



مَرْكَزُ الْمَلَكِ عَبْدِ اللَّهِ الثَّانِي لِلتَّمْيِيزِ

King Abdullah II Center for Excellence

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية  
الدورة السابعة (٢٠١٤/٢٠١٥)

اسم المؤسسة: المديرية العامة للدفاع المدني  
الفئة: فئة المؤسسات المشاركة لأكثر من مرة



# نبذه عن المديرية العامة للدفاع المدني



أنشئت المديرية العامة للدفاع المدني عام ١٩٥٩ بموجب القانون رقم ١٢ لعام ١٩٥٩ لتقوم بحماية الأرواح والممتلكات من خلال القيام بعمليات الإطفاء والإنقاذ وإسعاف الحالات الناتجة عنها. وفي عام ١٩٩٩ تم إصدار قانون الدفاع المدني رقم (١٨) وتعديلاته عام (٢٠١٢)م والذي تم بموجبه تنظيم عمل المجلس الأعلى للدفاع المدني والمديرية العامة للدفاع المدني بما ينسجم مع التطور الذي تشهده المملكة من ناحية والتطور في المفاهيم الخاصة بالتعامل مع الكوارث والأزمات من ناحية أخرى.



## وتقوم المديرية العامة بالواجبات التالية:

- واجبات العمليات اليومية المتمثلة بالتعامل مع حوادث الإطفاء والإنقاذ والإسعاف.
- واجبات إشرافية ورقابية وتنفيذية تتمثل في متابعة وتنفيذ متطلبات الوقاية والحماية الذاتية لمختلف الإشغالات والتدريب والتنفيذ الوقائي.
- مشاركة أجهزة الدولة ومؤسساتها في مواجهة الكوارث والحالات الطارئة بشتى أنواعها.

ويتم تنفيذ هذه الواجبات من خلال موظفي الدفاع المدني البالغ (٢٤٣٩١) موظف موزعين في محافظات المملكة البالغ (١٨) مديرية ميدانية بحيث تقدم خدماتها من خلال مراكز موزعة توزيعاً جغرافياً حسب الكثافة السكانية وأماكن التجمع المختلفة والمنشآت الاقتصادية والهامة من خلال (١٨١) موقعاً.

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار القيادة

- قيام الادارة العليا باستحداث **شعبة تطوير الأداء المؤسسي** مع نهاية عام ٢٠٠٩م تتبع لإدارة الدراسات والأبحاث والتطوير تنظيمياً هدفها ترسیخ مبدأ الريادة والتميز المؤسسي في المديرية العامة ذات واجبات ومهام محددة.
- تضمن المديرية العامة للدفاع المدني مستقبل مستدام من خلال صياغة واعتماد رؤية ورسالة مؤسسية مبنية على التشاركة مع مختلف أصحاب العلاقة وبمستوياتها الداخلية والخارجية .
- تشجع القيادة على العمل التشاركي من خلال العديد من الممارسات كما يلي:
  - **اللجان الدائمة** كلجنة التخطيط الاستراتيجي ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الشكاوى والاقتراحات ولجنة التدقيق الداخلي على أنظمة الجودة الشاملة والتي يتم تشكيلها بشكل دوري.
  - **اللجان الفرعية** كلجان المشتريات ولجان الدراسة وغيرها .
  - **اللجان الفنية** كلجان العطاءات والمشتريات الكبرى.
  - **فرق العمل** في تقديم الخدمات (كالإطفاء والإنقاذ والإسعاف).

