مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

المجلة الإخبارية الإلكترونية

العدد السابع

كانون الثاني - نيسان / ٢٠١٤

إجتماع مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٤/٤/٢٩

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 .

وفي بداية الاجتماع رحب سمو الأمير فيصل بالأعضاء الجدد في المجلس، وشدد على أهمية دور المركز في متابعة مسيرة التميز في جميع القطاعات لتحقيق رؤية جلالة الملك عند إنشاء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز.

كما قام المجلس بانتخاب دولة الدكتور فايز الطراونة نائباً لسمو رئيس مجلس الأمناء كما تم انتخاب كل من معالي المهندس علاء البطاينة ومعالي السيد مروان جمعة ومعالي المهندس عامر الحديدي وسعادة السيد شاكر فاخوري وعطوفة السيدة ياسرة غوشة أعضاء في اللجنة التوجيهية للمجلس. واطلع المجلس على آخر مستجدات المركز والجوائز والأمور المالية للمركز، كما اطلعوا على نتائج دراسة أثر المركز وجوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ومدى إنجازه للأهداف التي تم إنشاؤه من أجل تحقيقها ، وعرضت السيدة غوشة البرامج التدريبية الجديدة للمركز، والخدمات الاستشارية الجديدة ومن أبرزها خدمة التقييم الذاتي. أقر المجلس المعايير الجديدة للجوائز والتي تتماشى مع معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM لعام ٢٠١٣ ، كما تم عرض أسماء المؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، والجوائز الجديدة تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص.

عقد ورشات مراجعة وتطوير جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

١٩-٢٠١٤/١/٢١

ضمن عملية مراجعة وتطوير جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع العام والخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بأخذ التغذية الراجعة من كافة أصحاب العلاقة المعنيين من خلال استبانة تم تصميمها لأخذ آرائهم واقتراحاتهم، وذلك بهدف تحليلها والاستفادة منها لغرض التطوير والتحسين، بما يساعد على الارتقاء بمستوى الجوائز وأداء المركز وتمكينه من تحقيق هدفه المتمثل بنشر ثقافة التميز.

وعقدت ورشات العمل بحضور أصحاب العلاقة المعنيين من هيئة المقيمين وضباط ارتباط المؤسسات المشاركة في الجوائز، وتناولت هذه الورشات كافة المواضيع المتعلقة بالجوائز من حيث إطارها العام، متطلباتها، معاييرها وأسئلتها، آلية التقييم والتقرير التقييمي.

هذا وتأتي ورشات المراجعة والتطوير كمرحلة أخيرة ضمن دورة الجوائز بعد أن تم إعلان النتائج في الحفل الذي أقيم تحت رعاية جلالة الملك عبد الله الثاني، حيث يقوم المركز بدراسة مخرجات هذه الورشات ليصار من بعدها إلى رفع التوصيات لمجلس أمناء المركز والذي يرأسه سمو الأمير فيصل بن الحسين ليقرر التعديلات اللازمة على الجوائز.

توقيع مذكرة تفاهم حول جائزة الإستدامة البيئية

٢٠١٤/٣/١٣

وقع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ووزارة البيئة مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية مذكرة تفاهم حول التعاون المشترك لتطوير جائزة الاستدامة البيئية تحت مظلة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز.

ووقع الاتفاقية وزير البيئة الدكتور طاهر الشخشير والمدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز ياسرة غوشة ومديرة الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بالأردن بيث بيج.

وتنص الاتفاقية على قيام المركز ووزارة البيئة بتطوير الجائزة بتمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية حيث يتم تكريم المنشآت الصناعية التي تعمل على تحسين أدائها البيئي للحد من التلوث الصناعي أو الاستخدام الكفؤ للمياه والطاقة وغيرها من الإجراءات التي تساهم في تحقيق البيئة المستدامة في الأردن.

وتعتبر المشاركة حافزاً كبيراً للقطاع الخاص لتحسين أدائه البيئي من خلال مركز الملك عبد الله الثاني للتميز الذي حدد معايير هذه الجائزة والتي يتم من خلالها تقييم التحسن في أداء الجهات المشاركة ومدى مطابقتها لهذه المعايير وتطبيقها للممارسات الفضلى الدولية في تحسين عملياتها علماً بأن الجهات التي تفوز بهذه الجائزة ستستفيد من عدة حوافز مثل زيادة الفرص للانتفاع من صندوق البيئة وبالتالي تتمكن من تطبيق الحلول لمعالجة مشاكلها البيئية بالإضافة إلى الاستفادة من تسهيل وتسريع إجراءات الترخيص والموافقة البيئية وتصنيفها كمنشآت ذات خطورة منخفضة على البيئة وتقليل عدد زيارات التفتيش البيئي.

