



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

# النشرة الإخبارية الإلكترونية

كانون الثاني - نيسان، ٢٠١٦

العدد الثالث عشر



إسمنا... حافظنا للتميز



## جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين يرعى حفل توزيع جوائز الملك

عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٦/٣/٢٣



رعى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفل إعلان الفائزين بنتائج الدورة الحالية (٢٠١٥/٢٠١٤) لجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاعين العام والخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.

ويتزامن إعلان نتائج الفائزين بالجائزة لهذا العام مع مرور عشرة أعوام على إنشاء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، الذي يهدف إلى نشر ثقافة التميز من خلال تطوير نماذج وأطر تعنى بهذه الثقافة، واعتماد معايير التقييم المبنية على أفضل الممارسات الدولية في تقييم أداء المؤسسات.

واطلع جلالتة، قبيل بدء الحفل، على معرض تضمن مجسمات تذكارية لكل جائزة، واستمع لشرح، قدمته المديرية التنفيذية لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز السيدة ياسرة غوشة، حول تطور الجائزة وتصنيفاتها وأعداد المؤسسات المشاركة في الجوائز منذ تأسيس المركز.



وشاهد جلالتة خلال الجولة، عرضاً من خلال شاشات تلفزيونية، لورشات العمل والمؤتمرات التي عقدها المركز، وقصص النجاح للموظفين الحكوميين ومؤسسات القطاع الخاص الفائزين في الدورات السابقة للجائزة وسلم جلالة الملك، بحضور سمو الأمير

فيصل بن الحسين، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، جوائز التميز للوزارات والمؤسسات والأفراد الفائزين بها.

وتم خلال الحفل عرض فيلم توضيحي تناول المراحل التي مرت بها جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، منذ إنشائها، ومسيرة مركز الملك عبدالله الثاني للتميز وأهم الإنجازات التي حققها خلال السنوات العشر الماضية.

كما تضمن الفيلم شرحاً حول آلية العمل التي يقوم عليها فريق الجائزة في اختيار الأفراد والمؤسسات الفائزين بالجائزة في مختلف القطاعات، وفق أسس من العدالة والشفافية.

وكان رئيس الديوان الملكي الهاشمي، نائب سمو رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، الدكتور فايز الطراونة، قال في كلمة له خلال الحفل، "قبل عقد من الزمان، أوعزتم يا صاحب الجلالة إلى سمو الأمير فيصل بن الحسين بتحويل جائزة الملك عبدالله الثاني إلى مركز للتميز، لنشر ثقافة التميز في مؤسسات القطاع العام وموظفيه، وليكون أداة بارزة من

أدوات التحديث والتطوير لاستكمال حلقات الإصلاح الشامل التي عهدت بها الى حكوماتك المتعاقبة منذ تسلمك أمانة الحكم، فكنت قائد التحديث وملهم التطوير".

وأضاف "بدأ المركز بجائزة واحدة، واليوم يدير ثمان جوائز، ويعمل بالتشارك مع الجميع في الداخل والخارج، من خلال اتفاقيات وتفاهمات مع الإخوة العرب والمؤسسات المشابهة الأمريكية والأوروبية، حتى بات المركز اليوم يدرّب ويوفر خدمات كثيرة لتحقيق رؤية جلالة الملك".

وأشار الدكتور فايز الطراونة إلى اعتزاز المركز بالروابط التي تجمعها مع المؤسسات الشبيهة في الدول العربية، وهي الشراكات التي قادت إلى إطلاق المؤسسة العربية للتميز، بهدف إيجاد ملتقى يجمع جوائز التميز في هذه الدول، والخروج بنموذج عربي موحد، قائلاً "كما أن هناك مؤسسة أوروبية للتميز، نسعى في المركز أن تكون هناك مؤسسة عربية للتميز".



وبين الدكتور الطراونة أن المركز بنى علاقات وشراكات مع مؤسسات تدريب عالمية، مثل المعهد الوطني للإدارة في فرنسا، كما حصل المركز أيضا على رخصة تدريب دولية من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، ويمنح المركز الشهادات المعتمدة كشهادة مقيم معتمد.

