



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

كانون ثاني - نيسان ٢٠١٢

## إطلاق جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز



أطلق المركز في هذه الدورة جائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الإبداع الحكومي ضمن جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، كما قام المركز بتوسيع مظلة جائزة جمعيات الأعمال لتشمل المؤسسات غير الربحية والتي تعنى بمؤسسات المجتمع المدني.

أطلق مركز الملك عبد الله الثاني للتميز الدورة الجديدة من جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكل من القطاع العام والقطاع الخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية يوم الأربعاء ٢٥/١/٢٠١٢ وذلك بعد أن تم الانتهاء من عملية مراجعة وتطوير معايير الجوائز. وتنفيذاً للإرادة الملكية السامية

## جائزة الإبداع الحكومي

تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باستحداث جائزتين جديدتين تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية هما جائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الإبداع الحكومي.

تهدف جائزة الإبداع الحكومي إلى تشجيع الوزارات والمؤسسات الحكومية على تبني الإبداع في إدارتها وعملياتها ونشاطاتها وخدماتها، وإيجاد بيئة عمل محفزة وتشجع الموظفين على الإبداع من خلال أفكارهم واقتراحاتهم ومبادراتهم التحسينية والريادية.

كما تهدف الجائزة إلى تجذير الابتكار والإبداع كثقافة سائدة في وزارات ومؤسسات القطاع العام، بحيث تتعدى كونها مبادرات ريادية فردية لا تركز على نظام معين داعم للإبداع، مما يساعد الوزارة/ المؤسسة على النهوض بأدائها من خلال توفير خدمات ذات طابع إبداعي لمتلقي الخدمة.

تسعى الجائزة إلى استخراج الطاقات الكامنة لدى موظفي القطاع العام والتي إذا ما تم توجيهها وتوفير البيئة الداعمة لها ستؤدي إلى تحقيق أعلى مستويات الإبداع والابتكار اللازمين لتحسين الخدمات الحكومية.

تعتبر جائزة الإبداع الحكومي ومتطلباتها مكملية لجهود الوزارات والمؤسسات في سعيها نحو التميز من خلال تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية والتي تتقاطع بشكل كبير مع معايير جائزة الإبداع مع التركيز وبشكل مفصل على متطلبات الإبداع والتي يمكن إدراجها ضمن خطط وأنظمة الوزارة/ المؤسسة الرئيسية دون الحاجة إلى إيجاد أنظمة جديدة أو موازية لذلك.

## جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية، قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باستحداث جائزة الخدمة الحكومية المتميزة تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية، بهدف تحفيز الوزارات والمؤسسات الحكومية على تقديم خدماتها بكل فاعلية وتميز بما يحقق رضى متلقي الخدمة ويفوق توقعاته.

تشمل هذه الجائزة الوزارات والمؤسسات الحكومية التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة (أفراد أو مؤسسات) وبكافة فروعها، وسيتم إشراك الوزارات/ المؤسسات تدريجياً حتى يتم شمول كافة الجهات التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة وفروعها.

## حفل إطلاق جائزة الخدمة الحكومية المتميزة



أطلق مركز الملك عبد الله الثاني للتميز جائزة الخدمة الحكومية المتميزة يوم الإثنين ٢٠/٢/٢٠١٢ في حفل أقيم في فندق لاند مارك، بهدف شرح أهداف ومعايير الجائزة وآلية المشاركة فيها، وبحضور الوزارات والمؤسسات الثلاثة عشرة التي تم اختيارها للمشاركة في الجائزة.

تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية قام المركز باستحداث هذه الجائزة، تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، بهدف تحفيز الوزارات والمؤسسات الحكومية على تقديم خدماتها بكل فاعلية وتميز بما يحقق رضى متلقي الخدمة ويفوق توقعاته.

آليات وأنظمة التعامل مع "صوت متلقي الخدمة" مثل التعامل مع شكاوى متلقي الخدمة واقتراحاتهم وقياس درجة رضاهم عن الخدمات وتحديد احتياجاتهم، إلى جانب تفعيل وسائل الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والعمل على تحسينها.

