



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

العدد السادس

أيلول - كانون الأول / ٢٠١٣



كل عام و أتم بألف خير



أسرة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز تسي لكم عاماً سعيداً

2014

Happy New Year

تحت رعاية سمو الأمير فيصل بن الحسين المعظم

اتفاقية تعاون بين مركز الملك عبد الله الثاني للتميز والمدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا (ENA)

(٢٠١٣/٩/١٨)



تحت رعاية سمو الأمير فيصل بن الحسين رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، وقّع المركز اتفاقية تعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا في مقر المركز، بهدف عقد دورات تدريبية مشتركة لبناء وتطوير قدرات موظفي القطاع العام في الأردن، تشمل مواضيع تهدف إلى تحسين أداء موظفي القطاع العام من مختلف الدرجات/الرتب الإدارية، وسيتم تحديد هذه المواضيع بالتنسيق مع المدرسة الوطنية وبناءً على حاجة القطاع العام في الأردن

ووقع الإتفاقية عن الجانب الأردني السيدة يسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز، وعن الجانب الفرنسي السيد بيير ثينارد مدير العلاقات الدولية من المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا، وحضر التوقيع السفارة الفرنسية في الأردن السيدة كارولين دوما ومعالي الأستاذ شريف الزعبي، نائب سمو رئيس مجلس أمناء المركز إضافة إلى عدد من أعضاء السفارة الفرنسية في عمان. 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.

وكانت بداية التعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا في نيسان ٢٠١٢ من خلال دورة تدريبية متخصصة لموظفي المركز على مدى يومين حول الحاكمية المؤسسية في القطاع العام، واستكمالاً للتعاون عقد المركز ورشة عمل في تشرين الثاني ٢٠١٢ بعنوان "صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي" الموجهة لكبار المسؤولين التنفيذيين في القطاعين العام والخاص.

رئيس الوزراء يزور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

(٢٠١٣/١٠/٢٩)

زار رئيس الوزراء الدكتور عبد الله النور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز واجتمع مع نائب رئيس مجلس الأمناء وموظفي المركز، وأكد رئيس الوزراء التزام الحكومة وعزمها الأكيد على معالجة نقاط الضعف في الجهاز الحكومي التي تحدث عنها جلالتة من حيث البطء في الإجراءات وعدم تلبية حاجات المواطنين بالسرعة والكفاءة والتميز المطلوبة مضيفاً "هذا الأمر لا يمكن الاستمرار به ولا يمكن إهماله. وشدد النور أن فكرة الجائزة ليس المقصود منها منح الجائزة وتسليم الدروع والتقاط الصور، وإنما الهدف أن يشعر المواطن أن المسؤولين الذين ائتمنهم على إدارة شؤونهم يقومون بتقديم الخدمة بطريقة أنجع وأسرع وأعدل من قبل الجميع.

وأكد رئيس الوزراء على جميع الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية ضرورة تحسين الأداء وإحراز فارق في نوعية الخدمة يلمس أثارها المواطن وأشار النور إلى أن الأجهزة الحكومية تعاني من تضخم عددي ومكاني كبير وحتى في داخل المؤسسة الواحدة هناك توسع ليس صحيحاً مؤكداً أن زيادة هذه التوسعات تسهم في تقليل الأداء.



وأكد رئيس الوزراء أن الهدف الذي يجب أن نسعى لتحقيقه أن نرى تقدماً واضحاً في مؤشرات الأداء عند الجميع وليس بين الجهات المتقدمة للجائزة. وتم الاتفاق خلال اللقاء الذي حضره أمين عام رئاسة الوزراء وأمين عام وزارة تطوير القطاع العام على عقد اجتماع في وقت قريب مع الأمناء والمدراء العامين في يوم عمل لتحديد الخطوات اللاحقة لرفع كفاءة الجهات الأقل تميزاً.

