



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

# النشرة الإخبارية الإلكترونية

## العدد الحادي عشر



أيار-آب/٢٠١٥

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يبدأ تقييم جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

(٢٠١٥/٥/٢٧)



بدأ مركز الملك عبد الله الثاني للتميز تقييم جائزة (الخدمة الحكومية المتميزة) في دورتها الثالثة (٢٠١٥/٢٠١٤)، وذلك بمشاركة (١٤) وزارة ومؤسسة، ويشارك ضمنها (٤٦) فرع، وشملت (الخدمة الحكومية المتميزة) الوزارات والمؤسسات الحكومية التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة (أفراد أو مؤسسات) وبكافة فروعها، كما سيتم إشراك الوزارات/ المؤسسات تدريجياً حتى يتم شمول كافة الجهات التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة وفروعها.

وتهدف الجائزة إلى بناء ودعم ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة، وإشراك الفئات المعنية من موظفين ومتلقي خدمة في تحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم المتعلقة بالخدمات المقدمة، وبناء إطار عمل لتحسين مستوى الخدمات وعملية تقديمها والارتقاء بآليات ووسائل تقديم هذه الخدمات في الوزارات والمؤسسات الحكومية، وتطوير آليات وأنظمة التعامل مع "صوت متلقي الخدمة" مثل التعامل مع شكاوى متلقي الخدمة واقتراحاتهم وقياس درجة رضاهم عن الخدمات وتحديد احتياجاتهم، وتفعيل وسائل الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والعمل على تحسينها.

وتستند جائزة (الخدمة الحكومية المتميزة) على معايير محددة، تشمل الخدمة المقدمة، ونظام التعامل مع (صوت متلقي الخدمة)، والاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة،

والنتائج النهائية للخدمة، علماً بأن النتيجة النهائية لكل وزارة / مؤسسة تعتمد على ثلاثة عناصر متكاملة وهي: ٣٠% لعملية التقييم (تقرير الاشتراك والزيارة الميدانية)، ٣٥% لمسوحات المتسوق الخفي، ٣٥% لرضى متلقي الخدمة.

هذا وقامت الوزارات والمؤسسات والفروع المشاركة لأول مرة في هذ الجائزة بتسليم تقارير اشتراك عنها وعن كل فرع مشارك، بينما قامت الجهة المشاركة لأكثر من مرة بتسليم الخطة التحسينية المعتمدة ومن ثم نسخة من تقرير إنجاز الخطة بعد تطبيقها وتحديثها إلى المركز. وتخضع الجهات وفروعها المشاركة بشكل دوري وخلال دورة الجائزة لزيارات ميدانية من قبل المتسوق الخفي ومسوحات رضى متلقي الخدمة.

## شارك مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في ورشة عمل بعنوان "الحد من التلوث"

(٢٠١٥/٥/٦)



شارك مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في ورشة العمل التي عقدها مشروع إعادة

استخدام المياه والحفاظ على البيئة التابع للـ (USAID) بعنوان: "الحد من التلوث"، وجاءت مشاركة المركز للترويج لجائزة الاستدامة البيئية، والتي تساعد مؤسسات القطاع الخاص في تخطيط وتطوير وتنفيذ المنهجيات والعمليات التي من شأنها تعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية،



وبالتالي التأثير إيجابياً على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، كما تساعدها في زيادة ميزتها التنافسية وأدائها المالي وإدارة المخاطر وفرصها التسويقية وتعزيز صورتها كمؤسسة صديقة للبيئة وتعزيز الوعي العام بمواضيع التلوث البيئي وأهمية الحفاظ على الموارد، وقد جاءت جائزة الاستدامة البيئية لتكريم المؤسسات المتميزة بأدائها البيئي.

## مناقشة مشروع التخرج في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز لمجموعة من طلاب الهندسة الصناعية في الجامعة الهاشمية

(٢٠١٥/٥/٢٧)



قامت مجموعة من طلاب الهندسة الصناعية في الجامعة الهاشمية بزيارة مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، لمناقشة مشروع تخرجهم الذي كان حول معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وأثرها على عمل الوزارات والمؤسسات الحكومية.

## مركز الملك عبدالله الثاني للتميز يعقد ورشة عمل حول "التنمية المحلية"

(٢٠١٥/٦/١٦-١٥)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشة عمل بعنوان (التنمية المحلية)، وذلك على مدار يومين متتاليين ١٥-١٦ حزيران ٢٠١٥، حيث قدم الورشة الاستاذ ميشيل ثوليير، وقام بطرح مواضيع رئيسية حول موضوع التنمية المحلية وأعطى أمثلة عملية على ذلك.



