



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

العدد الثامن

أيار - آب / ٢٠١٤



إطلاق جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٤/٥/١٩



أعلن مركز الملك عبد الله الثاني للتميز عن إطلاق الدورة الجديدة من جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكل من القطاع العام والقطاع الخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية إضافة إلى جائزة الإبداع الحكومي ضمن جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية وذلك بعد أن تم الانتهاء من عملية مراجعة وتطوير الجوائز ومعاييرها .

جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية

تشارك ضمن الدورة السابعة (٢٠١٤/٢٠١٥) من جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية (١٠٣) وزارة ومؤسسة عامة حيث تشارك (٢٢) وزارة و(٨١) مؤسسة عامة، وبذلك أصبحت كافة المؤسسات الحكومية مشاركة في الجائزة عدا المؤسسات التي لا

تسمح لها طبيعة عملها بالمشاركة، لذا طرح المركز خدمة التقييم الذاتي (Self-Assessment)،
لتمكن هذه المؤسسات من تقييم أدائها وتطويره.

جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

يرتكز نموذج تميز ومعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص في دورتها الثامنة على
نموذج التميز الأوروبي (٢٠١٣) الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة المبني على مبادئ التميز
الأساسية الثمانية. وترتكز الجائزة على تسعة معايير رئيسة هي القيادة، الإستراتيجية،
العاملون، الشراكات والموارد، العمليات والمنتجات والخدمات، نتائج المتعاملين، نتائج العاملين،
نتائج المجتمع والنتائج الرئيسية.

جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية

تم تبني نموذج التميز الأوروبي (٢٠١٣) في الدورة الجديدة للجائزة حيث تشارك جمعيات
الأعمال والمؤسسات غير الربحية بالجائزة من خلال الإجابة على معايير النموذج.

عقد ورشات توعية للجهات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٤/٥/٢١-١٩

عقد المركز ورشات توعية مجانية للوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز 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 بألية المشاركة في الجوائز ومعاييرها والإطار الزمني، وشارك في هذه الورشات (٧٠٠) موظفاً من كافة القطاعات.

إعلان نتائج جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

٢٠١٤/٨/١٠



أنهى مركز الملك عبدالله الثاني للتميز تقييم المؤسسات والفروع المشاركة في الدورة الثانية من جائزة الخدمة الحكومية المتميزة والبالغ عددها ١٢ مؤسسة عامة ووزارة واحدة.

وأحرزت كل من المؤسسات التالية تقدماً عن الدورة الأولى، وهي المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي فرع جنوب عمان، وإدارة ترخيص السواقين والمركبات المقر الرئيسي، وإدارة الإقامة والحدود المقر الرئيسي، ووزارة الصناعة والتجارة المقر الرئيسي، ودائرة الجمارك الأردنية مركز مطار الملكة علياء، ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات الفرع الرئيسي وفروعها شمال عمان وغرب عمان وجنوب عمان، ودائرة الأراضي والمساحة فرع جنوب عمان، وصندوق المعونة الوطنية بفرعيه شرق عمان وغرب عمان.

عدد النجوم	الفرع	اسم الجهة	الرقم
★ ★ ★	ادارة ضمان جنوب عمان	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي	1
★ ★	عمان المركز	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي	2
★ ★	ماركا الرئيسي	إدارة ترخيص السواقين والمركبات	3
★ ★	ادارة التقاعد	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي	4
★ ★	قسم ترخيص شمال عمان	إدارة ترخيص السواقين والمركبات	5
★ ★	المقر الرئيسي	إدارة الإقامة والحدود	6
★ ★	جمرك المطار	دائرة الجمارك الاردنية	7
★ ★	مديرية شمال عمان	دائرة ضريبة الدخل	8
★ ★	منطقة تلاع العلي	أمانة عمان الكبرى	9
★ ★	مديرية غرب عمان	دائرة ضريبة الدخل	10
★ ★	المقر الرئيسي	وزارة الصناعة والتجارة	11
★ ★	مديرية جنوب عمان	دائرة ضريبة الدخل	12
★ ★	ادارة ضمان شمال عمان	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي	13
★ ★	الرئيسي عمارة البرج	دائرة ضريبة الدخل	14
★	المقر الرئيسي	المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري	15
★	مركز جمرك المنطقة الحرة-الزرقاء	دائرة الجمارك الاردنية	16
★	المقر الرئيسي	دائرة الأحوال المدنية	17
★	الفرع الرئيسي راس العين	أمانة عمان الكبرى	18
★	المقر الرئيسي	دائرة مراقبة الشركات	19
★	منطقة اليرموك	أمانة عمان الكبرى	20
★	المقر الرئيسي	دائرة الأراضي والمساحة	21
★	شرق عمان	صندوق المعونة الوطنية	22
★	جنوب عمان	دائرة الأراضي والمساحة	23
★	جمرك عمان	دائرة الجمارك الاردنية	24
★	مكتب أحوال و جوازات وادي السير	دائرة الأحوال المدنية	25
★	غرب عمان	صندوق المعونة الوطنية	26
★	منطقة وادي السير	أمانة عمان الكبرى	27
-	وادي السير	صندوق المعونة الوطنية	28
-	مديرية تسجيل شمال عمان-الجبيهة	دائرة الأراضي والمساحة	29
-	مكتب أحوال و جوازات ماركا	دائرة الأحوال المدنية	30
-	المقر الرئيسي	إدارة التأمين الصحي	31

