاعية. أثمرت هذه الجهود عن رفع كفاءة المقيمين بشكل ملموس، مما انعكس إيجابًا على جودة التقارير التقييمية وأداء المقيمين، كما أسهم في تطوير قدراتهم ليصبحوا قادة فاعلين في مؤسساتهم الأصلية.

أثر التقييم على المؤسسات: خارطة طريق للتحسين المستمر:

لا يقتصر دور العملية التقييمية على قياس الأداء فقط، بل تُعد أداة فعّالة لتحفيز التطوير وتحقيق التحسين المستمر. من خلال خضوع المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة للتقييم، اكتسبت هذه الجهات معارف عميقة حول معايير التميز المؤسسي وأفضل ممارسات الحوكمة والشفافية. كما ان التقارير التقييمية التي يعدها المركز بالتعاون مع فرق المقيمين توفر خارطة طريق واضحة تحدد نقاط القوة وفرص التحسين، مما يُمكن المؤسسات من تنفيذ مبادرات تطويرية ترتقي بأدائها وتُعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتنافسيتها محليًا ودوليًا.

احترافية مركز الملك عبدالله الثاني للتميز: نموذج عالمي يُحتذى به

يمثل مركز الملك عبدالله الثاني للتميز نموذجًا عالميًا في إدارة الجوائز وبرامج التميز، بفضل ما يتمتع به من:

- تخطيط استراتيجي دقيق يضمن تنفيذ جميع مراحل العمل بمرونة وكفاءة.
- تدريب وتأهيل المقيمين من خلال برامج متقدمة تُضاهي المعايير الدولية.
- تواصل فعّال يحقق الانسجام بين فرق التقييم الكبيرة ويضمن الشفافية والدقة.
- إدارة موارد متكاملة تستغل كل الإمكانيات المتاحة لتحقيق أفضل النتائج.

هذا المستوى العالي من الاحترافية أهل المركز ليكون قادرًا ليس فقط على إدارة الجوائز الوطنية بكفاءة، بل وجعلته مؤهلًا لإدارة جوائز دولية وفق أعلى المعايير العالمية.

رؤية مستقبلية: تعزيز دور المركز في تحقيق التميز المؤسسي

يبقى مركز الملك عبدالله الثاني للتميز حجر الأساس في تطوير القطاع العام وتعزيز تنافسية القطاع الخاص. من خلال تقييم الأداء المؤسسي وإعداد التوصيات المستندة إلى معايير التميز، يُسهم المركز في:

- تحسين أداء المؤسسات الحكومية والنهوض بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تعزيز تنافسية القطاعات الاقتصادية ورفع قدرتها على الابتكار والتطوير.
- تطوير قدرات الموظفين وبناء الكفاءات الوطنية القادرة على قيادة التغيير الإيجابي.

إن رؤية جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم، التي تؤكد على العمل والإنجاز لبناء دولة حديثة تقوم على التميز والشفافية، تجعل من مركز الملك عبدالله الثاني للتميز الأداة الوطنية الأكثر فاعلية لتحقيق هذه الرؤية. من خلال التعاون الوثيق بين المركز والجهات الحكومية والخاصة، يمكن ترجمة التوصيات التقييمية إلى مبادرات نوعية تضمن تحقيق التنمية المستدامة والازدهار الذي يتطلع إليه الأردن.

تجربة ملهمة ودروس مستفادة

إن مشاركتي كمقيم مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في الدورة التاسعة 2024/2023، كانت إحدى المحطات البارزة في مسيرتي المهنية. وهي أيضا تجربة ثرية وملهمة لجميع المقيمين.

لقد أثبت المركز من خلال احترافيته وشفافيته أنه أكثر من مجرد جهة مُنظمة للجوائز؛ بل هو محفز للتطوير وبناء القدرات، ومُساهم فعّال في رسم مستقبل أفضل للأردن. إن التزام المركز بنشر ثقافة التميز والابتكار، والعمل على تحسين الأداء المؤسسي، يُجسد الرؤية الملكية الطموحة ويدفع جميع المؤسسات للسير بخطى واثقة نحو التميز والريادة.