تهدف هذه الجائزة إلى بناء ودعم ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة وإشراك الفئات المعنية من موظفين ومتلقي خدمة في تحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم المتعلقة بالخدمات المقدمة، إضافة إلى بناء إطار عمل لتحسين مستوى الخدمات وعملية تقديمها والارتقاء بآليات ووسائل تقديم هذه الخدمات في الوزارات والمؤسسات الحكومية، ومن أهداف الجائزة تطوير

## حفل استقبال لشركات مجمع الأعمال



أقام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز حفل استقبال لشركات القطاع الخاص داخل مبنى مجمع الأعمال بهدف التعارف وبناء علاقات تعاون مشتركة، وقدمت السيدة ياسرة غوشة المدير التنفيذي عرضاً تقديمياً حول المركز والجوائز التي يديرها.

## إطلاق جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

قام المركز بنشر إعلانات في الصحف اليومية والإذاعات الأردنية والتلفزيون الأردني وعلى الموقع الإلكتروني للمركز والجائزة.

أطلق المركز حملة إعلانية بهدف تحفيز شركات ومؤسسات القطاع الخاص على الإشتراك في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، حيث



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



تألق في سماء التميز



معايير الجائزة

- ☆ القيادة
- ☆ الإستراتيجية
- ☆ الأفراد
- ☆ الشراكات والموارد
- ☆ العمليات والمنتجات والخدمات
- ☆ نتائج الأفراد
- ☆ نتائج العملاء
- ☆ نتائج المجتمع
- ☆ النتائج الرئيسة

إذا كنت تطمح إلى

- ☆ فتح أسواق تصديرية
- ☆ تحسين الأداء المؤسسي
- ☆ زيادة في المبيعات والأرباح
- ☆ تعزيز اسم وسمعة المؤسسة
- ☆ توسيع قاعدة عملائك
- ☆ تقييم الوضع الحالي للمؤسسة
- ☆ الحصول على معاملة تفضيلية من الجهات الحكومية
- ☆ زيادة الحصة السوقية وتحسين الموقع التنافسي

إنضم إلى كوكبة الشركات والمؤسسات المشاركة في  
**جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص**  
الدورة السابعة (٢٠١٢/٢٠١٣)

أرفع جائزة للتميز للقطاع الخاص على المستوى الوطني

جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

هي إطار عمل مبني على أفضل الممارسات العالمية، وتساعد المؤسسات عند تطبيقها على تطوير وتحسين أدائها وبالتالي تعزيز مبيعاتها وأرباحها وحصتها السوقية وموقعها التنافسي



www.kace.jo  
www.kaaps.jo

رحلة الأردن إلى التميز ...  
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

## زيارة وفد من وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية الكويتية ووزارة النقل والمواصلات في السلطة الوطنية الفلسطينية



وقام المركز بترتيب زيارات للوفد الضيف إلى كل من وزارة التخطيط والتعاون الدولي وهي الوزارة الفائزة عن المركز الأول ضمن فئة المرحلة الفضية، ووزارة الطاقة والثروة المعدنية الفائزة عن المركز الأول ضمن فئة المرحلة البرونزية.

وعلى صعيد آخر قام وفد من وزارة النقل والمواصلات في السلطة الوطنية الفلسطينية بزيارة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في شهر شباط، للإطلاع على تجربة المركز والجوائز التي يديرها، وضم الوفد في عضويته مدير عام التدريب والتطوير ومدير عام الشؤون الإدارية ومدير عام الشؤون الفنية ومدير مديرية الشؤون الإدارية. كما زار الوفد إدارة ترخيص المركبات والسواقين، هيئة تنظيم قطاع النقل البري، ووزارة النقل للتعرف على تجربتها بالمشاركة والحصول على الجائزة.

قام وفد من وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بدولة الكويت بزيارة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في شهر شباط للإطلاع على تجربة المركز وجوائز التميز التي يديرها، حيث رحبت السيدة ياسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز بالوفد الضيف والذي ترأسه السيد إبراهيم الصالح، الوكيل المساعد للتخطيط والتطوير، وضم الدكتور هزاع الفضلي مدير إدارة التخطيط والمعلومات، والسيد عبد الله الشاهين مدير إدارة التطوير والتدريب، والسيد راشد الراشد مراقب التدريب.