وفد من كلية الخدمة المدنية في سنغافورة يزور المركز

٢٠١٤/٨/٣١



أجرى وفدٌ من كلية الخدمة المدنية في سنغافورة، المتخصصة في تطوير قدرات ومؤهلات موظفي القطاع العام والنهوض بإمكانياتهم الإدارية، زيارة رسمية لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز، لبحث سبل التعاون والتنسيق وإمكانية تبادل الخبرات بين الطرفين.

وتأتي هذه الخطوة تنفيذاً لتوجيهات جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم بعد الزيارة التي أجراها لكلية الخدمة المدنية في العاصمة السنغافورية في شباط الماضي، حيث أشار جلالة آنذاك إلى رغبة الأردن بالاستفادة من التجربة المتقدمة التي تتميز بها سنغافورة، من خلال تبادل الخبرات بين الكلية والمراكز المعنية في نفس المجال في الأردن، وفي مقدمتهم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز.

وبحث الوفد السنغافوري، خلال الزيارة، إمكانية عقد ورشات عمل وتنظيم مؤتمرات مشتركة لمناقشة أفضل الممارسات المهنية في مجال خدمة الجمهور، والأدوات العملية التي تضمن خدمة متميزة ومثالية، والخدمة المتميزة ضمن الميزانية المحدودة، والعمل على توأمة المشاريع للمؤسسات المشابهة في الأردن وسنغافورة، بالإضافة الى دراسة إمكانية اجراء زيارات ميدانية لمؤسسات متميزة تعمل في مجال خدمة الجمهور في سنغافورة والاستفادة من خبراتها لتحقيق أهداف التنمية الإدارية في القطاع العام.

من جانبها، أشارت المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز، السيدة ياسرة غوشة، إلى



أهمية مثل هذه التجربة التي، دون شك، ستغني القطاع العام وتنهض بإمكاناته الإدارية، وذلك من خلال تبني ممارسات مهنية فعالة تميز الخدمات المقدمة لمستحقيها من خلال تهيئة موظفين مدربين ومؤهلين وفق أحدث

أسس الإدارة والتواصل وتقنيات التكنولوجيا في هذا المجال.