وختامًا، يبقى مركز الملك عبدالله الثاني للتميز نموذجًا يُحتذى به في الإدارة المؤسسية، ورافعة وطنية تُسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للأردن، وتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز تنافسيته على المستوى العالمي.

ضباط الارتباط والدور الفاعل في نشر ثقافة التميز



المهندس محمود يوسف هاكوز
مدير تطوير الاداء المؤسسي والتميز
سلطة وادي الأردن

قامت سلطة وادي الاردن بالمشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية في الدورة التاسعة 2023 – 2024 وكان لي الشرف بالمشاركة كضابط ارتباط للجائزة في ظروف استثنائية للسلطة حيث تزامنت هذه الفترة مع هيكلية شاملة لادارات ومديريات واقسام السلطة مما شكل تحديا كبيرا لنا جميعا في السلطة وتطلب منا جهدا اضافيا لتقديم افضل صورة عن عمل السلطة.

وقد تكلفت جهودنا بفضل الله وتوفيقه وبتوجيهات عطوفة أمين عام سلطة وادي الأردن بان تم رفع المستوى التقييمي لمشاركة السلطة والتقدم في الترتيب من المستوى -التأهيلي الأول الى المستوى المتقدم -الثالث وتحقيق ترتيب اعلى في ترتيب المجموعة، ولهذا كانت هذه التجربة لي شخصا من افضل التجارب وأغلى اللحظات التي حفرت عميقا في ذاكرتي وأفخر بها، وأفخر بانني ساهمت بهذا الجهد الكبير للسلطة وانني شاركت بهذا العرس الوطني الكبير المتمثل في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية للدورة التاسعة، والذي تعرفنا به على أفضل كادر ممكن يمكن التعامل معه من حيث المعرفة واللباقة والحرفية والنشاط في العمل أملا أن تستمر مسيرة هذه المؤسسة الوطنية الغالية (مركز الملك عبدالله الثاني للتميز بكوادره الفريدة المتميزة و قيادته الفذة) وان تنير مسار مؤسسات الدولة جميعها وتقودها في درب التميز والإبداع والشفافية والعطاء.

الموظف الحكومي المتميز: القدوة الحسنة وأساس التميز



السيدة رانيا صبيح

أمانة عمان الكبرى

حاصلة على جائزة الموظف الحكومي
المتميز-فئة الموظف القيادي المتميز

المرتبة الأولى

منذ بدء عملي مديرة لمركز زها الثقافي، أدركت مدى أهمية المركز في تنمية قدرات الأطفال وبناء جيل قادر على الإبداع والابتكار، فأخذت على عاتقي مسؤولية خلق بيئة محفزة وداعمة تساهم في تنشئة أطفال يتعلمون بفرح وإبداع، فعملت وفريق العمل على التطوير المستمر للعمليات والخدمات التي يقدمها المركز، وسعيت لتوسيع عدد فروع المركز لتشمل المحافظات كافة، حيث كان الفرع الوحيد في عمان بمنطقة خلدا وأصبح خلال فترة إدارتي (18 عام) 24 فرعاً لمركز زها منتشرة في عمان ومحافظات المملكة.

وقد رافق ذلك العديد من التحديات، خاصة بعد التوسع الجغرافي لفروع المركز وتداخل المهام والمسؤوليات والصلاحيات مع بعض الجهات الرسمية مثل البلديات، فكان من الضروري وجود نظام خاص بمركز زها، فعملت على تقديم اقتراح تضمن استحداث بند في القانون المعدل لأمانة عمان (يحق للمراكز الثقافية إصدار نظام خاص بها)، وعليه تم تنفيذ المبادرة التطويرية "إصدار نظام مركز زها" عام 2022 بعد أخذ الموافقات التشريعية اللازمة، وذلك بعد عدة اجتماعات لإقناع المعنيين، وعليه أصبحت إدارة واستدامة فروع المراكز في المحافظات تتبع لإدارة مركز زها.