وناقش الدكتور ميشيل ثوليير في اليوم الأول للورشة عدة مواضيع هامة ذات علاقة بالدولة والسلطات المحلية واللامركزية، وبناء الاستراتيجية، كما عرض دراسة حالة (عن مدن فرنسية) لاتخاذها كنموذج والتعلم من خلاله ومحاولة تطبيقه، وكيفية بناء استراتيجية بعد حدوث الكوارث الصناعية.

أما في اليوم الثاني، تم مناقشة الخدمات الحكومية والاستعانة بالمصادر الخارجية والاطلاع على وجهة نظر الدولة والسلطات المحلية، والمبادئ الوقائية والحماية المدنية، والمؤسسات في مواجهة الحوادث الكبيرة، وفي نهاية الورشة دار نقاش حول دور المؤسسات كسلطات محلية.

وتجدر الإشارة إلى أن الاستاذ ميشيل ثوليير حاصل على درجة البكالوريوس في الأدب الانجليزي والفرنسي إضافة إلى درجة الماجستير بالدراسات الأمريكية. ويشغل الاستاذ ميشيل منصب مفوض "لجنة تنظيم الطاقة" في فرنسا منذ عام ٢٠١٠ وحتى ٢٠١٥. كما يشغل منصب نائب رئيس مجلس هيئة تنظيم الطاقة الأوروبية في الفترة ما بين ٢٠١١-٢٠١٥.

وفي الفترة ما بين ٢٠٠١-٢٠١٠ شغل منصب  
عضو مجلس الشيوخ ونائب للرئيس في اللجان  
الثقافية والتعليمية والإعلامية، كما تم انتخابه  
لمنصب عمدة مدينة سانت اتيان ورئيس مجلس  
"سانت اتيان متروبول" في الفترة ما بين عامي  
١٩٩٤-٢٠٠٨، وحصل على المركز الخامس في جائزة  
أفضل عمدة عام ٢٠٠٦.



ومن الجدير بالذكر أن المركز استحدث في عام ٢٠١٥ سياسة عقد سلسلة دورات تتكون  
من ثلاث ورشات عمل يلتزم خلالها المشاركون بحضور الورشات بكافة مراحلها حتى يتسنى له  
الحصول على شهادة معتمدة من قبل المركز والمدرسة الوطنية في نهاية العام، كما سيتم  
اعتماد الية لاحتساب الساعات التدريبية ضمن المسار الوظيفي لغايات ترفيع الموظفين  
المشاركين في الورشات.

عُقدت الورشة الاولى بعنوان "المؤسسات الحكومية والسياسات الخاصة بها" في  
شهر آذار من عام ٢٠١٥ وتشكل "ورشة التنمية المحلية" المرحلة الثانية، وسيتم عقد الورشة  
الثالثة قبل نهاية عام ٢٠١٥.

المديرة التنفيذية لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز شاركت في حلقة نقاشية بعنوان "دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في نشر وترسيخ ثقافة التميز والجودة".

(٢٠١٥/٦/١٤)



بالتعاون مع كلية الآداب في الجامعة الأردنية شاركت السيدة ياسرة غوشة المدير



التنفيذي لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز في حلقة نقاشية بعنوان "دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في نشر وترسيخ ثقافة التميز والجودة".

## مركز الملك عبدالله الثاني للتميز يرعى إفطاراً خيرياً للأيتام

(٢٠١٥/٧/١٣)



أقام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إفطاراً خيرياً لنحو ١٢٠ يتيم في الخيمة الرمضانية التي تقيمها جمعية إبداع الخيرية، وذلك جزء من برنامجه للمسؤولية المجتمعية والالتزام المستمر نحو دعم مؤسسات المجتمع المحلي.

وشارك موظفو المركز في الإفطار الخيري، وساهموا برسم البسمة على وجوه الأيتام وقضاء وقت ممتع معهم، كما حظي الأيتام بوقت مسلي وأجواء تفاعلية، حيث اتاحت لهم فرصة للتعرف على بعضهم البعض ومشاركة بعضهم الاحاديث والأفكار، وبعد وجبة الإفطار قام موظفي المركز بتوزيع هدايا تذكارية لهم.