ولفت إلى أن هذه هي الدورة السابعة للقطاع العام ويشارك فيها (٩٨) وزارة ومؤسسة عامة منها (٣٢) وزارة و(٧٦) مؤسسة عامة، وبذلك أصبحت جميع المؤسسات الحكومية مشاركة في الجائزة ما عدا المؤسسات التي لا تسمح لها طبيعة عملها بالمشاركة، لذا طرح المركز خدمة التقييم الذاتي، لتتمكن هذه المؤسسات من تقييم أدائها وتطويره.

وأشار الطراونة إلى "أن نسبة التحسن لا تزال ضعيفة بشكل عام لأن عددا من الجهات الحكومية لا تزال تهتم بالمشاركة في الجائزة فقط لغايات الحصول على تكريم وجائزة، وليس لغايات التطوير والتحسين، والذي هو أساس جوائز التميز في العالم والسبب من وراء إنشائها".

وقال مخاطبا جلالة الملك "عندما أصدرتم إرادتكم السامية بإنشاء جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، أردتم أن تكون كل المؤسسات لديها أداء مؤسسي مبني على التخطيط السليم والتطبيق والمراجعة والتحسين، والتي تهتم فعليا بالتطوير وتبني برامج الإصلاح وتطوير القطاع العام، وأن ينعكس ذلك على تقرير المشاركة المقدم للمركز".

وأكد الطراونة أنه "وبالرغم من إحساسنا بالمسؤولية والتحديات التي تواجه الأردن في الوقت الراهن من إرهاب ولاجئين وأوضاع مالية صعبة، إلا أن هذا لا يبزر عدم الاهتمام بتوفير الخدمة الأفضل لمتلقيها".

ولفت الدكتور فايز الطراونة إلى أنه ومع انتهاء كل دورة من دورات الجائزة، تتسلم كل مؤسسة تقريرا تفصيلياً عن أدائها، بالإضافة إلى تقرير المتسوق الخفي، وتقرير رضا متلقي الخدمة، وتقرير رضا الموظفين.

وأكد الطراونة أنه "وانطلاقاً من أهمية تعزيز أداء القطاع الخاص، فقد أطلق المركز جائزة المصدر الأردني والتي تعنى بالمصدرين الأردنيين، وجائزة الاستدامة البيئية للتأكيد على أهمية البيئة والحفاظ عليها".

وبين أنه ومن خلال قصص نجاح شركات القطاع الخاص التي طبقت معايير الجائزة، تم ملاحظة أن مبيعات وأرباح هذه الشركات قد ازدادت، إلى جانب فتح آفاق التصدير لها، وزيادة أسواقها الخارجية، بل وقامت بمراجعة إجراءاتها لتخفيض نفقاتها، داعياً الطراونة، في هذا الإطار، مختلف شركات القطاع الخاص إلى الإقبال على المشاركة في الجائزة، لما يخدم مصلحتها والارتقاء بأدائها وبما يعزز مستوى الاقتصاد الأردني ككل.

وأعرب نائب سمو رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، في ختام كلمته، عن بالغ الشكر والتقدير لجلالة الملك على الرعاية الموصولة التي يوليها جلالاته للمركز.

ويقوم عمل الجائزة على آلية التقييم والمفاضلة والاختيار، والتي استغرقت في هذه الدورة ٧٣ يوماً، على ١٥ رئيس فريق عمل، تضم ١٨٨ مُقيِّماً، و ١٥ محكمة في هيئة التحكيم، إضافة إلى مرحلة مراجعة لجنة الجودة.

وشارك في هذا العام بالجوائز التي تم تقييمها ١١٥ وزارة ومؤسسة مشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وفي جائزة الابداع الحكومي، و٣٦ مشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، و٢١٥ مرشح عن جائزة الموظف الحكومي المتميز.

