



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

العدد الثاني

أيار - آب / ٢٠١٢

(تصدر كل أربعة شهور)

اجتماع مجلس الأمناء

(٢٠١٢/٦/١٨)



الامير فيصل يترأس اجتماع مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

ترأس نائب جلالة الملك صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين المعظم، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، اجتماعاً لمجلس أمناء المركز في (٢٠١٢/٦/١٨) تم خلاله بحث ومناقشة أهم المستجدات المتعلقة بالمركز والجوائز التي يديرها.

ورشات قصص النجاح-القطاع العام

(٢٠ - ٢٤/٥/٢٠١٢)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز خمس ورشات عمل امتدت على مدى خمسة أيام في المعهد الوطني للتدريب بهدف نشر قصص نجاح الوزارات والمؤسسات التي حققت نتائج متميزة في معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وذلك لتمكين الوزارات والمؤسسات المشاركة في الجائزة من الاطلاع على تجارب هذه الوزارات والمؤسسات، وبهدف نشر المعرفة وتعميم الفائدة، وإسهاماً بتحقيق رسالة المركز المتمثلة بنشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة.

وتضمنت الورشات شرحاً حول الآليات التي اتبعتها هذه الوزارات والمؤسسات في تطوير أنظمتها وتطبيق معايير الجائزة بما يتوافق مع القوانين والأنظمة إلى جانب الأثر الذي لمسته نتيجة مشاركتها في الجائزة، وأبرز إنجازاتها بعد الاشتراك فيها، كما قدمت هذه الجهات بعض الإرشادات للوزارات والمؤسسات المشاركة وأهم الدروس المستفادة والنقاط الواجب التركيز عليها في سبيل الوصول إلى التميز.

وفي اليوم الأول قدمت كل من وزارة النقل وإدارة السير المركزية قصة نجاحها في تطبيق متطلبات معيار القيادة، فيما قدمت في اليوم الثاني كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة الطاقة والثروة المعدنية ودائرة الجمارك الأردنية قصص نجاحها في معيار الأفراد، وفي اليوم الثالث قدمت كل من وزارة الطاقة والثروة المعدنية والمؤسسة العامة للغذاء والدواء ودائرة الجمارك الأردنية قصص نجاحها في معيار العمليات، وفي اليوم الرابع قدمت كل من وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الصناعة والتجارة تجربتهما في تحقيق متطلبات معيار المعرفة، وفي اليوم الخامس قدمت كل من وزارة التخطيط والتعاون الدولي والبنك المركزي الأردني قصص نجاحها في معيار المالية.

وحضر هذه الورشات ما يقارب أربعمئة موظف وموظفة من كافة الوزارات والمؤسسات المشاركة في الجائزة.

تدريب متخصص للقطاع الخاص

(٢٠ - ٢٠١٢/٥/٢٢)



عقد المركز دورة تدريبية متخصصة لموظفي الشركات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص في دورتها السابعة (٢٠١٢/٢٠١٣)، تم خلالها شرح معايير الجائزة وأسس وآلية التقييم وكيفية إعداد تقرير الاشتراك، وشرك في الدورة أربعون موظفاً وموظفة من مختلف القطاعات.



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالتعاون مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة والمنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين التابعة لجامعة الدول العربية دورة "مقيم معتمد" في فندق لاندمارك في عمان، حضرها أعضاء لجنة خبراء الجودة العرب للجائزة العربية للجودة، بهدف تمكينهم من اكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لعملية التقييم بشكل كفؤ كجزء من فريق التقييم ذو الأداء العالي وتعزيز قدرة المشاركين على التقييم الفعال.

وتضمنت الدورة شرحاً مفصلاً لمؤهلات وكفاءة المقيم والمفاهيم الأساسية للتميز بالإضافة الى معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ومعايير الجائزة العربية للجودة، وآلية التقييم (الرادار) ومنهجيتها وكيفية إعداد التقرير التقييمي.

وأكد المهندس محمد المطيري، مدير إدارة التميز والإتقان في الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة في بداية الدورة على أهمية التعاون بين الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة والتي تعتبر المظلة الرئيسية لجائزة الملك عبد العزيز للجودة ومركز الملك عبد الله الثاني للتميز وأهمية تبادل الخبرات والتعلم بين الجوائز العربية.

وشارك ممثلون عن الهيئات المعنية بالمواصفات والمقاييس في كل من السعودية والإمارات وفلسطين واليمن ومصر والعراق والسودان وموريتانيا والأردن إلى جانب حضور ممثل عن المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين.