وتعتبر جميع هذه الممارسات داعمة في عملها شعبة تطوير الأداء المؤسسي بشكل أو آخر

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار القيادة

- تقوم القيادة بمتابعة ومراجعة وتوجيهه التحسينات المتعلقة بنظام العمل المؤسسي من خلال **اللجنة الدائمة العليا** والممثلة من كافة مساعدي المدير العام واعتمادها خطة استراتيجية تتسم بالمرنة والشفافية موجهة بالنتائج ذات مؤشرات أداء رئيسية للمديرية العامة للدفاع المدني وأهمها:
  - ✓ تقليل معدل زمن الاستجابة للحوادث.
  - ✓ رفع مستويات معدلات رضى متلقي الخدمة.
  - ✓ زيادة عدد مواقع أو مراكز الخدمة.
  - ✓ زيادة عدد سيارات الإسعاف المتخصص بالإضافة لجودة **الخدمة الاسعافية** المقدمة.
  - ✓ تطوير التكنولوجيات المستخدمة ورفع نسب الجاهزية الالكترونية.
  - ✓ زيادة معدلات الرضا الوظيفي للموظفين.
- تضمن القيادة العليا النجاح الموصول والنتائج الباهرة لنتائج الأداء المؤسسي من خلال تطبيق **نظام فعال للمتابعة والتقييم** مثل تقارير المتابعة والتقييم للخطة الإستراتيجية والتقرير التقييمي للجائزه وتقارير التدقيق الداخلي على أنظمة الجودة الشاملة.
- تبني العديد من **نشاطات المسؤولية المجتمعية** من قبل القيادة العليا والتركيز بشكل خاص على نتائج ترشيد استهلاك المياه والطاقة وعمل دراسات دورية بذلك.

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار القيادة

- تشجع القيادة على إنتاج الافكار التطويرية والابداع والابتكار من خلال مجموعة من الانظمة كنظام المكافآت والحوافز تشمل مختلف المستويات الوظيفية للذكور والإناث حيث بلغ عدد المحفزين للذكور لعام ٢٠١٤ (٣٧٨٠) وعدد المحفزين للإناث (١٠١) بالإضافة الى لجنة الشكاوى والاقتراحات التي تقوم بدراسة أي أفكار واقتراحات مقدمة سواء من الموظفين او متلقي الخدمة على حد سواء.
- تطبق المديرية العامة للدفاع المدني منهجهية لإدارة المعرفة في تحديد وتصنيف وتوثيق البيانات كلاً حسب اختصاصه لاتخاذ القرارات المناسبة من قبل القيادة العليا في المديرية العامة وأهمها زيادة موقع تقديم الخدمة كزيادة عدد الحوادث .
- تركيز القيادة العليا بضرورة إعداد خطة ادارة مخاطر واقعية وقابلة للتطبيق تقع مسؤولية تنفيذها على لجنة ادارة المخاطر على أن يشترك في إعدادها كافة الادارات والمديريات وبمشاركة كافة المستويات الوظيفية وإيجاد نماذج عملية تسهل عملية جمع المخاطر.

# الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الإستراتيجية



- تبني المديرية العامة لمنهجية إعداد ومراجعة الخطة الاستراتيجية والتي يرأسها المدير العام والتي تحدد كافة نشاطات إعداد عناصر الخطة الاستراتيجية.

- تقوم لجنة إعداد ومراجعة الخطة الاستراتيجية بما يلي:

جمع وتحليل البيانات والمعلومات الازمة لإعداد ومراجعة وصياغة الخطة الإستراتيجية كالتشريعات والأجندة وغيرها.

تحليل بيئة المديرية الداخلية والخارجية باعتماد أسلوب التحليل الرباعي (SWOT) وبالشراكة مع كافة الإدارات.

جمع احتياجات وتوقعات أصحاب العلاقة المعنيين وخاصة شركائهما الخارجيين الرئيسيين باستخدام استبيان الرضى عن الخدمات واستبيان الخطة الاستراتيجية.

(استقصاء الرأي)

إعداد الخطط التشغيلية لكافة وحداتها والتي من شأنها تعكس القدرات الداخلية للعاملين وبالتالي تحقيق فرص التحسين الازمة لتحقيق الإستراتيجية.

المراجعة الدورية لرؤية ورسالة المديرية العامة باتباع أفضل الممارسات التي تستند لأسس ومعايير صياغة الرؤية والرسالة المؤسسية وبمشاركة كافة أصحاب العلاقة المعنيين.

تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية والمستهدفة بالشراكة مع المعنيين عن هذه المؤشرات والمتحقق من إنجازات الخطة الإستراتيجية للمديرية العامة.