وجاءت نتائج الجوائز، التي وزعها جلالة الملك خلال الحفل على ممثلي المؤسسات والجهات في القطاعين العام والخاص الحاصلة على ختم التميز، والأفراد الفائزين بها على النحو التالي: في جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، فاز ضمن



فئة الوزارات وعن فئة الوزارات الكبيرة، وزارة التربية والتعليم، وحصلت على المركز الأول بالمرحلة البرونزية، كما فازت عن فئة الوزارات الصغيرة والمتوسطة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مناصفة بالمركز الأول للمرحلة الفضية مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي.

ومن حيث المؤسسات المشاركة لأكثر من مرة، فقد فاز ضمن قطاع البنية التحتية والطاقة سلطة المياه، وحصلت على المركز الأول ضمن المرحلة البرونزية، وفي قطاع التشريع والمشاركة، فاز بالمركز الأول ضمن المرحلة البرونزية دائرة الأحوال المدنية والجوازات، وفي قطاع التنمية المحلية والاجتماعية ومكافحة الفقر، فاز بالمركز الاول ضمن المرحلة البرونزية صندوق التنمية والتشغيل، وفي القطاع الصحي والرقابة الصحية، فاز بالمركز الأول ضمن المرحلة البرونزية مديرية الخدمات الطبية الملكية - مدينة الحسين الطبية، وفي القطاع المالي والاستثمار والاقتصاد، فاز بالمركز الاول ضمن المرحلة الفضية مؤسسة المواصفات والمقاييس، والبنك المركزي الأردني مناصفة.

أما عن قطاع المؤسسات العسكرية، فقد حقق المركز الأول ضمن المرحلة الفضية المديرية العامة للدفاع المدني.

وفي فئة المؤسسات المشاركة لأول مرة، حققت الدرجة الأولى في هذه الفئة ضمن المرحلة البرونزية مناصفة ثلاث مؤسسات، هي: الإدارة الملكية لحماية البيئة - مديره الأمن العام، ومركز القيادة والسيطرة - مديرية الأمن العام، وإدارة الدوريات الخارجية - مديرية الأمن العام.

وعن فئة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز استحق الجائزة الدكتور نسيم محمد أبو خضير من مؤسسة الإذاعة والتلفزيون، والمهندس علي عوض المناصير من سلطة المياه، ومي عبد الوهاب القطاونة من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ومها

ميشيل البهو من البنك المركزي الأردني، ومحمد أحمد قوقة من وزارة المالية، وفاطمة ابراهيم هلالات من سلطة إقليم البترا التنموي السياحي، والمقدم محمد عقاب هنوش من إدارة الدوريات الخارجية - مديرية الأمن العام، والنقيب المهندس



سامر ربحي خريسات من أكاديمية الأمير الحسين بن عبدالله الثاني للحماية المدنية - المديرية العامة للدفاع المدني، والمهندسة لمياء صالح الزعبي من وزارة التخطيط والتعاون الدولي.

وضمن فئة الموظف الإداري/ الفني المتميز، فاز محمد عبد الإله الحصان من دائرة العطاءات الحكومية، والملازم أول محمد مصطفى القرعان من الإدارة الملكية لحماية



البيئة - مديرية الأمن العام، والرائد المهندس نانسي نائل مدادحة من مؤسسة الإسكان والاشغال العسكرية، والمهندسة هنادا ميشيل خبيص من أمانة عمان الكبرى، وملازم أول جمارك وائل محمود العطوي من دائرة الجمارك الأردنية، والمهندس إبراهيم محمد الشافعي من البنك المركزي الأردني.



وفاز بجائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية للموظف الحكومي المتميز في فئة الموظف المساند المتميز الوكيل عمر فلاح البلاونة من المديرية العامة للدفاع المدني، وسمير محمود أبو سيف من مؤسسة الخط الحديدي الحجازي



الأردني، والرقيب أحمد محمد مجدلاوي من الإدارة الملكية لحماية البيئة - مديرية الأمن العام، والوكيل عبدالله خالد محمود الهزيم من الخدمات الطبية الملكية، ومحمد عبدالله المساعدة من سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي، ومحمود يوسف حسين من مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي.

وفي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص، فاز عن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية شركة فاين لصناعة الورق الصحي.