وأكدت السيدة غوشة لدى ترحيبها بالوفد الضيف على العلاقات الوطيدة التي تربط الأردن بدولة الكويت، واستعداد المركز التام لتقديم خبراته وكل الدعم اللازم لوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، وأعربت عن تطلعها لأن تكون هذه الزيارة بداية للتعاون وتبادل الخبرات بين المؤسسات. وتم خلال الزيارة استعراض نشأة المركز والدور الذي يقوم به كمرجعية وطنية وإقليمية للتميز، كما تم إطلاع الوفد الضيف على جوائز التميز التي يديرها المركز للقطاع العام والقطاع الخاص وقطاع جمعيات الأعمال وأهدافها إضافة إلى معايير وأسئلة الجوائز وآلية التقييم في كل منها.

## دورة تدريبية حول الحاكمية المؤسسية في القطاع العام



وتهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد موظفي المركز بالمعرفة اللازمة لنقلها إلى الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، وذلك بعد أن قام المركز بإضافة متطلبات خاص بإعداد وتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية والنزاهة والشفافية والبعد عن الفساد ضمن معيار القيادة، ومعيار فرعي خاص بالشفافية المالية ضمن معيار المالية في معايير الجائزة المعدلة لهذه الدورة (٢٠١٢/٢٠١٣).

عقد المركز بالتعاون مع المعهد الوطني للإدارة في فرنسا، دورة تدريبية متخصصة لموظفيه على مدى يومين حول الحاكمية المؤسسية في القطاع العام، قدمها باتريس دوفور الخبير المتخصص لدى البنك الدولي والمدرّب المعتمد لدى المعهد الوطني للإدارة، استعرض خلالها المبادئ الأساسية للحاكمية المؤسسية والأسباب التي أدت لتزايد أهمية الحاكمية المؤسسية في مؤسسات القطاع العام والخاص إلى جانب المكونات الثلاث للحاكمية الجيدة على المستوى الوطني أولها الاختيار والمراقبة، ويقسم إلى المساءلة والاستقرار والمكون الثاني هو الكفاءة، ويقسم إلى الأطر التشريعية وفعالية الأداء الحكومي وثالثاً الاحترام، ويتضمن مكافحة الفساد وسيادة القانون.

## دورات التدريب المتخصصة

الدورات التدريبية بهدف نشر ثقافة التميز، مثل دورة "كيف تبدأ رحلة المؤسسة نحو التميز" ودورة "مقيّم معتمد" ودورة "مرشد معتمد" ودورة "تحويل التقرير التقييمي إلى خطط عمل".

يعقد المركز حالياً دورات تدريبية متخصصة لموظفي الجهات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز وجائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الإبداع الحكومي بهدف تزويدهم بمعلومات أكثر تفصيلاً حول معايير الجوائز وأسس وآلية التقييم وكيفية إعداد تقرير الاشتراك، كما يقدم المركز عدداً من

## ورشات التوعية

عقد المركز ورشة توعية بجائزة الخدمة الحكومية المتميزة حضرها حوالي (٥٠) مشاركاً من الوزارات والمؤسسات الحكومية المشاركة في الجائزة، تناولت الورشة إنشاء الجائزة، وأهدافها وتصنيفاتها ومعاييرها إضافة إلى آلية المشاركة وعملية التقييم والإطار الزمني للجائزة. كما عقد المركز ورشة توعية بجائزة الإبداع الحكومي حضرها حوالي (٣٦) مشاركاً من الوزارات والمؤسسات الحكومية المشاركة فيها، تم فيها شرح أهداف الجائزة، وتعريف الإبداع وأنواعه ومجالاته وتم عرض نموذج الجائزة ومعاييرها فيما يخص الجاهزية والأثر، وتم شرح عملية وآلية التقييم، وتم اختتام الدورة بعرض الإطار الزمني للجائزة.