وقال الدكتور الشخشير أن الوزارة تعمل على تحقيق رسالتها من خلال إعداد وتطوير السياسات والاستراتيجيات والتشريعات، وتنفيذ برامج الرقابة التشغيلية فضلاً عن إدخال المفاهيم البيئية في خطط التنمية الوطنية، مشيراً إلى أن الأردن يواجه تحديات بيئية عديدة، وخصوصاً عندما يتعلق بالطاقة والمياه ومدى تأثيرها على مختلف القطاعات.

وأشار إلى أن تطوير جائزة لتعريف الصناعة بالأداء البيئي الجيد هو إحدى أدوات الوزارة ليكون حافزاً جيداً للصناعة ليتوافق عملها مع الأنظمة البيئية وتحفيزها للمحافظة على الأنظمة البيئية .

من جهتها قالت غوشة، إن تطوير جائزة الاستدامة البيئية جاء استجابة لدعوة جلالة الملك عبد الله الثاني لتحقيق منهجيات خاصة بتطوير الإبداع والاستدامة وتضمين المسؤولية المجتمعية والبيئية في الاستراتيجيات والخطط.

ونوهت إلى أن الاستدامة البيئية تقدم فرصاً جديدة للتميز وتحسين العمليات، ولها قيمة مضافة طويلة الأجل تهدف إلى تعزيز التغيير الإيجابي والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية الوطنية.

وأشارت إلى أن استحداث هذه الجائزة يأتي في فترة يهتم العالم أجمع بموضوع البيئة وشؤونها ، ويعتبرها أمراً عالمياً يهم البشرية بأسرها ، ولا يرتبط بدولة معينة بل انتشر موضوع البيئة على نطاقات واسعة، حيث أخذت الإصدارات تتوالى حول البيئة وشؤونها لتشمل كل المجالات والميادين التي تؤثر البيئة عليها.

وتم إنشاء هذه الجائزة تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، بهدف تحفيز المؤسسات المشاركة لفتح أسواق جديدة وزيادة ولاء العملاء وتحسين الأداء المالي وغيرها من الفوائد العائدة على المؤسسات المشاركة حيث ترتكز معايير هذه الجائزة على الأداء العام للمؤسسة بما في ذلك (الأداء البيئي، الأداء الاقتصادي والأداء المجتمعي) .

عقد ورشة عمل بعنوان "الخدمة المدنية، الإدارة والقيادة" بالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا (ENA)

٢٣-٢٥/٣/٢٠١٤

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وبالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا (ENA)، ورشة عمل بعنوان "الخدمة المدنية، الإدارة والقيادة" في فندق الشيراتون، لمدة ثلاثة أيام قدمها السيد نيكولا تنزير والسيدة جيزيل شيجلاك، وتحدث الخبراء عن تطوير وتحديث الخدمة المدنية بما يتضمن شرحاً حول الخدمة المدنية والتطوير المهني والإستقطاب والتدريب، وأخلاقيات الخدمة العامة وتوظيفها في مكافحة الفساد وتضارب المصالح، كما تطرقا إلى مراقبة وقياس الأداء موضحين مسؤوليات المدير وإدارة التغيير والإتصال، وقدما توضيحاً عن المنظور الجديد للمدير الناجح والأدوات الفعالة التي يمكن تطبيقها للوصول لهذا المنظور، وقد حضر الورشة القيادات العليا في الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية. ويأتي عقد ورشة العمل هذه بهدف تحقيق رسالة المركز المتمثلة بنشر ثقافة التميز في كافة القطاعات، ولإلقاء الضوء على أهمية عملية القيادة والإدارة والخدمة المدنية،

وتأتي هذه الورشة بعد توقيع إتفاقية تعاون بين مركز الملك عبدالله الثاني للتميز والمدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا في شهر أيلول العام الماضي وكحلقة من سلسلة ورشات عمل عقدها المركز مع المدرسة الوطنية للإدارة بدأت بعقد دورة تدريبية متخصصة لموظفي المركز حول الحاكمية المؤسسية في القطاع العام في شهر نيسان ٢٠١٢، واستكمالاً لهذا التعاون عقد المركز في شهر تشرين أول من عام ٢٠١٢ دورة تدريبية حول صنع القرار للقيادات العليا في القطاع العام.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يستضيف دولة الدكتور عبد الرؤوف الروابدة

٢٠١٤/٤/١٥

نظم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز محاضرة استضاف فيها رئيس مجلس الأعيان عبد الرؤوف الروابدة في معهد الإدارة للتحدث حول "**الإدارة الحكومية . . بين الماضي والحاضر**" بحضور وزير تطوير القطاع العام عضو مجلس أمناء المركز الدكتور خليف الخوالدة ونائب رئيس المركز الأستاذ شريف الزعبي ومشاركة الأمناء العامون للوزارات ومدراء المؤسسات الحكومية وكبار موظفي القطاع العام.