وعن فئة المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية، حصل على الجائزة منافسة بنك الأردن دبي الإسلامي وفندق كراون بلازا. وعن فئة المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة، حصلت على الجائزة شركة إجارة للتأجير التمويلي.



وفاز بجائزة المصدر الأردني بالمركز الأول عن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة شركة الرام للصناعات الدوائية، وعن فئة المؤسسات الصناعية المتوسطة شركة صناعات الأسمدة والكيماويات العربية، وعن فئة المؤسسات الصناعية الصغيرة شركة الشريف لصهر وتجارة المعادن. وفي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص، حصلت على ختم التميز كل من مدارس الرضوان، وشركة السمرا لتوليد الكهرباء، والشركة المثالية للطباعة وشركة الرام للصناعات الدوائية.

أما بخصوص جائزة الاستدامة البيئية، فقد حصلت على ختم التميز عن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية شركة مصنع السمرة لمعالجة المياه العادمة.

كما حصلت كل من وزارة النقل، ووزارة المياه والري، ووزارة الخارجية وشؤون المغتربين، ووزارة الأشغال العامة والإسكان على ختم التميز في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

ومن حيث المؤسسات المشاركة لأكثر من مرة، والتي حصلت على ختم التميز، فقد شملت دائرة الجمارك الأردنية، والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ودائرة الموازنة العامة، وسلطة إقليم البتراء التنموي السياحي، وهيئة الأوراق المالية، ومديرية مؤسسة الإسكان والاشغال العسكرية، ومؤسسة تنمية أموال الأيتام، وصندوق



المعونة الوطنية، وإدارة الإقامة والحدود - مديرية الأمن العام.

فيما حصلت على ختم التميز من المؤسسات المشاركة لأول مرة المركز الجغرافي الملكي الأردني، ومؤسسة سكة حديد العقبة، والمعهد القضائي الأردني، والخط الحديدي الحجازي الأردني.

كما حصلت على ختم التميز لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الاعمال  
والمؤسسات غير الربحية تكية أم علي، من بين 10 مؤسسة تقدمت لهذه الجائزة.  
وحصل على ختم جائزة الإبداع الحكومي كل من دائرة الجمارك الأردنية، وإدارة السير  
المركزية.



ومن بين الموظفين الذين حازوا على ختم التميز: الرائد ممرضة بيان عبد الرحمن  
فريحات من الخدمات الطبية الملكية - مدينة الحسين الطبية، والمهندسة نسرين  
محمد الحراحشة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والنقيب محمود محمد  
فريحات من إدارة الإقامة والحدود - مديرية الأمن العام، والصيدلانية بنان توفيق  
عواودة من مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي.

## الأمير فيصل بن الحسين يترأس اجتماع مجلس أمناء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

٢٠١٦/٣/١٠



ترأس صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اجتماعاً لمجلس أمناء المركز لمناقشة أهم المستجدات المتعلقة بالمركز والجوائز التي يديرها. واستعرضت المديرية التنفيذية للمركز السيدة ياسرة غوشة وموظفي المركز الخطة الاستراتيجية للأعوام ٢٠١٦-٢٠١٨ وتم إقرارها من قبل المجلس.

واستعرض المجلس توصيات نتائج جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز وتنسيب لجنة المحكمين لكل من جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وجائزة الموظف الحكومي المتميز وجائزة الإبداع الحكومي ونتائج جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.

## السفير الكويتي يزور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٦/٣/١

زار سعادة السفير الكويتي في الأردن الدكتور حمد الدعيج مركز الملك عبد الله الثاني للتميز للإطلاع على تجربة المركز وجوائز التميز التي يديرها، حيث التقى بالمدير التنفيذي للمركز السيدة ياسرة غوشة والتي قدمت بدورها عرضاً أوضح فيه الدور الذي يقوم به المركز كمرجعية وطنية وإقليمية للتميز، واستعرضت جوائز التميز التي يديرها المركز للقطاعين العام والخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.