عقد المركز في بداية الدورة الحالية ورشات توعية مجانية للوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية والمؤسسات الراغبة بالمشاركة في كل من جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية بهدف تعريف هذه الجهات بآلية المشاركة في الجوائز ومعاييرها والإطار الزمني.

حيث بلغ عدد المشاركين (٤٥٠) موظفاً من القطاع العام و(١٨٠) موظفاً من المؤسسات الراغبة بالمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص و(٢٠) موظفاً من جمعيات الأعمال.

## التعاون الإقليمي

• ورشة عمل "استراتيجيات للحد من التدخين في بيئات العمل" والتي عقدها مركز الحسين للسرطان في دبي بالإمارات العربية المتحدة في ١٨/٤/٢٠١٢، حيث قدمت السيدة ياسرة غوشة عرضاً حول الآليات التي يستخدمها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز لتشجيع توفير بيئة عمل خالية من التدخين في المؤسسات من خلال معايير جائزتي القطاع العام والقطاع الخاص.

انطلاقاً من هدف المركز بنشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة، ولتعزيز التعاون مع المؤسسات العربية التي تعنى بالتميز والجودة شارك المركز في الورشات التالية:

• ورشة العمل الإقليمية بعنوان "تحسين الجودة الشاملة للتعليم العام في الوطن العربي"، والتي عقدتها وزارة التربية والتعليم في الرياض بالمملكة العربية السعودية في الفترة ما بين ٢٩-٣٠/١/٢٠١٢.

• ورشة عمل بعنوان "جائزة الكويت للتميز في الأداء الاستراتيجي للمؤسسات الإسلامية" والتي عقدتها وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية في دولة الكويت في الفترة ما بين ٢١-٢٢/٣/٢٠١٢، حيث تناولت الورشة مناقشة عدة محاور متعلقة بالجائزة ومنها الهدف من الجائزة، شروط الترشيح، دورية الجائزة ومعاييرها، وأسس التقييم، كما تم مناقشة التغطية الجغرافية لهذه الجائزة وفئات وأعداد الفائزين فيها.

## إعادة تشكيل مجلس أمناء المركز



قرر سمو الأمير فيصل بن الحسين رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إعادة تشكيل مجلس الأمناء استناداً لأحكام الفقرة (أ) من المادة (٦) من نظام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز رقم (٦) لسنة (٢٠٠٦) ولمدة سنتين اعتباراً من تاريخ ٢٢/٤/٢٠١٢، وهم السادة:

١. دولة الدكتور فايز الطراونة
٢. معالي وزير تطوير القطاع العام
٣. معالي المهندس علاء بطاينة
٤. معالي السيد مروان جمعة
٥. معالي الدكتور محي الدين توك
٦. معالي السيد شريف الزعبي
٧. عطوفة أمين عام رئاسة الوزراء
٨. عطوفة الدكتور عبد الله عليان
٩. عطوفة السيدة بسمة اللوزي
١٠. سعادة السيد شاكر فاخوري
١١. سعادة المهندسة ميساء بطاينة
١٢. سعادة السيدة ياسرة غوشة، المدير التنفيذي للمركز

## زيارة مديرة الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية للمركز



زارت مديرة الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بيث بيج مركز الملك عبد الله الثاني للتميز والتقت المدير التنفيذي للمركز السيدة ياسرة غوشة وفريق العمل. واطلعت السيدة بيج على موجز عن المركز والجوائز التي يديرها وأهم نشاطاته وتم بحث سبل التعاون المشترك بين الطرفين.

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

تطوير نماذج/ أطر التميز ومعايير التقييم المبنية على أفضل الممارسات الدولية، تقييم أداء المؤسسات، إدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ونشر التميز في القطاعين العام والخاص، المؤسسات غير الربحية. والمؤسسات غير الحكومية.

تأسس مركز الملك عبد الله الثاني للتميز عام ٢٠٠٦، برئاسة سمو الأمير فيصل بن الحسين ويدير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز والتي تعد أرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني في جميع القطاعات. يهدف مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إلى نشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة من خلال

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

البريد الإلكتروني: [Info@kace.jo](mailto:Info@kace.jo)

[www.kace.jo](http://www.kace.jo)