كما قمت بالعمل على زيادة الفئات المستهدفة وعدد محاور الخدمات والمشاريع التي تُقدّم في المركز من محور واحد (محور الطفولة) إلى سبعة محاور جديدة، والتي جاءت كالآتي:

- محور الشباب: حيث عملت على تنفيذ مشاريع واستحداث برامج تدريبية لفئة الشباب تساعد على تأهيلهم إلى سوق العمل وتنمية المهارات لديهم.
- محور الرعاية الوالدية: قمت باستحداث مراكز رفاة نفسي واجتماعي تُقدّم جلسات واستشارات إرشاد نفسي بإشراف أخصائيين نفسيين.
- محور اللاجئين: حرصت على دمج اللاجئين ومنحهم فرص الاستفادة من البرامج التدريبية والمشاريع التي ينفذها مركز زها الثقافي.
- محور التعاون الداخلي والخارجي: سعيت إلى عقد شراكات مع القطاع العام والخاص والمنظمات لرفع مستوى الخدمة وتنفيذ المشاريع.
- محور المرأة: قمت من خلاله بالتركيز على مشاريع التمكين الاقتصادي والثقافي والاجتماعي للمرأة.
- محور العمل التطوعي: حيث حرصت على نشر وتجنيد واستدامة ثقافة العمل التطوعي في المركز.

كما حرصت أن يكون مركز زها الثقافي من المراكز التي تترك أثراً إيجابياً على المجتمع في مدينة عمان والمحافظات، فتم تنفيذ عدة مشاريع ومبادرات من خلال العمل الجماعي وفرق العمل في المركز لخدمة المجتمع.

إلى جانب ذلك، ودعمًا للشباب وما يواجههم من تحديات في سوق العمل، حرصت على توفير (1350) فرصة عمل تعاقدية للشباب والشابات من خلال انضمامهم كمدرّبين في مراكز زها.

وللابتكار والتحسين، سعت إلى تجذير ثقافة التحسين والابتكار قدمت من خلالها 31 مبادرة ابتكارية، وحرصت على تسخير وبذل أقصى الجهود لتطبيق هذه المبادرات من خلال إقناع المعنيين بفوائد وأثر تلك المبادرات.

وتحقيقاً لهدف التنمية المستدامة «عقد الشراكات لتحقيق الهدف» قمت بعقد شراكات مع القطاع العام والخاص والمنظمات لرفع مستوى الخدمة وتنفيذ المشاريع وتأمين الدعم المالي والعيني من الشركاء.

وإيماناً مني باعتبار إدارة التغيير ما هي إلا عملية شاملة ومستمرة تحتاج إلى تعاون وتفاعل من الجميع، قمت بتنفيذ العديد من المشاريع التغييرية بتوجيه وتحفيز فريق العمل وتنفيذ التغييرات بشكل فعال نظراً لحرصني على ضرورة تعزيز روح العمل الجماعي في فريق موحد يُشعر الفريق الواحد بالانتماء والالتزام العميق تجاه بعضهم البعض، وللهدف المشترك العام الذي يعملون لأجله في الفريق.

وإلى جانب الإنجازات على المستوى المهني، فإنني أحرص بشكل دائم على الارتقاء في تحصيلي العلمي والتنمية الذاتية والمهنية في ظل التحديات التي تواجهني، والمتمثلة بضغط العمل واتساع نطاق الإشراف لدي كوني مديرة لـ 24 مركزاً، وهذا ما دفعني لبذل جهد مضاعف في دراستي لدرجة الماجستير في تخصص الإعلام، حيث تطلب ذلك مني العمل لساعات إضافية للمتابعة المستمرة للأعمال، وعلى أثره قمت بإضافة جديدة على نوعية البرامج المقدمة مما كان له الأثر الإيجابي على أداء المراكز، حيث قمت بإنشاء أكاديمية التربية الإعلامية في جميع فروع زها، والتي تُعنى بتدريب الأطفال وتعزيز قدراتهم في المجال الإعلامي باختلاف ميادينه.