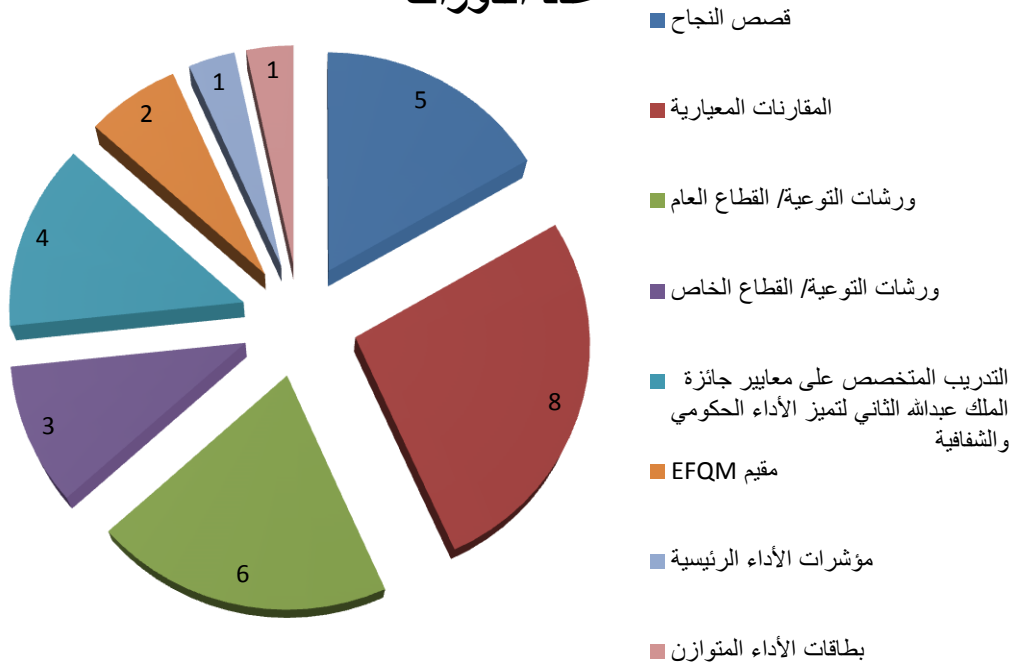
عقد دورات تدريبية للقطاعات المختلفة

يهدف نشر ثقافة التميز وبناء قدرات موظفي القطاعات المختلفة قام المركز بعقد عدد من الدورات التدريبية شارك فيها حوالي (١٤٠٠) موظفاً من الجهات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ومن المهتمين بالتميز والتطوير المؤسسي.

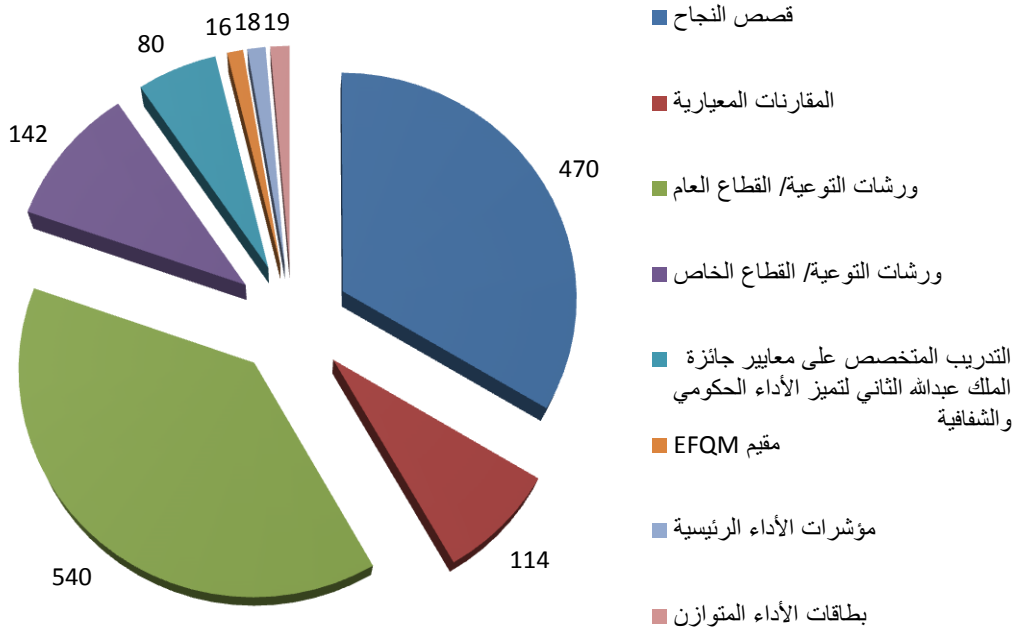
فيما يلي جداول ورسوم بيانية توضح أسماء وأعداد الدورات والمشاركين فيها :

الرقم	الدورة	عدد الدورات	عدد المشاركين
١	قصص النجاح	٥	٤٧٠
٢	المقارنات المعيارية	٨	١١٤
٣	ورشات التوعية/القطاع العام	٦	٥٤٠
٤	ورشات التوعية/القطاع الخاص	٣	١٤٢
٥	التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية	٤	٨١
٦	مقيم EFQM	٢	١٦
٧	مؤشرات الأداء الرئيسية	١	١٨
٨	بطاقات الأداء المتوازن	١	١٩
	المجموع	٣٠	١٤٠٠