وأكدت السيدة ياسرة غوشة خلال اللقاء على متانة العلاقات التي تربط الأردن بدولة الكويت، واستعداد المركز التام للتعاون وتبادل الخبرات مع المؤسسات الكويتية الشبيهة وذلك من خلال بناء القدرات وتقديم الدورات التدريبية. من جانبه أعرب سعادة السفير عن سعادته بهذه الزيارة والتطلع لمزيد من التعاون بين الدولتين.

## اتفاقية تعاون بين مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وإدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض

٢٠١٦/١/٢١

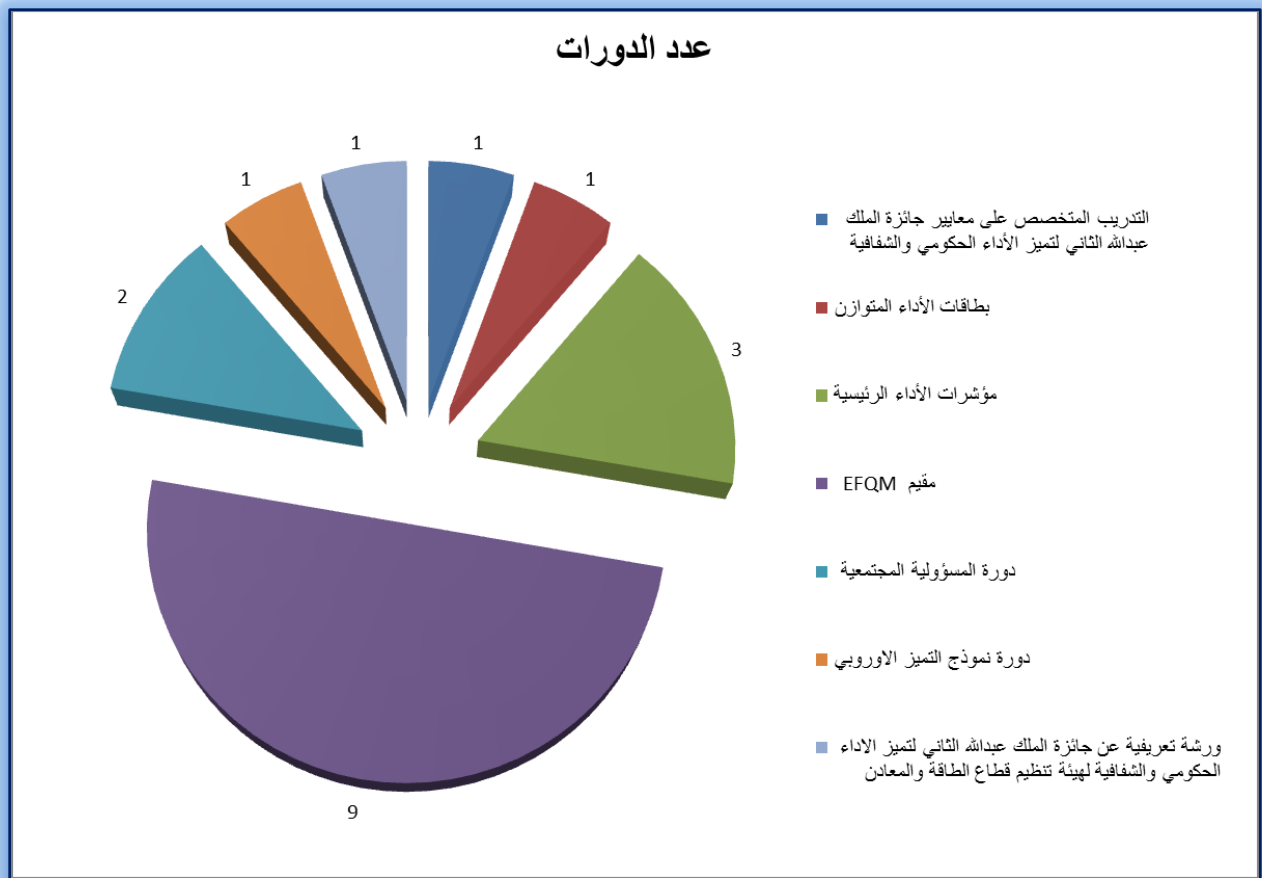


وقع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اتفاقية تعاون مع إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، بهدف عقد دورات تدريبية مشتركة في مجالات التميز والجودة والتنسيق في مجال بناء القدرات وورش العمل وبرامج التدريب، وتقديم الخدمات الإستشارية وخدمات التقييم في مختلف المجالات والقطاعات، والتعاون في المجالات التي تسهم في تحقيق الأهداف المحددة لكلا المؤسسات.