وكان نائب رئيس مجلس أمناء المركز شريف الزعبي شكر رئيس الوزراء على اهتمامه بالمركز وبجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية لافتاً إلى أن التقارير التي تشكل مقاييس للأداء تظهر تراجعاً في أداء بعض المؤسسات وفي رضى المراجعين لها في حين أن هناك إنجازات على أرض الواقع لا يمكن إنكارها. وأكد أن الهدف الذي نسعى له هو أن لا يكون هناك فارق شاسع بين المؤسسات المتميزة وبين المؤسسات التي شهدت تراجعاً حيث أن الهدف هو النهوض بجميع هذه المؤسسات لافتاً إلى استعداد المركز للتعاون مع الأجهزة المعنية بتطوير الأداء .

واستعرضت المدير التنفيذي للمركز يسرة غوشة أهم إنجازات المركز مشيرة إلى أن المركز تأسس بإرادة ملكية لإيجاد مرجعية واحدة لجمع كل برامج التميز تحت إطار واحد، وأكدت أن مجلس الأمناء الذي يرأسه سمو الأمير فيصل بن الحسين قرر أن يكون التقييم القادم لأداء المؤسسات في الجائزة حسب خطة العمل التي ستعمل عليها لكيفية التحسين لافتة إلى أهمية وجود برامج تدريب ورفع كفاءات للقيادات المتوسطة والإدارات العليا.

عقد المركز بالتعاون مع مديرية الأمن العام وشرطة دبي
ورشة عمل بعنوان "قصة نجاح شرطة دبي"
(٢٨ - ٣٠/١٠/٢٠١٣)



تحت رعاية عطوفة مدير الأمن العام عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وبالتعاون مع شرطة دبي، ورشة عمل بعنوان "قصة نجاح شرطة دبي" لمدة ثلاثة أيام، استضاف المركز خلالها مجموعة متحدثين من شرطة دبي بهدف تسليط الضوء على أهم الممارسات التي تتبعها وصولاً للتميز كونها مؤسسة رائدة في هذا المجال وبهدف المساهمة في تحقيق رسالة المركز المتمثلة بنشر ثقافة التميز في كافة القطاعات، وإجراء المقارنات مع مؤسسات متميزة لغايات المشاركة في المعرفة وتبادل الخبرات. تحدث في حفل الافتتاح عطوفة مدير الأمن العام كما رحبت السيدة يسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز بالضيوف والمشاركين، وأشادت بشرطة دبي كمؤسسة متميزة إقليمياً وعالمياً، ومن ثم قدم الدكتور عبد القدوس العبيدلي رئيس جائزة خليفة للأداء الحكومي المتميز بوزارة الداخلية ومدير الإدارة العامة للجودة الشاملة كلمته الافتتاحية.



شارك في هذه الورشة عدد من منتسبي جهازى الأمن العام والدفاع المدنى من الإدارة الوسطى والمعنيين بالتميز فيها، وتبحث الورشة فى عدة مواضيع تهتم القطاع الأمنى فى الأردن مثل القيادة الإستراتيجية، وإدارة المخاطر، وإدارة برامج التميز المؤسسى، وإدارة المعرفة، وإدارة خدمة المتعاملين ومشاريعها التطبيقية وإدارة الحوكمة والتقييم الذاتى.



وفد من شرطة دبي يزور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

(٢٠١٣/١٠/٣١)



قام وفد من شرطة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة بزيارة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز على هامش ورشة العمل التي عقدها المركز بالتعاون مع شرطة دبي ومديرية الأمن العام بعنوان "قصة نجاح شرطة دبي" للإطلاع على تجربة المركز والجوائز التي يديرها، ورحبت السيدة يسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز بالوفد الضيف والذي ترأسه اللواء الدكتور عبد القدوس العبيدي رئيس جائزة خليفة للأداء الحكومي المتميز بوزارة الداخلية ومدير الإدارة

العامة للجودة الشاملة بشرطة دبي، بحضور المقدم منصور القرقاوي مدير إدارة المعرفة، والأستاذ إبراهيم الفلاسي المنسق العام لمكاتب ضمان الجودة، والرائد بدر بو سمره مدير إدارة تقييم الأداء المؤسسي، الرائد الدكتور حمدان الغسية مدير إدارة المخاطر، والرائد فيصل الخميري مدير إدارة الحوكمة.