وقال الروابدة أن الإدارة الأردنية نشأت عربية، بدليل أن الحكومة الأردنية منذ إنشائها عام ١٩٢١ ولغاية ١٩٤٦ لم يتسلمها أردني حيث أن الفكر القيادي يقوم على أساس القومية العربية كما أن أساسيات علم الإدارة موجودة بالكتب، إلا أن تطبيقاتها تعتمد وفق الظروف السائدة بالوطن، مبيناً أنه ومن خلال تجربته الطويلة في العمل العام ثبت أن الإصرار والتقدم أساس النجاح في العمل.

وأضاف الروابدة إلى أن قيمنا تعرضت للإختلال وبشكل كبير في العقدين الماضيين وأن الديمقراطية كالكائن الحي تتعرض للنمو والمرض والكبر ثم تتعافى وتتقدم، ناهيك عن وجود مراكز قوى مختلفة كالاجتماعية والمالية والنيابية، إلا أن الإداري الناجح يتعامل معها جميعاً دون تنازل عن أساسياته ومبادئه.

وقدم الروابدة شرحاً عن تاريخ المملكة مع الإدارة الحكومية منذ عهد الإمارة ولغاية الآن مبيناً أن الحاجة في تلك الفترة لعلوم أكاديمية مهنية كالطب والهندسة والصيدلة، دفع الأباء إلى تحفيز أبنائهم لتعلمها، لأهداف منها أن رواتبها أعلى من غيرها مما جعل الساحة خالية من الإداري الكفؤ مشيراً إلى أن اولئك الذين شغلوا المناصب الحكومية المختلفة هم في الحقيقة غير مدربين أو مؤهلين.

وبين أن الوزير يفترض أن يكون صانعاً للقرارات السياسية بشكل عام وليس فنياً متخصصاً بوزارته، منتقداً الإصرار أن يتبوأ الوزارات أشخاص تكنوقراط متخصصين الأمر الذي أدى إلى انحسار رسم السياسات في شريحة محددة، مشيراً في الوقت نفسه إلى أن الوزير مسؤول تضامنياً بحكم الدستور عن كافة الوزارات وليس وزارته لوحدها.

وهدفت الجلسة التي تحدث بها الروابدة عن التغييرات في آليات وأنظمة الإدارة الحكومية على مدى السنوات الماضية، إلى تطوير وإثراء خبرات الإدارة الحكومية بكافة درجاتها لتعزيز القدرات مما ينعكس بشكل كبير على تحسين الأداء الحكومي.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يقدّم خدمة التقييم الذاتي للملكية الأردنية

٢٠١٤/٤/٢٨

قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بتقديم خدمة التقييم الذاتي لشركة الملكية الأردنية وفق معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، ويتكون نموذج التميز المعتمد من تسعة معايير رئيسة تتضمن ثلاثة وثلاثين معياراً فرعياً ، وتتلخص فلسفة النموذج بأن الجهات الخاصة تتميز في نتائج أدائها الرئيسي من خلال قيادة فعالة ترسم استراتيجياتها وتدير مواردها وشراكاتها بكفاءة وتطور عملياتها وخدماتها بشكل مستمر ضمن بيئة عمل تحفز على الإبداع والشفافية والتعلم المستمر .

وقد تم استخدام منطق "رادار RADAR" لتقييم الأداء المؤسسي للشركة على ضوء متطلبات معايير نموذج التميز بحيث تم تقييم المنهجيات وتطبيقها ومراجعتها وتحسينها في معايير الممكنات، قام فريق التقييم بعملية التقييم باستخدام عدة آليات ومنها ، الأسئلة المباشرة للمسؤولين عن تنفيذ المنهجيات وتطبيقها الفعلي في القطاعات والإدارات المختلفة، وجمع الأدلة والإطلاع عليها مثل وثائق المنهجيات ومحاضر الاجتماعات والتقارير وأدلة العمل والكتب الرسمية وغيرها ، ومن خلال مجموعات التركيز "Focus Group" التي عُقدت على عدة مستويات إدارية مختلفة، وكذلك من خلال المقابلات الشخصية والجولات الميدانية في مواقع تقديم الخدمة ومكاتب القطاعات المختلفة .