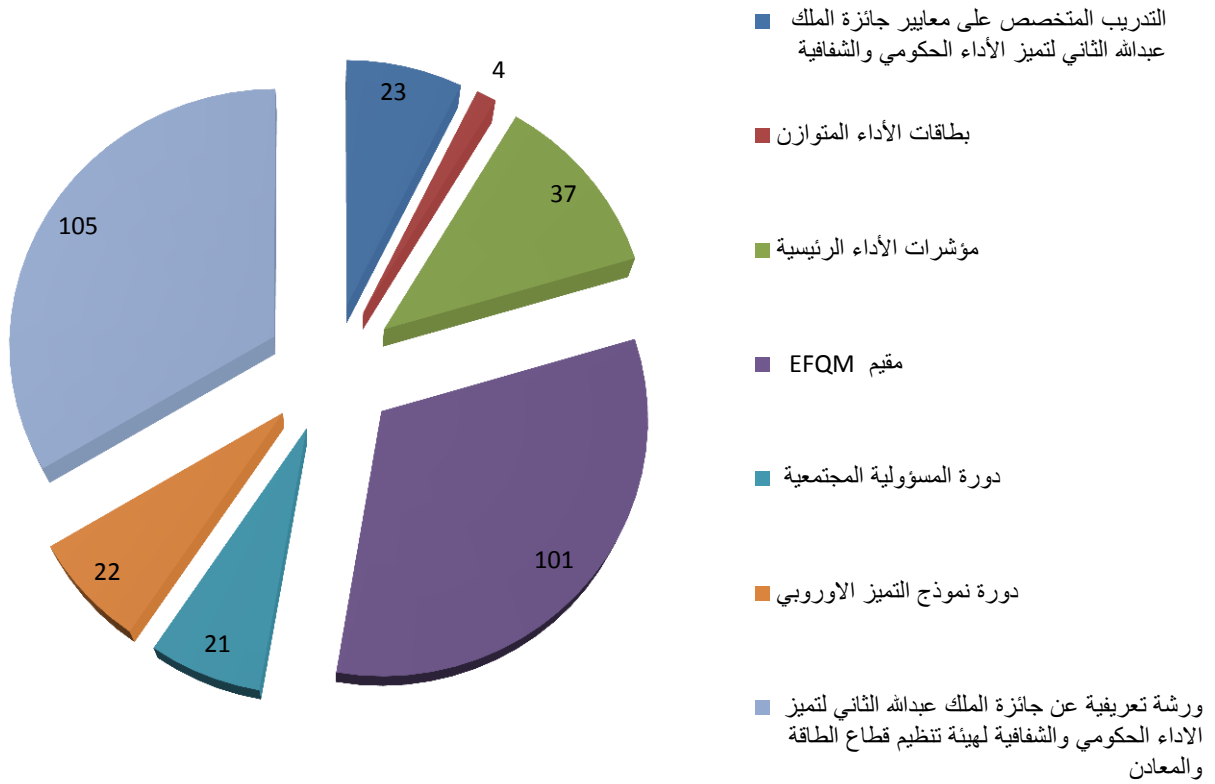
ووقع الإتفاقية عن الجانب الأردني السيدة ياسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز، وعن الجانب السعودي السيد ناصر المطيري نيابة عن السيد علي بن حسين العامري، مدير إدارة الجودة الشاملة بتعليم الرياض ويأتي توقيع هذه الإتفاقية بهدف المساهمة في تحقيق رسالة المركز المتمثلة في نشر ثقافة التميز في كافة القطاعات، ولتعزيز العلاقات بين البلدين ورفع مستوى التعاون بينهما في مجال الإدارة العامة.