ويسعى مركز الملك عبد الله  
الثاني للتميز إلى الانخراط باستمرار  
في برامج المسؤولية المجتمعية،  
وتعزيزاً لهذا المفهوم، قام المركز  
بإضافة معيار خاص بالمسؤولية  
المجتمعية ضمن معايير جوائز الملك  
عبد الله الثاني للتميز.



ويواظب المركز على إقامة مبادرات اجتماعية تخدم المجتمع المحلي وتعزز الحس  
الاجتماعي لدى الأفراد، حيث قام بالتعاون مع بنك الدم الوطني بإطلاق حملة للتبرع بالدم



لموظفيه وموظفي الشركات  
الموجودة في مجمع الأعمال،  
كما وقام المركز بعقد دورات  
تدريبية مجانية بعنوان "كفاءة  
استخدام المياه والطاقة"،  
بالتعاون مع الوكالة الأمريكية

للتنمية الدولية (برنامج إدارة)، ومركز جامعة كولومبيا الشرق أوسطي للأبحاث بحضور  
موظفي الوزارات والمؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاعين  
العام والخاص.

## الانتهاء من إستلام تقارير الإشتراك لكافة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

(٢٠١٥/٨٦-٢)

انتهى مركز الملك عبد الله الثاني للتميز من تسليم تقارير الاشتراك والوثائق المرفقة للوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية للدورة السابعة (٢٠١٥/٢٠١٤) وجائزة الموظف الحكومي المميز وجائزة الإبداع الحكومي، وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص في دورتها الثامنة، والمؤسسات والجمعيات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.

ويشارك في جائزة القطاع العام (٩٨) وزارة ومؤسسة عامة حيث تشارك (٢٢) وزارة و(٧٦) مؤسسة، وفي جائزة الإبداع الحكومي (٢١) وزارة ومؤسسة.

وفي جائزة القطاع الخاص تشارك (٤١) شركة ومؤسسة مقسمة على الفئات الثمانية للجائزة، حيث تشارك (١٢) مؤسسات ضمن فئة المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية و(٧) ضمن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية و(١٨) في فئة المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة و(٣) في فئة المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة ولا يوجد عن فئة المؤسسات الزراعية والتسويق الزراعي ومؤسسة عن فئة المؤسسات التي فازت بالجائزة في دورتين أو أكثر و(٨) ضمن جائزة المصدر الأردني و(٥) ضمن جائزة الاستدامة البيئية.

أما في جائزة قطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية فتشارك ٥ جمعيات أعمال و ١٠ مؤسسات غير ربحية.

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يعلن نتائج جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

(٢٠١٥/٨/١٣)



أنهى مركز الملك عبد الله الثاني للتميز تقييم فروع المؤسسات المشاركة في جائزة الخدمة الحكومية المتميزة، هذا وشارك ضمن الدورة الثالثة لعام ٢٠١٥ من هذه الجائزة (١٤) وزارة ومؤسسة عامة من ضمنها وزارة واحدة (وزارة الصناعة والتجارة) ويشارك ضمنها (٤٦) فرعاً.

إن عملية التقييم في الجائزة تنقسم إلى ثلاثة أجزاء بدءاً بتقييم الخطة التحسينية من خلال الزيارة الميدانية للجهات المشاركة لأكثر من مرة والتي تم بنائها بالإعتماد على التقرير التقييمي النهائي الخاص بكل جهة مشاركة في الدورة السابقة وبما يضمن تحقيق معايير الجائزة حيث تم رصد ما نسبته ٣٠% من العلامة النهائية، وانقسمت ال(٧٠%) الباقية بين المتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة بما نسبته ٣٥% لكل منهما. علماً بأن المتسوق الخفي يعمل على تقييم الخدمات التي تقدمها الوزارة/ المؤسسة عن طريق تقمص دور مواطن/ مستثمر/أو مؤسسة أخرى تسعى للحصول على الخدمة، حيث يقوم المتسوق الخفي

بعدة زيارات لكل فرع من الفروع المشاركة في الجائزة ومن ثم يقوم بتعبئة استبانة مبنية على أفضل الممارسات الدولية تتضمن ملاحظاته حول عملية تقديم الخدمة وترجمة النتائج إلى علامات لكل وزارة/ مؤسسة، كما يقوم المتسوق الخفي بتقييم الموقع الإلكتروني الخاص بالفروع والاتصال الهاتفي بناءً على معايير ومتطلبات خاصة بهذه المحاور.