# رؤى ورسالة وقيم المديرية العامة للدفاع المدني ووسائل نشرها



**الرؤية:** رواد في الحماية المدنية ونموذج للدفاع المدني الشامل.

**الرسالة:** حماية وإنقاذ الأرواح والمتلكات بجاهزية عالية لضمان أمان الوطن والمواطن.

## القيم والأخلاقيات:

١. الإنسانية

برامج تلفزيونية وأذاعية

التقرير الاحصائي السنوي

التقرير السنوي

مجلة الدفاع المدني

مجلة الاطفاني الصغير

دليل خدمات المراجعين باللغتين العربية والإنجليزية

عدد متصفح الموقع الإلكتروني للمديرية

اللوحات المضيئة على مدخل ادارة الوقاية (جديد)

خدمات الرسائل النصية (جديد)

كروت تعريفية للموظفين (جديد)

دليل التميز المؤسسي التعريفي (جديد)

٢. التضحية

٣. الامانة

٤. الانتماء

العدد/ عام				وسائل نشر الرؤية والرسالة والقيم
٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	
١٩١٢	١٨٧٠	١٢٩٣	١٠١٢	برامج تلفزيونية وأذاعية
٧٥٠	٧٥٠	٧٥٠	٦٠٠	التقرير الاحصائي السنوي
٢٥٠	٢٥٠	٢٥٠	٢٥٠	التقرير السنوي
٢٠٠٠	٢٠٠٠	٢٠٠٠	٢٠٠٠	مجلة الدفاع المدني
٥٠٠	٥٠٠	٥٠٠	٥٠٠	مجلة الاطفاني الصغير
٥٠٠	٥٠٠	-	١٥٠٠	دليل خدمات المراجعين باللغتين العربية والإنجليزية
٥٢٣٦١	٥١٤٥٦	٥٤٢١٣	٣٦٢٨٨	عدد متصفح الموقع الإلكتروني للمديرية
١				اللوحات المضيئة على مدخل ادارة الوقاية (جديد)
٣٠٠	-	-	-	خدمات الرسائل النصية (جديد)
٢٠٠٠	-	-	٢٠٠٠	كروت تعريفية للموظفين (جديد)
٢٠٠				دليل التميز المؤسسي التعريفي (جديد)

والجدول أعلاه يبين وسائل وآليات نشر الرؤية والرسالة للمديرية العامة داخلياً وخارجياً.

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الإستراتيجية

- تضمن المديرية العامة للدفاع المدني فاعلية التخطيط الاستراتيجي لديها بإيجاد جهة رقابية مستقلة عن لجنة الإعداد والمراجعة.
- تطوير نظام للمتابعة والتقييم للخطط التنفيذية السنوية والمنبثقة من الخطة الاستراتيجية للمديرية العامة بما يضمن الشفافية ودقة النتائج وبشكل دوري.

الجدول التالي يبين نتائج تحقيق أداء الأهداف المؤسسية لكل عام من السنوات التنفيذية (٢٠١٤-٢٠١١)م والمنبثقة من الخطة الإستراتيجية للمديرية العامة للدفاع المدني للأعوام (٢٠١١/٢٠١٢) والخطة الحالية (٢٠١٤/٢٠١٦)م

العام	٢٠١١م	٢٠١٢م	٢٠١٣م	٢٠١٤م	٢٠١٥	ملاحظات
المعدل العام لنسب انجاز الخطة التنفيذية السنوية (%)	٨١,٦٥	٩٢,٣٩	٩٤,٦٤	٩٥,٦٠	%٩٥	المرجع والدليل (التقرير الفني للمتابعة والتقييم لنهاية كل عام) علماً بأن القياس حسب منهجية المتابعة والتقييم هو رباعي.