توقيع اتفاقية شراكة مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (٢٠١٢/٧/١٥)



قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بتوقيع اتفاقية شراكة مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM، بحيث يكون المركز هو الجهة الوحيدة المخولة بتقديم وتوزيع كل ما له علاقة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من دورات تدريبية ومطبوعات وأي خدمات الأخرى في الأردن. ويأتي توقيع هذه الاتفاقية انطلاقاً من حرص المركز على متابعة أبرز التطورات العالمية وتطبيق أفضل الممارسات في مجال التميز والارتقاء بمستوى المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية من خلال مشاركتها في الجوائز المختلفة التي يديرها المركز.

وبناء على هذه الاتفاقية سيقوم المركز بتجديد رخصة التدريب المعتمدة من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، والتي تتيح للمركز تقديم التدريب المتخصص بالتقييم الذاتي ومنح الشهادات المعتمدة كشهادة "مقيّم معتمد" و"مرشد معتمد" و"كيف تبدأ رحلة المؤسسة نحو التميز"، كما حصل المركز على موافقة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة على ترجمة الحالة العملية إلى اللغة العربية ليتم استخدامها في الدورات التدريبية.

ورشة مهارات الإبداع في القطاع العام

(٢٠١٢/٦/٢٥)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشة عمل بعنوان "مهارات الإبداع في القطاع العام" في فندق الشيراتون في عمان، تحدثت فيها المتحدثة الأسترالية الدكتورة آيرينا ياشين شو، الخبيرة في موضوع الإبداع، والتي تزور الأردن للمرة الثانية بدعوة من المركز بهدف تسليط الضوء على أهمية الإبداع ودوره في تحسين وتطوير الأداء الفردي والمؤسسي لدى مؤسسات القطاع العام.



ورحبت السيدة يسرة غوشة، المدير التنفيذي للمركز بالدكتورة آيرينا ياشين شو والحضور الكرام وأوضحت أن انعقاد هذه الورشة يأتي بهدف إلقاء مزيد من الضوء على نموذج الإبداع وأدواته وتعزيز التطبيق العملي للإبداع والذي من شأنه تطوير الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات الحكومية وزيادة رضى متلقي الخدمة سواء كان مواطناً أو مستثمراً أو مؤسسة، واستكمالاً لمؤتمر الإبداع في القطاع العام، والذي نظمه مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في شهر تشرين الأول من العام الماضي.

واستعرضت الدكتورة آيرينا ياشين شو أهمية الإبداع في القطاع العام وخصائص المؤسسات المبدعة، كما عرضت إطاراً متكاملًا للإبداع والمحفزات الأساسية الثلاثة للإبداع، وتحدثت عن أهمية إيجاد عقلية ومناخ وقنوات مناسبة للإبداع، وألقت الضوء على المعوقات المحيطة بالإبداع في القطاع العام وكيفية تجاوزها. وقدمت السيدة غوشة في نهاية الورشة تذكراً شكرياً وتقديرًا للدكتورة آيرينا تقديراً لجهودها.

حضر الورشة موظفو الوزارات ومؤسسات القطاع العام، حيث تأتي هذه الورشة كحلقة من سلسلة ورشات يعقدها المركز ضمن جهوده في نشر ثقافة التميز في كافة القطاعات.

ورشة مهارات العرض والتقديم

(٢٦ - ٢٧/٦/٢٠١٢)



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز دورة تدريبية متخصصة لموظفيه على مدى يومين حول مهارات العرض والتقديم، قدمتها المتحدثة الأسترالية الدكتورة آيرينا ياشين شو، الخبيرة في موضوع الإبداع، استعرضت خلالها أساليب العرض ومهاراته. وتهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد موظفي المركز بالمعرفة اللازمة لتقديم العرض بطريقة فعالة تعمل على إيصال المعلومة الى متلقيها بشكل سهل وواضح ومبسط.

دورة مرشد معتمد

(١ - ٣/٧/٢٠١٢)

عقد المركز دورة مرشد معتمد لموظفي وزارة السياحة بهدف صقل وتنمية مهاراتهم الخاصة بعملية الإرشاد التي تمكنهم من تحديد نقاط القوة وفرص التحسين لدى الوزارة وبناء قدراتها من خلال تشخيص وضعها الحالي بالنسبة إلى معايير الجائزة وتحسين عملية التخطيط الاستراتيجي ووضع مؤشرات الأداء الصحيحة.

وتتضمن دورة "مرشد معتمد" شرحاً حول شخصية المرشد الكفو والمفاهيم الأساسية للتميز وعملية الإرشاد ومراحلها، وكيفية المتابعة وكتابة التقارير، ووضع خطط العمل إضافة إلى التخطيط لما قبل وما بعد عملية التقييم.