تقيس استبانة رضى متلقي الخدمة سواء كان مواطن أو مستثمر أو مؤسسات، وفي هذه الدراسة يتم استطلاع رأي متلقي الخدمة حول الخدمات التي تقدمها فروع الوزارات والمؤسسات من خلال استبانة إلكترونية مبنية على أفضل الممارسات الدولية ومن ثم يتم احتساب العلامات لكل فرع.

كما أحرزت كل من المؤسسات التالية تقدماً عن الدورة السابقة لجائزة الخدمة الحكومية المتميزة وهي وزارة الصناعة والتجارة، إدارة التأمين الصحي الفرع الرئيسي، إدارة الإقامة والحدود الفرع الرئيسي، دائرة الأحوال المدنية والجوازات فرع (طبربور الرئيسي، وادي السير، ماركا وادي الحدادة)، دائرة الأراضي والمساحة فرع (الرئيسي اللويذة والجبيهة)، صندوق المعونة الوطنية فرع (شرق عمان، غرب عمان، وادي السير)، دائرة الجمارك الأردنية فرع (جمرك عمان، الحرة الزرقاء)، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي فرع (جنوب عمان)، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات فرع (الصويفية غرب عمان)، أمانة عمان الكبرى فرع (الرئيسي رأس العين)، هذا وبقية بعض المؤسسات في أدائها كالدورة السابقة بينما تراجع أداء بعض المؤسسات المشاركة.

ومن مخرجات عملية التقييم تبين أن هناك قياس لمدى عمل المؤسسة على التطوير وعلى خطة العمل بناء على التقرير التقييمي السابق، هذا وبدى جلياً أن غالبية المؤسسات المشاركة قد عملت على وضع خطط عمل وقامت بتطبيقها، أما فيما يتعلق بخدمة المواطن فلا يوجد تحسن واضح في هذا المجال، وتبين ذلك في تقارير المتسوق الخفي ورضى متلقى الخدمة. علماً بأن المركز يقوم بإرسال تقارير حول استبانات رضى متلقى الخدمة، وعلى المؤسسة الاستفادة منها بما ينعكس على تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

## منح شهادة "مقيّم معتمد" لعدد من موظفي مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

(٢٠١٥/٨/٢٥-٢٣)



حصل عدد من موظفي مركز الملك عبد الله الثاني للتميز على شهادة "مقيّم معتمد" والتي تمنحها المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) بعد اجتيازهم بنجاح الدورة التدريبية التي عقدها المركز الاسبوع الماضي في مقر المركز، كما قام المركز بتأهيل عدد جديد من المدربين لعقد دورات "مقيّم معتمد" وذلك بالتعاون مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

ويحرص المركز على تطوير قدرات موظفيه إيماناً منه بأهمية رأس المال البشري، كما يعمل على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في تنفيذ أهدافه ومهامه وإدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز.

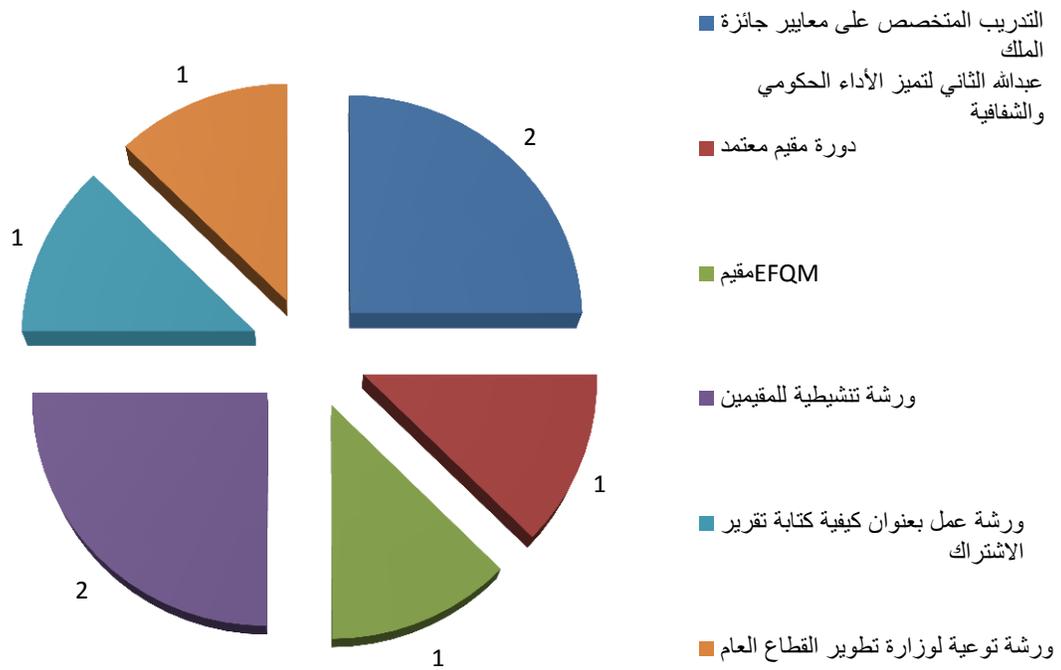
يتيح هذا الانجاز للمركز فرصة تؤهله لتدريب عدد أكبر من الأشخاص الراغبين بالانضمام إلى هيئة المقيمين والتي تقوم بعملية تقييم المؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاعين العام والخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، كما يدعم هذا الإنجاز خطط المركز نحو تحقيقه للشراكة الإقليمية مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.