المؤشر	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٤	مستهدف ٢٠١٥	متحقق ٢٠١٥
١ معدل زمن الاستجابة للحوادث	٥٩,٢	٥٩,٠	٥٩	٥٨,٨	٨,٦ دقيقة	٨,٨
٢ عدد مواقع عمليات الدفاع المدني	١٦٤	١٦٩	١٧٥	١٨٩	١٨٩	١٨١
٣ عدد سيارات الاسعاف المتخصص	١٢١	١٤٧	٢١٦	٣١٣	٢٣٠	٣١٣
٤ عدد آليات الاطفاء	-	٦٨٦	٧٠٣	٩٠٠ آلية	٧٩٣	٨,٦
٥ عدد آليات الإنقاذ	-	١١٤	١٢٠	٢١٠ آلية	١٦٢	١٨١
٦ رضا متنقي الخدمة			%٨٣,٥٩	%٨٣,٥٩	%٨٤	%٨٤

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الأفراد

- إن المديرية العامة للدفاع المدني **مؤسسة عسكرية** تعمل وفق أحكام القوانين والأنظمة والتزام موظفيها بمبدأ الضبط والربط العسكري التي تصب في تطبيق وترسيخ مبادئ الحاكمة المؤسسية .
- تعتمد المديرية العامة على هياكل تنظيمية تتضمن أوصاف لكافة الوظائف القيادية والإشرافية والمساندة باتباع **منهجية إعداد ومراجعة الهياكل التنظيمية** والتي يقع مسؤولية تنفيذها على لجنة الميزانية والموازنات والقوى البشرية التي يرأسها نائب المدير العام.
- تبني نظام شامل وممنهج للحوافز معتمد من ضمن أنظمة وتعليمات المديرية العامة ويدعم أصحاب الإبداع والابتكار ويعزز روح التنافس بين الموظفين.
- وجود آلية عمل ممنهجة لتمكين الموظفين وإعطائهم الصالحيات وتطويرها من خلال البنية التحتية والموظفين المؤهلين والمدربيين.
- توفير بيئة عمل صحية للموظفين وحسب موقعة بدءً من مهام الوقاية الشخصية لمقدمي الخدمات العملياتية وانتهاءً بالخدمات الإدارية من حيث المساحة ودرجات الحرارة والضوابط وغيرها .

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الأفراد

- مراعاة الاهتمامات الفردية مع الاهتمامات **المؤسسية** (العامة) من خلال تطبيق سلسلة من الإجراءات منها:
  - نظام توظيف عادل وشفاف.
  - نظام المكافآت والحوافز.
- برامج الرفاه الوظيفي والتي تعزز رضي الموظفين وتشجيعهم على البقاء في المديرية العامة وتنفيذ القياس الدوري لمدى الرضا الوظيفي وتحليله والخروج بوصيات من شأنها معالجة المشاكل التي تواجه المرتبات.
- برامج التدريب وفقاً لاحتياجات المؤسسية والوظيفية.
- إيجاد خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي.
- تقييم أداء الموظفين بشكل منهج وواضح ودوري والعمل على تطوير قدرات الموظفين وربط نتائج التقييم باحتياجات التدريبية.
- إشراك العديد من **الموظفين** بورش العمل والدورات التدريبية الداخلية والخارجية بالإضافة لتعيين عدد من ضباط ارتباط لدى الجهات الحكومية ومبتعثرين خارجياً من ذوي الخبرة والمهارات تعزيزاً لصورة وسمعة المديرية العامة.
- تفعيل نظام التظلم الوظيفي من خلال لجنة الشكاوى والاقتراحات والعمل على معالجتها دورياً بالإضافة لدراسة الأفكار التطويرية المقدمة من قبل الموظفين.
- تفعيل آلية عمل منهجية ومطبقة على كافة الموظفين لغایات الترشح لجائزة الموظف الحكومي المتميز لفئاتها الثلاث.

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الشركاء والموارد

- يتم إعداد موازنة المديرية العامة بأسلوب منهجي تشاركي حسب منهجية إعداد الموازنة ما بين الإدارة المالية والإدارات المختصة بالإنفاق لإعداد مشروع الموازنة وإعادة تخصيص المخصصات المالية وذلك بعد ورود بلاغ رئاسة الوزراء حيث يتم إصدار تعليم للإدارات المعنية بالبدء بإعداد موازنتهم بشقيها الجارية والرأسمالية.