و بناءً على ما تقدّم، وحرصاً مني للسعي دائماً إلى تقديم كل ما هو متميز في المجالات كافة، وأن أكون تلك القدوة الحسنة التي حملت على عاتقها أهمية تعزيز السلوك الإيجابي والتميز والابتكار، وفي ظل وجود حاضنة التميز في أمانة عمان الكبرى والمعنية في ترشيح الموظفين المتميزين لجوائز التميز، قمت بتقديم ملف متكامل للحصول على هذه الجائزة، واجتازت مرحلة التقييم على مستوى مؤسستي، وتأهلت إلى المرحلة التالية من عملية التقييم، والتي تضمنت الزيارات الميدانية ومقابلات المرشحين والتعرف على انطباعات الرؤساء والموظفين ومتلقي الخدمة، وحصلت على المركز الأول في الجائزة، وكانت هذه الجائزة نتيجة للجهود المبذولة طوال فترة عملي في مركز زها الثقافي وحرصني الدائم على مواكبة التطورات الإدارية والعلمية والتقنية.

وقد منحتني هذه الجائزة الحافز للمضي قدماً وتسخير كل الجهود لمواصلة مسيرة التميز والمساهمة في بناء الوطن ومنحه كل ما يليق به ويستحقه، تحت ظل الراية الهاشمية بقيادة قائد الوطن المفدى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه.



الفوز بالجائزة يتطلب عملاً دؤوباً وجهداً كبيراً



المعلم: عامر خالد مرشد بني عبده

وزارة التربية والتعليم

حاصل على جائزة الموظف الحكومي
التميز-فئة الموظف الإداري المتميز

المرتبة الأولى

إن الشعور بفرح الفوز، يشكل حافزاً لي ولجميع العاملين في وزارة التربية والتعليم للبحث عن التميز والسعي نحوه وتحقيق أهداف طالما شكلت طموحاً للكثير منهم، كما أن فوزي بالجائزة لم يكن سهلاً، بل تطلب عملاً دؤوباً وجهداً كبيراً، وتحمل مسؤوليات تجاه الطلاب، والمناهج الدراسية، والموازنة بين العمل والاستعداد للجائزة والمسؤوليات تجاه الأسرة والعائلة، مؤكداً أن الإصرار والمثابرة هي الوسيلة الوحيدة لتحقيق هذا التميز والتقدير والانجاز.

أسهمت جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية في تحفيز موظفي الدولة نحو المزيد من الإنجاز والتميز والأفكار الإبداعية والخلاقة، كما ان الفوز بالجائزة يمنح الفائزين دوافع إيجابية، تدفعهم للتقدم نحو الأفضل، وصولاً لأعلى درجات التميز والإبداع، وإظهار أفضل الممارسات العلمية والعملية، ليكونوا نموذجاً يحتذى به.

كما أن المشاركة في الجائزة يعد تجربة فريدة ورائعة، وتشكل مرحلة نمو مهني، حيث تسهم كل مرحلة منها في تزويد المشاركين بالمهارات والمعارف

والقيم والاتجاهات، إضافة إلى صقل الشخصية وتأثيرها على الأداء في المدرسة والمجتمع واكتشاف طاقات وإمكانات الموظفين في الإبداع والتميز، ومساهمتها في توسيع المدارك في كثير من القضايا المحلية والعالمية.

ويشكل فوزي بجائزة نقطة تحول في مسيرتي المهنية والتعليمية، مستذكر الجهد والوقت الذي أمضته للوصول إلى النهائيات وتحقيق هذا الإنجاز، أعتز بكوني سفير للجائزة، وهدفي دعم النشء ليكونوا مواطنين صالحين ومبدعين، يقدمون أفضل ما لديهم للوطن.