هذه الدورة كحلقة من سلسلة دورات مرشد معتمد يعقدها المركز ضمن جهوده في عملية تطوير القطاعين العام والخاص.

جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

عملية التقييم (١ - ٢٠١٢/٧/١٩)

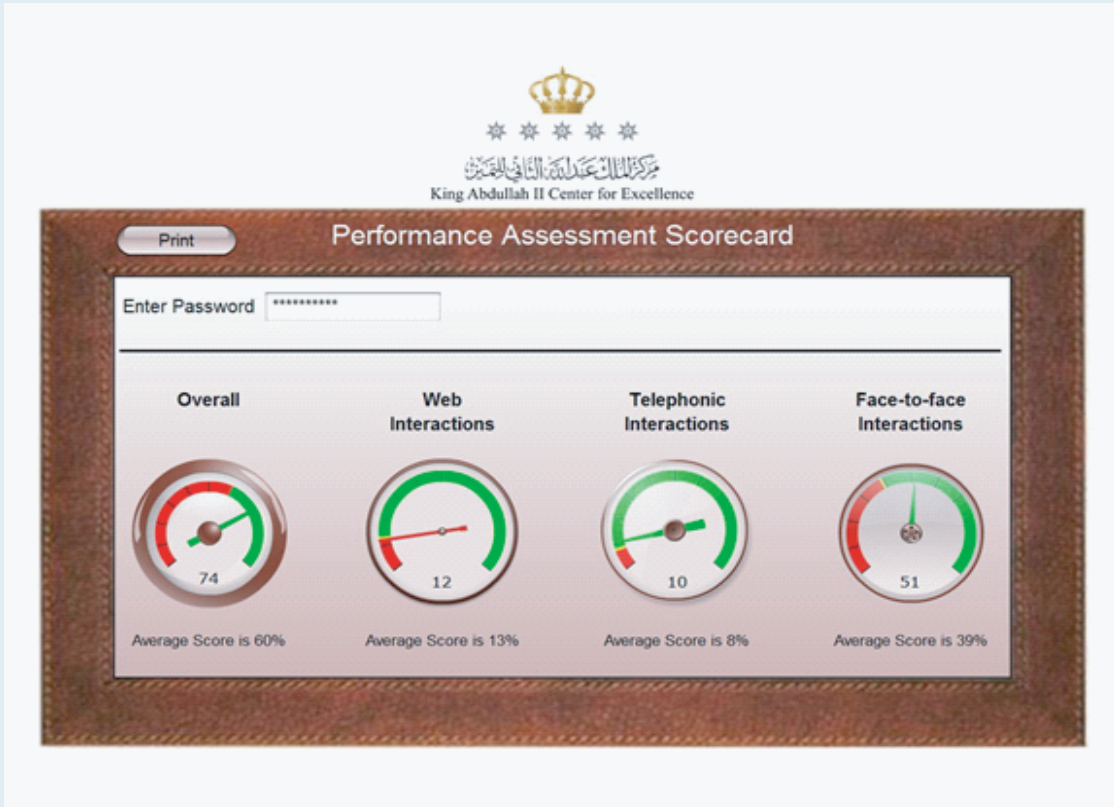
أنهى المركز مرحلة التقييم والزيارات الميدانية ضمن جائزة الخدمة الحكومية المتميزة، حيث قامت المؤسسات المشاركة بتسليم تقارير اشتراكها في الجائزة الشهر الماضي. تقسم العلامة النهائية إلى ثلاثة أجزاء هي: تقرير الاشتراك والزيارة الميدانية (٥٠٪)، علامة رضى متلقي الخدمة (٢٥٪) وعلامة المتسوق الخفي (٢٥٪)، وسيتم إعلان النتائج في أيلول من العام الحالي.

ويشارك في الدورة الأولى من جائزة الخدمة الحكومية المتميزة (١٣) وزارة ومؤسسة ويشارك ضمنها (٣١) فرع وهي وزارة الصناعة والتجارة (المقر الرئيسي)، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (٤ فروع)، إدارة ترخيص السواقين والمركبات (فرعين)، أمانة عمان (٤ فروع)، دائرة الأحوال المدنية (٣ فروع)، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات (٤ فروع)، دائرة الجمارك الأردنية (٣ فروع)، دائرة الأراضي والمساحة (٣ فروع)، صندوق المعونة الوطنية (٣ فروع)، المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري (الفرع الرئيسي)، دائرة مراقبة الشركات (الفرع الرئيسي)، إدارة التأمين الصحي (الفرع الرئيسي) وإدارة الإقامة والحدود (الفرع الرئيسي).