وأكدت السيدة غوشة على العلاقات الوطيدة التي تربط الأردن بالإمارات الشقيقة، وأعربت عن تطلعها أن تكون هذه الزيارة بداية للتعاون والاستفادة من التجربة الفريدة لشرطة دبي كونها مؤسسة رائدة في قطاع التميز، 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 برنامج التقييم الإلكتروني.

المركز يعقد دورات تدريبية لوزارات عراقية خلال شهري تشرين الثاني وكانون الأول ٢٠١٣



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز دورة تدريبية خاصة بنموذج التميز الأوروبي لعدد من موظفي وزارة الصحة العراقية، إضافة إلى عقد دورة "كيف تبدأ رحلة المؤسسة نحو التميز" ودورة "نموذج التميز الأوروبي" لعدد من موظفي وزارة حقوق الإنسان العراقية، ووزارة البيئة العراقية في عمان. شارك موظفون من مختلف الدوائر والمستويات الإدارية في هذه الدورات والتي تضمنت شرحاً مفصلاً لمبادئ التميز الأساسية ومعايير نموذج التميز الأوروبي كما تضمنت عدداً من الحالات العملية التطبيقية، وتأتي هذه الدورات كبادرة للتعاون مع الجهات الحكومية العراقية لتعزيز قدرات موظفيها وبناء ثقافة التميز فيها.

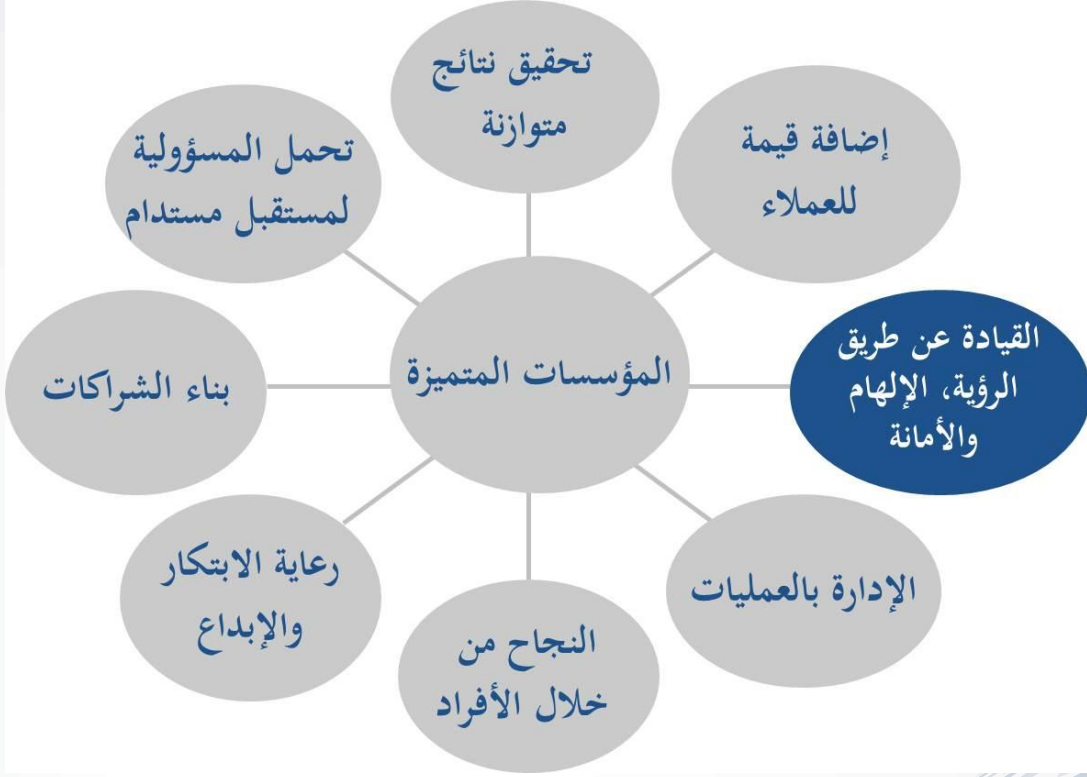
المركز يعقد دورات تدريبية بعنوان (تحويل التقرير التقييمي إلى خطط عمل)

يعقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ابتداءً من شهر كانون أول ٢٠١٣ سلسلة من الدورات التدريبية بعنوان (تحويل التقرير التقييمي إلى خطط عمل) لإتاحة المجال لأكثر عدد من الراغبين من موظفي الوزارات والمؤسسات لحضور هذه الدورات.

ويشارك في هذه الدورات الوزارات والمؤسسات التي شاركت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)، والتي ترغب بالاستفادة من التقرير التقييمي الذي تم إرساله لها بعد إعلان نتائج الجائزة وتحويل مخرجاته إلى خطط عمل، بما ينعكس على أداء هذه الجهات.

وتتضمن الدورة شرحاً حول مراحل عملية تحويل مخرجات التقرير التقييمي إلى خطط عمل، وتعريف خطط العمل، وقيادة الفريق، ومراحل تطوير الفريق، وإدارة خطط العمل والمشاريع، ومراقبة تطبيق خطط العمل، وإدارة التغيير إضافة إلى توضيح عملية التقييم، وآلية التقييم ومحتوى التقرير التقييمي والذي يشمل مبادئ التميز الأساسية وملخص المعايير وتفاصيل نقاط القوة وفرص التحسين.

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



٣. القيادة عن طريق الرؤية، الإلهام والأمانة

- تحظى المؤسسات المتميزة بوجود قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقوم القادة أيضاً بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.
- يقوم القادة بشحذ الهمم والسعي لخلق ثقافة الإشراف والحيطة والتمكين، والتحسين والمساءلة لجميع العاملين من خلال أفعالهم وتصرفاتهم وتجاربهم، ويقومون بتجسيد القيم المؤسسية وإعطاء القدوة الحسنة في النزاهة والمسؤولية المجتمعية والسلوك المهني داخل المؤسسة وخارجها سعياً منهم لتطوير وتعزيز سمعة ومكانة المؤسسة.
- يصيغ القادة مسار مستقبلي واضح وتحديد مرتكزات إستراتيجية للمؤسسة وتعميمها، ومن ثم السعي لتوحيد وتصويب جهود العاملين نحو تبني الرؤيا والرسالة والأهداف والعمل على تحقيقها، كما يتحلون بالمرونة والقدرة على صناعة القرارات الصائبة بناءً على المعلومات المتوفرة والخبرة والمعرفة السابقة مع الأخذ بعين الاعتبار لتأثيراتها المحتملة.
- يدرك القادة بأن المحافظة على موقع الصدارة وإستدامته تعتمد على قدرتهم على سرعة التعلم والإستجابة عند الحاجة ويقومون بتبني وترويج ثقافة تدعم إنتاج الأفكار الجديدة ومناهج التفكير الحديثة الرامية لتشجيع الإبداع والتطوير المؤسسي.
- يتسم القادة بالشفافية وتحمل المسؤولية تجاه جميع المعنيين بالمؤسسة والمجتمع ككل عن نتائج الأداء، مع ضمان تحلي جميع العاملين بالسلوكيات المهنية والمسؤولية والنزاهة والإستقامة في كافة تعاملاتهم وتصرفاتهم.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

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 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، وقطاع المؤسسات غير الربحية وغير الحكومية.

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

الموقع الإلكتروني: www.kace.jo

عمان-الأردن