العمل بروح الفريق الواحد... سر التميز

كيف أصبح موظفاً متميزاً:



الشيخ: يوسف محمد الصيدواوي

مؤذن مسجد التور/ مديرية أوقاف الرمثا

جائزة الموظف الحكومي المتميز- فئة
الموظف المساند المتميز

المرتبة الأولى

بداية: كنت أطرح سؤالاً على نفسي ما معنى الموظف المتميز؟ ولماذا يوصف فلان وفلانة بالتميز؟ وما هي العوامل التي ينبغي أن تتوفر لي حتى أصبح موظفاً متميزاً؟

فخلصت إلى أنّ الموظف المتميز: هو الذي يحقق مستويات أداء باهرة ومستدامة تفوق التوقعات وتلبي حاجات المعنيين من المجتمع في مجال العمل.

ومعنى مستويات أداء: أي مؤشرات قياس العمل الذي يقوم به، صعوداً ونزولاً، ويقارن نفسه بغيره من الموظفين في نفس المجال، وحتى أصبح موظفاً متميزاً: ينبغي أن تكون لي أهداف محددة، ورسالة واضحة، ورؤية ثابتة، ولذلك بدأت العمل تحت أربعة محاور رئيسية، وهي.

_ المحور الأول: تحديد الأهداف

_ المحور الثاني: التعلم المستمر

_ المحور الثالث: العمل الجماعي بروح الفريق الواحد

_ المحور الرابع: تنظيم الوقت

المحور الأول: تحديد الأهداف حيث أنه لا بد قبل أي عمل تريد القيام به أن تحدد الهدف والغاية من هذا العمل الذي ترغب بالقيام به، فقامت بداية بتحديد الأهداف، ووضعت خطة عمل لتحقيقها، آخذاً بعين الاعتبار كل التحديات والصعوبات التي من الممكن أن تواجهين في مسيرة النجاح والتميز، وكانت تلك الأهداف مشتملة على أربع نقاط رئيسية، وهي: 1_ ذات طابع اجتماعي 2_ اكتساب مهارات 3_ تنمية قدرات 4_ وتحسين المعيشة. وقد حققت بفضل الله تعالى، كل تلك الأهداف الأربعة، من خلال الهدف الأسمى والأعظم، وهو تعلم أحكام التلاوة والتجويد وتعليمه لصغار والكبار، والذي كان هو محطة الانطلاق بعد التوكل على الله سبحانه وتعالى، وكانت على النحو التالي:

أولاً: الطابع الاجتماعي: حيث أنني بعدما حصلت على المستويات الثلاثة والإجازة ثم الاشراف، في أحكام التلاوة والتجويد عام 2010 تقدمت بطلب فتح دار للقرآن الكريم في مدينة (الرمثا) والتي لم يكن فيها أي مركز قرآني يقوم على تدريس المستويات الثلاثة والإجازة في أحكام التلاوة والتجويد في ذلك الوقت، فبدأت التدريس في مسجد التور، بحلقة مكونة من عشرة طلاب تقريباً وكان الهدف هو كيف أبنى جيلاً صالحاً مُصلحاً من خلال هذه الحلقة وكيف أشكل فريقاً حافظاً لكتاب الله تعالى يكون عوناً لي في المستقبل على حمل هذا الفكر وتحقيق هذا الهدف، وبالفعل تحقق ما كنت أخطط له مسبقاً، حيث حفظ الطلاب القرآن كاملاً وحصلوا على المستويات الثلاثة والإجازة وشاركوا في العديد من المسابقات المحلية والدولية وحققوا إنجازات عالمية ودولية، في دبي والكويت وبنجلادش وإيران والسعودية وتنازانيا وغيرها، ثم انتقلنا بهم إلى مرحلة التدريس، حيث أصبح كل واحد منهم أستاذاً ومُعلماً في حلقاته، واليوم بدل الحلقة الواحدة يوجد عشر حلقات، في كل حلقة عشرة طلاب، بمعدل 100 طالب يوجد الآن في دار مسجد التور، بمساعدة طلاب الحلقة الأولى من طلاب المسجد.