## ملخص الدورات التدريبية التي عقدها المركز خلال الفترة

كانون الثاني - نيسان ٢٠١٦



## عدد المشاركين







## فريق عمل المركز:

ابتداءً من العدد الثاني عشر من النشرة الإلكترونية بدأ المركز بتقديم نبذة عن موظفيه حسب الدوائر والوحدات.

## دائرة المعايير والتقييم

### ♦ مدير المعايير والتقييم

### المهندس محمد ذوقان القضاة

يشغل المهندس محمد ذوقان القضاة حالياً منصب مدير دائرة المعايير والتقييم في مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، حيث بدأ عمله في المركز منذ عام ٢٠١١. عمل المهندس محمد القضاة خلال هذه الفترة في عدة مجالات شملت إدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز في كافة القطاعات بالإضافة الى مشاركته في عقد عدد من الدورات التدريبية وورشات التوعية الخاصة بالتميز داخل وخارج الأردن. كما كان المهندس محمد القضاة جزءاً من فريق التقييم المسؤول عن مشروع التقييم الذاتي للملكية الأردنية عام ٢٠١٤.



يحمل المهندس القضاة شهادة الماجستير في ادارة الجودة من جامعة ليستر في المملكة المتحدة كما يحمل شهادة البكالوريوس في الهندسة الميكانيكية من الجامعة الأردنية وهو مدرب ومقيم معتمد من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM وحصل على عدد من الشهادات المهنية منها شهادة قادة التميز LAE، وشهادة مدقق على الالتزام بالتميز C2E Validator

## ◆ منسق إداري

### نور لورنس الشريدة

تشغل الآنسة نور الشريدة منصب منسق إداري في دائرة المعايير والتقييم لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز منذ عام ٢٠١١ وحتى الآن. تعمل على التنسيق مع الوزارات والمؤسسات للقطاع العام لجائزة الملك عبد الثاني للتميز للأداء الحكومي والشفافية وعدد من الجوائز

التي تخص مركز الملك عبد الله الثاني للتميز. تحمل الآنسة نور شهادة البكالوريوس تخصص اللغة الانجليزية وآدابها، فرع الصحافة والإعلام، من جامعة اليرموك، كما وتحمل شهادة قادة نحو التميز "Leaders for Excellence" من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).



## ◆ منسق التقييم

### المهندسة لميس أحمد حماشا

تعمل المهندسة لميس حماشا كمنسق التقييم في قسم المعايير والتقييم في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، حيث تدير سير عمليات مسوحات المتسوق الخفي ومسوحات رضى متلقي الخدمة ورضى الموظفين. حصلت مؤخراً على شهادة مقيم معتمد من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة. عملت سابقاً كمساعد بحث وتدریس في قسم الهندسة الصناعية في الجامعة الألمانية الأردنية، وكضابط تطوير مؤسسات في المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية - برنامج إجابة بدعم من الاتحاد الأوروبي. تحمل الآن شهادة البكالوريوس في الهندسة الصناعية والأنظمة الإدارية من الجامعة الألمانية الأردنية وجامعة آلن الألمانية، وحصلت على تدريب تخطيط الإنتاج الصناعي في مصانع بوش لإلكترونيات السيارات في رويتلنجن - ألمانيا



## ◆ منسق جودة

### المهندسة شيرين شريف المصري

تعمل المهندسة شيرين المصري كمنسق للجودة في دائرة المعايير والتقييم في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز منذ آب ٢٠١٤، حيث تقوم الآنسة شيرين في متابعة وتطوير إدارة الجودة الداخلية، كما تقوم بإعداد تقرير المراجعة والتطوير من خلال التغذية الراجعة من المعنيين بعد الإنتهاء من مراحل تقييم الجوائز لكافة القطاعات بهدف التحسين المستمر لأداء المركز. تحمل الآنسة شيرين شهادة بكالوريوس في الهندسة الصناعية من الجامعة الاردنية، كما وتحمل شهادة قادة نحو التميز Leaders for Excellence من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).



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)