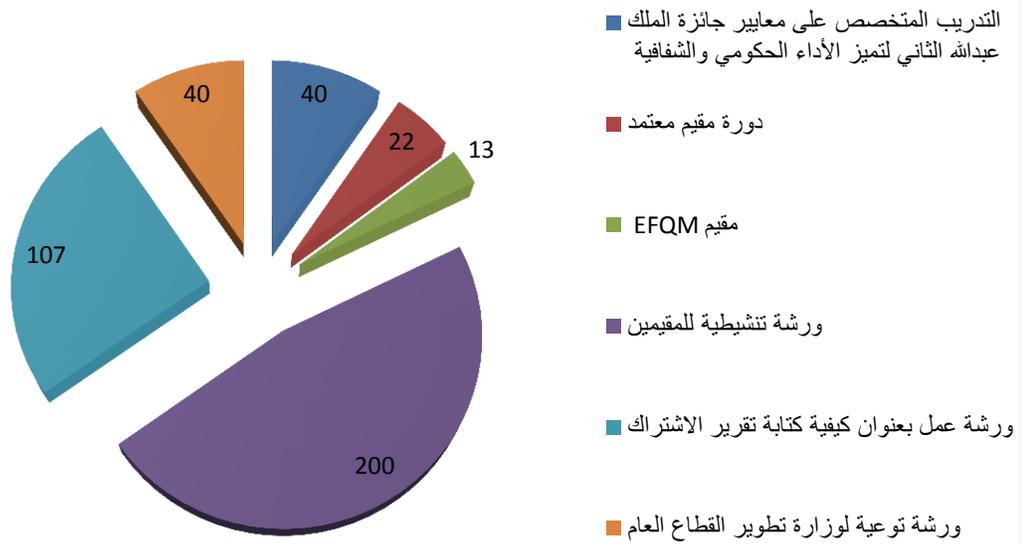
## ملخص الدورات التدريبية التي عقدها المركز خلال الفترة آيار - نهاية آب ٢٠١٥

عدد الدورات	عدد المشاركين	الدورة
٢	٤٠	التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية
١	٢٢	دورة مقيم معتمد
١	١٣	EFGM مقيم
٢	٢٠٠	ورشة تنشيطية للمقيمين
١	١٠٧	ورشة عمل بعنوان كيفية كتابة تقرير الاشتراك
١	٤٠	ورشة توعية لوزارة تطوير القطاع العام
٨	٤٢٢	المجموع