وقد جاء إنشاء هذه الجائزة تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية بهدف بناء إطار عمل لتحسين مستوى الخدمات وعملية تقديمها لمتلقي الخدمة، وبناء ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة، وذلك بتقديم الخدمات إلى كافة فئات متلقي الخدمة بكل فاعلية وتميز، كما تهدف إلى تطوير آليات وأنظمة التعامل مع "صوت متلقي الخدمة" مثل التعامل مع الشكاوى والاقتراحات وقياس درجة رضى متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم، إضافة إلى تفعيل وسائل الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والعمل على تحسينها بما يمكن الجهات الحكومية من رفع مستوى التفاعل مع المواطنين.

الانتهاء من الجولة الثالثة لمسوحات المتسوق الخفي والجولة الأولى من رضى متلقي الخدمة

أنهى مركز الملك عبد الله الثاني للتميز الجولة الثالثة من مسوحات المتسوق الخفي والجولة الأولى من رضى متلقي الخدمة للوزارات والمؤسسات المشاركة بجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها السادسة (٢٠١٣/٢٠١٢) والبالغ عددها تسعون (٩٠) وزارة ومؤسسة، حيث بلغ معدل العلامات لمسوحات المتسوق الخفي ٨٨٪ فيما بلغ معدل لمسوحات رضى متلقي الخدمة ٧٣٪.



وحسب آلية العمل ضمن مسوحات المتسوق الخفي فإنه وبعد استلام كل وزارة ومؤسسة لتقرير الجولة الأولى، فإنه من حقها - إذا ارتأت ذلك ضرورياً- أن ترسل ردها إلى إدارة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز تبين فيه رأيها بنقاط موضوعية وما يجب مراعاته في الزيارات القادمة للمتسوق الخفي، وبعد ذلك يتم الأخذ بملاحظات الوزارات والمؤسسات في التقارير اللاحقة إذا كانت موضوعية ومقنعة. ولا تعد هذه العلامات نهائية أو محتسبة بالتقييم، بل يتم تعديلها بناءً على رد كل جهة مشاركة، وبعد ذلك يتم استبعاد الأسئلة التي لا تنطبق على الوزارة أو المؤسسة حيث تراعي الجائزة خصوصية كل وزارة أو مؤسسة وطبيعة خدماتها ومتلقي الخدمة لكل منها.

ويتم إجراء ست جولات لكل وزارة/ مؤسسة في الدورة الواحدة حيث يتم توزيع التقرير الأول فقط على الوزارات والمؤسسات المشاركة للاستفادة منه في تحسين خدماتها المقدمة للمواطن، بينما يتم احتساب علامات التقارير الخمسة المتبقية.

ويقوم المركز بقياس مستوى رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الحكومية المقدمة سواء للمواطنين أو للمستثمرين أو للمؤسسات الحكومية الأخرى طيلة فترة دورة الجائزة بهدف التعرف على فرص التحسين والعمل على سد الفجوات التي تظهر عند التقييم، وعليه فإن دور المؤسسات يتمحور حول الاهتمام بمخرجات هذه التقارير من فرص تحسين وتحويلها إلى نقاط قوة، الأمر الذي من شأنه زيادة رضى متلقي الخدمة والارتقاء بالخدمات التي تقدمها.

من جانب آخر، يقوم المركز بإجراء مسوحات رضى متلقي الخدمة طيلة دورة الجائزة، حيث يقوم بتوزيع استبانات تقسم إلى ثلاثة أنواع وهي استبانة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية إلى الأفراد واستبانة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية إلى المؤسسات الحكومية واستبانة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية إلى القطاع الخاص، ولغاية الآن قام المركز بتوزيع حوالي ٧٥٠٠ استبانة لمسوحات رضى متلقي الخدمة.

تُبنى هذه الاستبانات على سبعة محاور يخصص لها ١٠٠٠ نقطة تقسّم على النحو التالي، المحور الأول هو قياس درجة الرضى عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة ويخصص له ٢٠٠ نقطة، المحور الثاني هو قياس درجة الرضى عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة ويخصص له ٢٠٠ نقطة، المحور الثالث هو درجة الرضى عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة ويخصص له ٥٠ نقطة، المحور الرابع هو قياس درجة الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة ويخصص له ٢٠٠ نقطة، المحور الخامس هو قياس درجة الرضى عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات ويخصص له ١٥٠ نقطة، المحور السادس هو قياس درجة الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية ويخصص له ١٠٠ نقطة والمحور السابع هو قياس درجة الرضى عن التطوير المستمر ويخصص له ١٠٠ نقطة.

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 كافة 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، المؤسسات غير الربحية والمؤسسات غير الحكومية.

هاتف: ٠٠٩٦٢/٦/٥٨٠٣٨٦٠

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

www.kace.jo

عمان-الأردن