إضافة إلى برنامج تحفيظ القرآن الكريم: وتحقيقاً لرؤية وزارة الأوقاف المُتمثلة بترسيخ القيم ومكارم الأخلاق ونشر ثقافة الاعتدال، عملت على تدريب الطلاب على الإمامة والخطابة وتدريبهم طريقة الخطاب الديني المُعتدل، بعيداً عن التّطرف والغلو، وطريقة الدّعوة إلى الله تعالى بالحكمة والموعظة الحسنة، حتى أصبح بعضهم الآن إماماً راتباً وبعضهم متطوعاً، وبعضهم خطباء في المساجد، وبعضهم أئمة تراويح في رمضان، إضافة إلى تخصّصاتهم الجامعية، فبعضهم يدرس الطّب، وبعضهم الهندسة، والشريعة، والفيزياء، والرياضيات، والبرمجيات الإلكترونيّة، واللغة العربيّة، والكيمياء، والهندسة الكهربائيّة، وغير ذلك حتى أصبح لدينا فريقاً مؤثراً في المجتمع من جميع جوانبه.

ثانياً: اكتساب المهارة: حرصت على اكتساب المهارات المُختلفة قبل العمل الوظيفي وبعده، حيث ساعدتني تلك المهارات على تحقيق العديد من الإنجازات المحليّة والدّوليّة في بيئة العمل على التّحو التالي،

على الصعيد المحلي:

فقد حصلت على العديد من الدورات في أحكام التلاوة والتجويد، حتى حصلت على ما يزيد عن ثلاثين إجازة وسند قرآني.

حصلت على دورة في الخطابة وفن الإلقاء من معهد الملك عبدالله الثّاني، لعام 2023

حصلت على دورة في الحدادة وصناعة المعادن: مما انعكس ذلك إيجاباً على المسجد وصيانة أبوابه ونوافذه وغير ذلك.

حصلت على دورة في السّباكة، من الوكالة الألمانيّة للتعاون الدّولي فأقوم بصيانة المرافق الصحيّة للمسجد بنفسي.

حصلت على دورة في الإسعافات الأوليّة، لمعالجة أي حالة طارئة ممكن أن تحصل للمصلين في المسجد.

حصلت على دورة من المفوضيّة السّامية للأمم المُتحدة في (القانون الدّولي للاجئين)

حصلت على دورة في علوم القرآن والسّنة، من مديرية الأوقاف عام 2013

حصلت على دورة في الدّبلوم التّدريبي من جامعة العلوم الإسلاميّة عام 2018

أما على الصعيد الدّولي:

فقد حصلت على الشّهادة الدّولية في الدّورة التّدريبية على مهارات التّحكيم من المملكة العربيّة السّعودية عام 2018 وبعدها تم تكليفي محكماً في لجنة دور القرآن الكريم ومحكماً دولياً في المسابقة الهاشمية الدّولية عام 2019 وقد شاركت في العديد من المؤتمرات القرآنية حول العام، كدبي ومصر والكويت وليبيا وبنجلادش وإيران والسعودية، إلى جانب كبار العلماء والمقرئين.

ثالثاً: تنمية القدرات وتحقيق المُستحيلات: كنت دائماً أحدث نفسي عندما أرى فلان مُبدع في مجال ما من مجالات العمل، وأنا عندي القدرة على أن أصبح مثله ولربّما أفضل منه، فلماذا لا أجتهد على نفسي لماذا لا أنمي قدراتي وأحقّق ما حققه فلان؟ ما الذي ينقصني؟ بماذا يزيد عني فلان؟

كنت أسأل نفسي: عندما أصلي خلف إمام، لماذا لا أصبح إماماً مثله؟ أو خطيباً مثل فلان؟ أو معلماً للقرآن كفلان؟ أو محكماً في لجان التحكيم كفلان وفلان؟ ما الذي ينقصني؟