## عدد الدورات



## عدد المشاركين

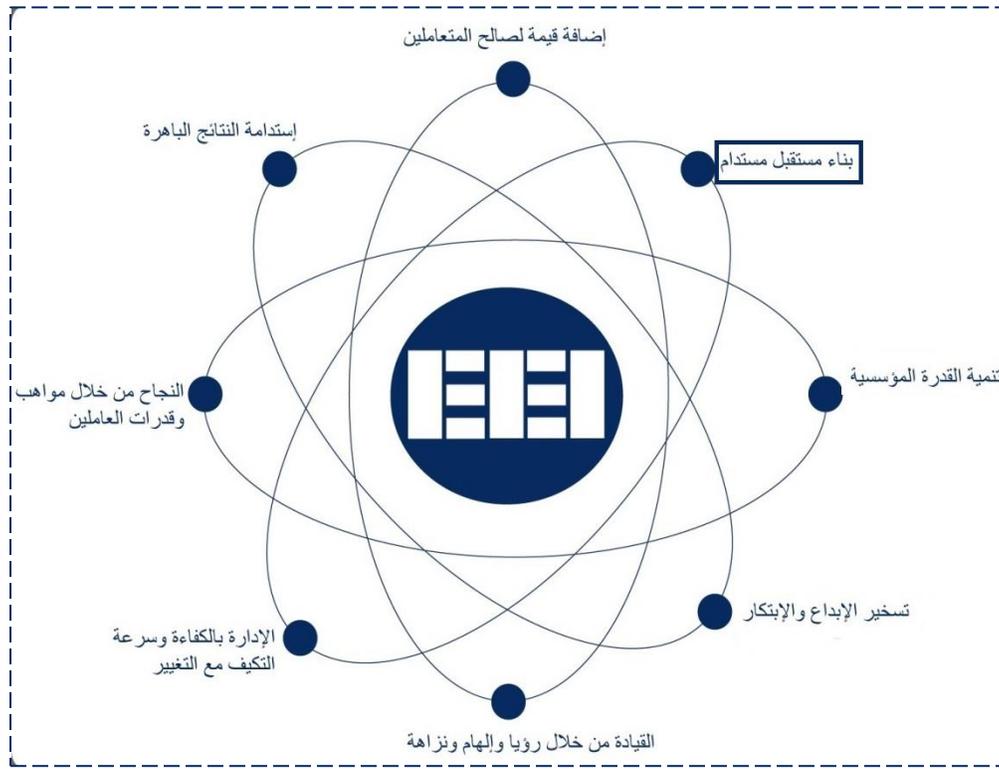






## مبادئ التميز الأساسية

ابتداءً من العدد الرابع من النشرة الإلكترونية بدأ المركز بتقديم شرح مبسط لكل مبدأ من مبادئ التميز.



### ٨. بناء مستقبل مستدام

للمؤسسات المتميزة أثر إيجابي على العالم من حولها من خلال تطوير وتحسين أدائها وفي الوقت نفسه العمل على تطوير الجوانب الإقتصادية والبيئية والإجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها .

ومن الناحية العملية، فإن المؤسسات المتميزة تقوم بما يلي :

- ضمان مستقبل المؤسسة من خلال تحديد ونشر الغرض الأساسي الذي تستند إليه الرؤيا والرسالة والقيم والأخلاقيات والسلوك المؤسسي .
- معرفة وفهم أهم الكفاءات والقدرات المتوفرة لديها وكيفية إستخدامها لصياغة قيم مشتركة لخدمة المجتمع كافة .
- إستيعاب مفاهيم الإستدامة في المحتوى الأساسي لإستراتيجيتها وسلسلة القيمة وتصميم العمليات ومن ثم تخصيص الموارد اللازمة لتحقيق أهدافها المنشودة .
- وضع المرجعية العلمية والعملية الملائمة لإيجاد صيغة متوازنة تأخذ بعين الإعتبار متطلبات الإنسان من جهة والحفاظ على البيئة وتحقيق الأرباح من جهة أخرى، والتي تبدو أحياناً وكأنها أولويات متناقضة أو متنافسة تواجههم .
- تشجيع جميع المعنيين بالمؤسسة على المشاركة في الأنشطة التي تعود بالفائدة على المجتمع بصورة أوسع وأشمل .
- تخصيص الموارد اللازمة لتلبية الإحتياجات على المدى الطويل عوضاً عن التركيز على الربح السريع على المدى القصير مع حيازة وتعزيز القدرة التنافسية في المجالات المناسبة .
- تصميم الحزمة المتكاملة للخدمات والمنتجات وضمان الإدارة النشطة لدورة الحياة الكاملة للمنتجات والخدمات بطريقة مسؤولة وتراعي الأطر المناسبة .
- بناء القدرة على قياس وتحقيق التوازن الأمثل لأثر عملياتها التشغيلية ودورة حياة منتجاتها وخدماتها على الصحة العامة والسلامة والبيئة .
- الترويج والنشر الفعال للمعايير الإقتصادية والإجتماعية والبيئية في قطاعات أعمالهم .
- إنشاء شبكات مناسبة بهدف تحديد فرص الشراكات المستقبلية لتعزيز قدرة وإمكانيات المؤسسة لتحقيق قيمة مضافة لصالح المتعاملين .

مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

عمان- الأردن

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

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