وقد تم في عملية التقييم مراعاة أعلى درجات النزاهة والموضوعية والحيادية والكفاءة والسرية، وفق الأسس والمعايير والضوابط التي تتطلبها عملية التقييم وبما يحقق المنفعة المرجوة للشركة .

دائرة مراقبة الشركات تمنح مزايا تفضيلية

للمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

قامت دائرة مراقبة الشركات بمنح مزايا تفضيلية للمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص اعتباراً من الدورة الثامنة (٢٠١٤/٢٠١٥) وعلى النحو التالي:

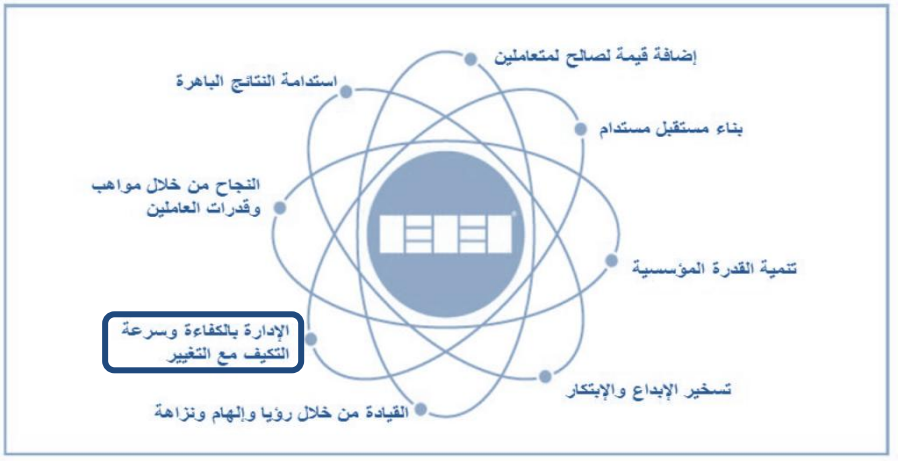
١. تقديم خدمة VIP للمؤسسات الفائزة بحال مراجعتها للحصول على أي خدمة بحيث تقدم لها الخدمة بمكتب خاص وفور مراجعتها للدائرة.

٢. تقديم محاضرات إرشادية لإدارات المؤسسات الفائزة حول قانون الشركات وإجراءات عمل الدائرة من قبل موظفي الدائرة المختصين.

٣. تقديم إستشارات للمؤسسات الفائزة باستخدام موقع الدائرة الإلكتروني للإستفادة منه قدر المستطاع.

مبادئ التميز الأساسية

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



٤. الإدارة بالكفاءة وسرعة التكيف مع التغيير

تعرف المؤسسات المتميزة بقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة وتقوم بما يلي:

- إستخدام الآليات المناسبة للتعرف على المتغيرات في البيئة الخارجية وترجمتها إلى سيناريوهات مستقبلية ممكنة بالنسبة للمؤسسة.
- ترجمة الإستراتيجيات المؤسسية إلى عمليات متوائمة، ومشاريع منبثقة عنها وهياكل تنظيمية تدعمها تأكيداً على قدرة الوزارة/ المؤسسة على تطبيق التغييرات المطلوبة بالسرعة المناسبة عبر كافة مراحل سلسلة القيمة ذات الصلة.
- تطوير مجموعة من مؤشرات أداء العمليات ونتائج مخرجات الأعمال ذات الصلة مما يتيح مراجعة كفاءة وفاعلية العمليات الرئيسية ودورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- إستخدام البيانات الخاصة بالأداء الحالي وبالقدرات الخاصة بالعمليات وإجراء المقارنات المعيارية ذات الصلة من أجل توجيه الإبداع والإبتكار وعمليات التحسين.
- الإدارة الفاعلة للتغيير من خلال إدارة منظمة للمشاريع والتركيز على عمليات التحسين.
- السرعة في التكيف ومواءمة الهيكل التنظيمي لدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- تقييم وتطوير الحزمة التقنية بغرض تحسين درجة مرونة وسرعة التكيف المؤسسي للعمليات والمشاريع والوزارة/ المؤسسة ككل.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

عمان–الأردن

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

www.kace.jo