الجدول التالي يبين ما تم تخصيصه إلى ما تم إنفاقه للإدارات المختصة خلال الثلاث سنوات (٢٠١٤ / ٢٠١٢) وعلى النحو التالي:

العام	البند	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤
Jaraya	Jaraya	١٦١٠٠٠٠	١٤٥٤٠٠٠٠	١٤١٠٠٠٠
Rasmiyah	Rasmiyah	٢٢٥٠٠٠	٢٠٨٠٠٠	٣٢٠٠٠٠
مجموع	Mجموع	١٨٣٥٠٠٠	١٦٦٢٠٠٠	١٧٣٠٠٠٠

والجدول التالي يبين مبالغ ما تم تخصيصه إلى ما تم طلبه خلال الثلاث سنوات وعلى النحو التالي:

العام	المطلوب	المبلغ بالدينار الأردني	المخصص
٢٠١٢	٢٢٥٦٠٧٧٥٠	١٨٣٥٠٠٠٠	
٢٠١٣	٢٤٤٤٢٣٢٠٠	١٦٦٢٠٠٠٠	
٢٠١٤	٢٥٦٧٧٣٠٠	١٧٣٠٠٠٠	

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الشركاء والموارد

- ولتقدير النفقات تقوم الإدارة بالرجوع إلى الخطة الإستراتيجية (٢٠١٤/٢٠١٦) م وتحديد أولويات الإنفاق لإعادة تخصيص الموارد بعد إصدار قانون الموازنة العامة.
- تقوم المديرية العامة بتحصيل الإيرادات بالاعتماد على منهجية تحصيل الإيرادات علماً بأنه لا يوجد إيرادات خاصة بالمديرية العامة للدفاع المدني بدل تقديم خدمات الإسعاف والإنقاذ والإطفاء وتقدم الخدمة مجاناً للمواطنين بموجب القانون.
- وتطبق المديرية منهجية تحصيل الإيرادات من خلال إدارة الوقاية والحماية الذاتية وإدارة المختبرات وبالاستناد إلى "نظام رقم (١٩) لسنة ٢٠٠٤ نظام استيفاء بدل خدمات المديرية وتعديلاته".

الجدول التالي يبيّن قيمة إيرادات المديرية العامة للدفاع المدني لخزينة الدولة خلال الثلاث سنوات وعلى النحو التالي :

العام	المبلغ (د.أ)	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤
٤٣٦٠٣٦	٤٨٨٧٣٠,٤٤٥	٥٠٣٥٥٢,٧٠٦		

تطبيق منهجية **الجاهزية الالكترونية** وتعزيز استخدام الحاسوب وبنكولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات وتأهيل الموظفين ورفع مستويات الجاهزية من خلال البنية التحتية وشبكاتها وبرامجها والقوى البشرية من حيث التدريب والتأهيل بمختلف المستويات (متخصص ، مبرمج ، فني ، مدخل بيانات..الخ ) .

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الشركاء والموارد

- تعمل المديرية العامة من خلال إجراءات موثقة لتنفيذ عمليات الشراء بتشكيل لجان مشتريات متخصصة حسب أحكام نظام اللوازم العسكري ونظام العطاءات والتعليمات الصادرة بموجبها ، بالإضافة إلى إجراءات لتقدير الموردين وتصنيفهم ونظام للرقابة على أداء الموردين وفقاً لمنهجية إدارة العلاقة مع الموردين .
- تسعى المديرية العامة بشكل مستمر إلى التميز والإبداع باتمام المعاملات المالية بحيث تكون معاملات صحيحة يتم انجازها من أول مره وتقليل نسبة الأخطاء وإيجاد آلية لتصحيح الأخطاء بأسرع وقت ممكن وفقاً لأفضل الممارسات وذلك من خلال تدقيقها من قبل قسم التدقيق والنفقات ووحدة الرقابة الداخلية وكما حددته منهجية التدقيق المالي .
- تفعل المديرية العامة عدة نظم محاسبية بتفعيل دور الرقابة وإنجاز المعاملات بسرعة ودقة من أبرزها: نظام الرواتب ، ونظام الرقابة الداخلية ، ونظام التدقيق ، ونظام الموازنات ، ونظام الأمانات. بالإضافة الى سياسات مالية مستندة على الأنظمة والتعليمات وإجراءات مكتوبة للعمليات المحاسبية من أبرزها الدورة المستندية لعمليات الصرف.
- تضمن المديرية العامة سير وفاعلية الدورة الحياتية لأصولها ومبانيها ومعداتها بتشكيل لجان جرد مُعلن ومفاجئ لجرد المستودعات والمباني والكشف على العهدة وكتابة التقارير ورفع التوصيات للقيادة العليا وتشكيل لجنة "التفتيش الفني الانضباطي" للتأكد على جاهزية الآليات للعمل والتأمين على المستودعات والآليات لدى شركات التأمين للمحافظة على سلامة الأصول كما يتم وضع برنامج معلن ومفاجئ من قبل مكتب المفتش العام للتفتيش على جميع مواقع الدفاع المدني لضمان الاستخدام الأمثل للمباني والمعدات وجميع الأصول ويتم كتابة تقارير دورية ورفع التوصيات للإدارة العليا وتفعيل خطط إجراء الصيانة الدورية لها من إدارات الاختصاص.

## الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار الشركاء والموارد

- تطبق المديرية منهجية إدارة المعرفة والتي تحدد مجموعة معرفية تبلورت بإستراتيجية إدارة المعرفة والتي تساهم في تحقيق عدد من الأهداف الواردة في الخطة الإستراتيجية ضمن عدة مشاريع ، وتنطلق هذه الإستراتيجية من الواقع والفرص المتاحة مروراً بالتحديات والمخاطر وصولاً إلى تحقيق الأهداف ، حيث تقوم المديرية بإعدادها وفق لإجراءات المنهجية وكما يلي :

- يتم إعداد الخطة **الإدارية للمعرفة** وبالتعاون مع لجنة التخطيط الاستراتيجي بناءً على خطة عمل فرص التحسين واعتمادها كل ثلاثة سنوات عند إصدار الخطة الإستراتيجية للمديرية.
- تبين إستراتيجية إدارة المعرفة المتطلبات والفجوات المعرفية لعمليات المديرية بهدف حصرها وتوثيقها ، ووضع خطط وأولويات لسد هذه الثغرات ، من خلال نموذج تحليل الفجوات المعرفية.
- يتم **مراجعة** إستراتيجية إدارة المعرفة وتحديثها سنوياً وتوضيح ترابطها مع الخطة الإستراتيجية للمديرية مع توضيح نقاط التقاء أهدافها الرئيسية مع أهدافها الإستراتيجية ومقارنة التحليل الرباعي.
- ويتم تنفيذ **أهداف إستراتيجية إدارة المعرفة** من خلال خطة العمل والخطة الفرعية المبنية عنها التي تحدد مسؤولية كل نشاط من النشاطات الفرعية ووجود نماذج المتابعة والتقييم التي يتم متابعتها بشكل دوري ، كما يقوم فريق المعرفة بمراقبة ومتابعة تنفيذ إستراتيجية إدارة المعرفة في المديرية من خلال وضع آلية لمراقبة وتقييم ومراجعة مدى التقدم في تطبيق المديرية لاستراتيجية إدارة المعرفة .  
والجدول التالي يبين معدلات نسب انجاز الأهداف المعرفية الواردة بإستراتيجية إدارة المعرفة للمديرية العامة

العام	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤
نسب انجاز الأهداف المعرفية (%)	%١٠٨,٤	%٩٠,٧	%٩٢,٠	%٩٩,٨

# الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار العمليات

## واجبات المديرية العامة للدفاع المدني:

- واجبات العمليات اليومية المتمثلة بالتعامل مع حوادث الإطفاء والإنقاذ والإسعاف.
- واجبات إشرافية ورقابية وتنفيذية تتمثل في متابعة وتنفيذ متطلبات الوقاية والحماية الذاتية لمختلف الإشغالات والتدريب والتنفيذ الوقائي.
- مشاركة أجهزة الدولة ومؤسساتها في مواجهة الكوارث والحالات الطارئة بشتى أنواعها.