كنت أسأل نفسي: وأجيبها بنفس الوقت، وأقول الإمامة والخطابة بحاجة إلى مؤهلات ودورات شرعية، فلماذا لا أجتهد بالحصول عليها؟

كنت أسأل نفسي: وأقول بأنّ أعضاء اللجان في المستويات والمسابقات القرآنية جميعهم يحفظون القرآن الكريم وتعلموا أحكامه وحاصلون على دورات شرعية، لماذا لا أسعى لذلك وأنا أملك القدرة لتحقيق ذلك.

كنت أسأل نفسي: عندما كنت أسافر للمشاركة في المسابقات الدولية، كنت أنظر إلى أعضاء لجان التحكيم الدوليين والذي أقلهم يحمل درجة الدكتوراه ويحفظ القرآن الكريم بالقراءات السبع أو العشر، كنت أقول هل من المعقول أن أكون يوماً ما محكماً دولياً؟، هذا من سابع المستحيلات،

ولكن بفضل الله تعالى حققت كل ما كنت أحدث به نفسي فاجتهدت وحفظت القرآن بعدة روايات وحصلت على شهادة دولية في التحكيم الدولي وتم تعييني محكماً دولياً في المسابقة الهاشمية ولله الحمد إلى جانب ستة من كبار العلماء والمقرئين من الاردن وخارجها.

رابعاً: تحسين المعيشة: مسألة العمل والبحث عن تحسين المعيشة هو مطلب شرعي، أمر الله به عباده في كتابه وكذلك النبي صلى الله عليه وسلم في سنته، حيث قال تعالى، {هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ دَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ}. وقال النبي صلى الله عليه وسلم «(ما بعث الله نبياً إلا رعى الغنم)»، فقال أصحابه: وأنت؟ فقال: «نعم، كنت أرهاها على قراريظ (نقود لأهل مكة» رواه البخاري. فالإنسان مُطالب بأن يوفر لنفسه ولأهل بيته عيشة كريمة تُغنيه عن سؤال الناس وطلب المساعدة منهم، ومن هنا ينبغي للموظف صاحب الدخل المحدود أن ينمي قدراته ويجتهد من أجل تحقيق هذا الهدف،

وربما يسألني سائل كيف لي أن أزيد راتي وأحسن دخلي والراتب معلوم والزيادة محدودة تحكماً قوانين العمل؟

أقول، أن الشخص المتميز هو الذي يبحث عن حلول مشروعة لتحقيق عيشة كريمة له ولأفراد أسرته، يزيد دخله ويحقق رغبته وذلك من عدة جوانب في نفس مجال عمله، وهذا ما عملت على تحقيقه في مجال عملي، كيف ذلك؟

أولاً: بحصولي على الاجازة استطعت أن أفتح دارين للقرآن الكريم بمكافئة شهرية مقدارها 100 دينار،

ثانياً: تم تعييني مدرساً في إحدى المراكز الأخرى بعد حصولي على شهادة الاعتماد من وزارة الأوقاف بمكافئة شهرية مقدارها 100دينار.

ثانياً: تم تكليفي بالمبادرة الملكية لختم القرآن الكريم بمكافئة شهرية مقدارها 50 ديناراً.

ثالثاً: تم تكليفي بالخطابة بمكافئة شهرية ثابتة، بعد خضوعي للمقابلة واجتيازي الاختبار بنجاح،

رابعاً: تم تعييني عضواً في لجنة دور القرآن الكريم، مقابل الإكرامية المقررة، وكل ذلك عزز من الدخل الشهري وساعد في تحسين معيشتي.