عدد الدورات

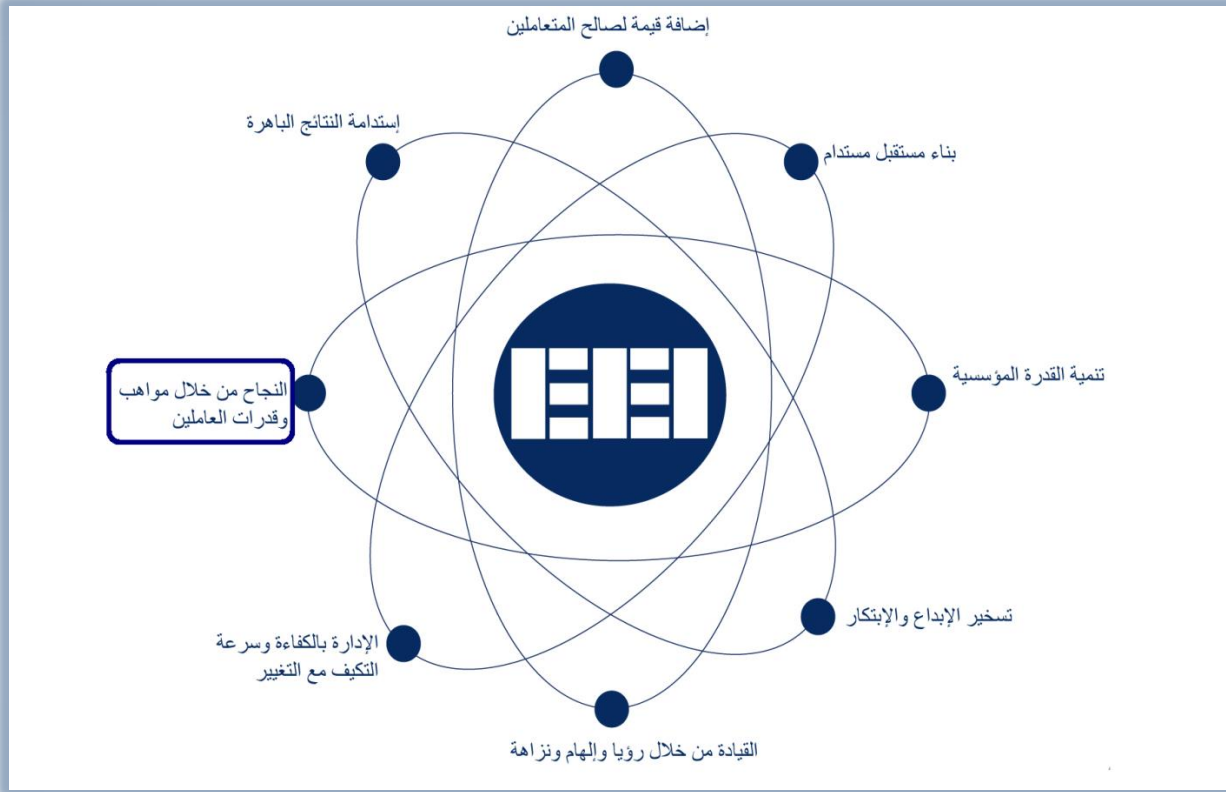


عدد المشاركين



مبادئ التميز الأساسية

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



٥. النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين

- المؤسسات المتميزة تقدر الموظفين لديها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية، وتقوم بتحديد المهارات والكفاءات ومستويات أداء الموظفين المطلوبة لتحقيق الرؤيا والرسالة والأهداف الإستراتيجية، كما تقوم بالتخطيط

الفعال لجذب وتطوير والإحتفاظ بالمواهب والقدرات المطلوبة لتحقيق تلك الإحتياجات مع المواءمة بين الأهداف الشخصية وأهداف الفريق وتمكين الموظفين من الإستنهاض الكامل لقدراتهم الكامنة بروح من الشراكة الحقيقية بين الجميع.

• تسعى المؤسسة المتميزة لضمان وجود بيئة عمل صحية ومتوازنة مع الحياة المعيشية، مع الأخذ بعين الإعتبار لكافة قضايا العصر من عمل وتواصل مستمر لا ينقطع على مدار الساعة (٢٤/٧)، وتحديات العولمة المتزايدة إضافة لأساليب العمل الحديثة وتعمل على إحترام وتقبل تنوع الموظفين والمجتمعات والأسواق التي تقوم المؤسسة بخدمتها.

• تقوم المؤسسة المتميزة بتطوير مهارات وقدرات الموظفين لضمان قدرتهم على التنقل أو أهليتهم لتولي مهام آخر، كما تشجع الموظفين ليصبحوا سفراء للمؤسسة تعزيزاً لصورتها وسمعتها لدى الآخرين وتحفزهم على المشاركة في عمليات التحسين والإبداع ومن ثم القيام بتقدير جهودهم وإنجازاته، كما تفهم المؤسسة إحتياجات التواصل الخاصة بالموظفين ومن ثم إستخدام الإستراتيجيات والأدوات الملائمة لإستمرارية الحوار معهم.

□ مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

□ هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

www.kace.jo