المحور الثاني: التعلّم المستمر لأن الموظف المتميز هو الذي يحاول دائماً أن يطور من مهاراته وقدراته التعليمية، من خلال مشاركته في الدورات التدريبية والتدوات المهنية، والورش العلمية، وبالتالي الحصول على شهادات إضافية تعزز ملقه الشخصي وتساعد في التميز والإبداع. إن تجربتي في التعلّم وتطوير الذات كانت بطبيعة الحال عشت في أسرة فقيرة ومستورة الحال، أصيب والدي بمرض عضال ألزمه الفراش حيث كان يعمل في مجال المياومة ولم يكن موظفاً ولا متقاعداً، مما جعلني أضطر للخروج من المدرسة وأضحى بمستقبلي الأكاديمي، من أجل إعالة أفراد أسرتي وكنت في ذلك الوقت لم يتجاوز عمري 12 عاماً وكنت من المتفوقين في المدرسة، لكن كانت الظروف صعبة والتّحدي كبير، بعد ذلك وفي عام 2008 تقدمت لوظيفة خادم مسجد وتمت الموافقة على حساب مادة 305 براتب 150 ديناراً فقط. من هنا بدأت أفكر بطريقة أطور بها نفسي وأنمي بها ذاتي وأزيد بها من مهاراتي من أجل التّقدم والرقى في الوظيفة وزيادة الدخل المعيشي، وكانت البداية عندما أعلن مدير الأوقاف عام 2009 للموظفين بفتح دورة تعليم لأحكام التلاوة والتّجويد في مدينة إربد في الدار النموذجية حيث يستطيع الموظف أن يفتح دار أو أكثر في مسجده بعد الحصول على متطلباتها، وبالفعل قمت بالتّسجيل في هذه الدورة وحصلت على المستويات الثلاثة والّإجازة والإشراف حيث كانت هي بداية الانطلاق في تطوير الذات وتنمية القدرات حيث أنني حرصت كل الحرص على المشاركة في جميع الدورات وورش العمل والتّدوات المتّاحة التي تعقدتها وزارة الأوقاف بالتنسيق مع المؤسسات الحكومية والخاصة، من أجل اكتساب المهارات والحصول على العديد من الإجازات والشّهادات والدورات العلمية والمهنية

المحور الثالث: العمل بروح الفريق الواحد كون الموظف المتميز يجب أن يبني علاقات متينة مع زملائه في العمل من أجل العمل بروح الفريق الواحد ممّا يساعد في بناء شبكة علاقات قويّة في مجال العمل، ويسهم في التّقليل من المخاطر، وتذليل الصّعاب، وتسهيل التّحديات. وأما عن تجربتي في هذا المجال: فقد بنيت علاقة تفوق التّوقعات مع لجنة رعاية المسجد، والمصلين، وأهل الحي قاطبة، بالإضافة إلى المجتمع المحلي على مستوى المدينة، حيث أنني أعمل معهم بروح الفريق الواحد، ممّا ساعدني هذا الأمر على تخطّي العديد من التّحديات التي واجهتني في مجال عملي من حيث الدّعم النّفسي والمعنوي والمادّي وغير ذلك.

المحور الرابع: تنظيم الوقت وإدارته هو من أعظم المهام والمهارات التي ينبغي للموظف القيام به من أجل تنسيق الأعمال والأنشطة اليوميّة التي يريد القيام بها، وبالتالي ضمان فعالية جهوده في إنجاز أعمال أكثر وأفضل في وقت أقل. لكما ابد للموظف المتميز، أن تشمل مهارات إدارته للوقت على التّنظيم والتّخطيط والجدولة المُسبقة، للاستفادة من كل ساعة وكل دقيقة مُتاحة، إضافةً إلى الوقت الاجتماعي والأسري في حياته اليومية. أما تجربتي في إدارة وقتي في مجال عملي: مع الأعمال الكثيرة التي أقوم بها يومياً في المسجد من إمامة، وخطابة، وتدريس، بالإضافة إلى وظيفتي كمؤذن، فهي قائمة على التّخطيط المُسبق ضمن جدول مكتوب قابل لتعديل حسب الطّروف والأحوال.



صور من حفل توزيع جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز 2024