## الخدمات التي يقدمها الدفاع المدني والمحددة بالقانون بالتفصيل:

رقم الخدمة	الخدمات الرئيسية (تعريف مفصل للخدمة)
١	خدمات الإسعاف الناتجة عن الحوادث المختلفة والحالات المرضية
٢	خدمات الإطفاء
٣	خدمات الإنقاذ
٤	المساهمة في الكشف عن أي تسرب كيماوي أو إشعاعي وذلك بالتعاون مع الجهات المختصة بمعالجته وتلافي آثاره
٥	التنسيب بالموافقة على إنشاء محطات المحروقات ووكالات توزيع الغاز المسال ومستودعاتها
٦	تحديد التدابير الوقائية ووسائل الحماية الذاتية لغايات منح رخص تصنيع وتخزين وبيع المتفجرات والألعاب النارية والمواد الكيماوية والمواد الخطرة وغيرها
٧	تدريب الفرق التطوعية على أعمال الدفاع المدني من القطاعين العام والخاص في جميع أنحاء المملكة لمساندة الدفاع المدني
٨	تمثيل المملكة في المنظمات والمؤتمرات الدولية والإقليمية وال محلية الخاصة بالدفاع المدني والحماية المدنية
٩	دراسة مخططات الأبنية متعددة الطوابق والأبنية ذات الاستعمالات التجارية والصناعية والسياحية
١٠	التأكد من توفر متطلبات الوقاية ووسائل الحماية الذاتية ووسائل الإنذار والإطفاء للمحلات التجارية والمهن الصناعية .

وقد قامت المديرية بتطوير عملياتها من خلال عمل مصفوفة العمليات الرئيسية للمديرية العامة تضمن التطبيق الفعلي لمنهجياتها وقياسها وادارتها من الادارة المعنية وكما هو مبين تاليا

# الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار العمليات

## واجبات المديرية العامة للدفاع المدني:

- واجبات العمليات اليومية المتمثلة بالتعامل مع حوادث الإطفاء والإنقاذ والإسعاف.
- واجبات إشرافية ورقابية وتنفيذية تتمثل في متابعة وتنفيذ متطلبات الوقاية والحماية الذاتية لمختلف الإشغالات والتدريب والتنفيذ الوقائي.
- مشاركة أجهزة الدولة ومؤسساتها في مواجهة الكوارث والحالات الطارئة بشتى أنواعها.

## الخدمات التي يقدمها الدفاع المدني والمحددة بالقانون بالتفصيل:

رقم الخدمة	الخدمات الرئيسية (تعريف مفصل للخدمة)
١	خدمات الإسعاف الناتجة عن الحوادث المختلفة والحالات المرضية
٢	خدمات الإطفاء
٣	خدمات الإنقاذ
٤	المساهمة في الكشف عن أي تسرب كيماوي أو إشعاعي وذلك بالتعاون مع الجهات المختصة بمعالجته وتلافي آثاره
٥	التنسيق بالموافقة على إنشاء محطات المحروقات ووكالات توزيع الغاز المسال ومستودعاتها
٦	تحديد التدابير الوقائية ووسائل الحماية الذاتية لغایيات منح رخص تصنيع وتخزين وبيع المتفجرات والألعاب النارية والمواد الكيماوية والمواد الخطرة وغيرها
٧	تدريب الفرق التطوعية على أعمال الدفاع المدني من القطاعين العام والخاص في جميع أنحاء المملكة لمساعدة الدفاع المدني
٨	تمثيل المملكة في المنظمات والمؤتمرات الدولية والإقليمية والمحلية الخاصة بالدفاع المدني والحماية المدنية
٩	دراسة مخططات الأبنية متعددة الطوابق والأبنية ذات الاستعمالات التجارية والصناعية والسياحية
١٠	التأكد من توفر متطلبات الوقاية ووسائل الحماية الذاتية ووسائل الإنذار والإطفاء للمحلات التجارية والمهن الصناعية.

وقد قامت المديرية بتطوير عملياتها من خلال عمل مصفوفة العمليات الرئيسية للمديرية العامة تضمن التطبيق الفعلي لمنهجياتها وقياسها وإدارتها من الإدارة المعنية وكما هو مبين تاليا

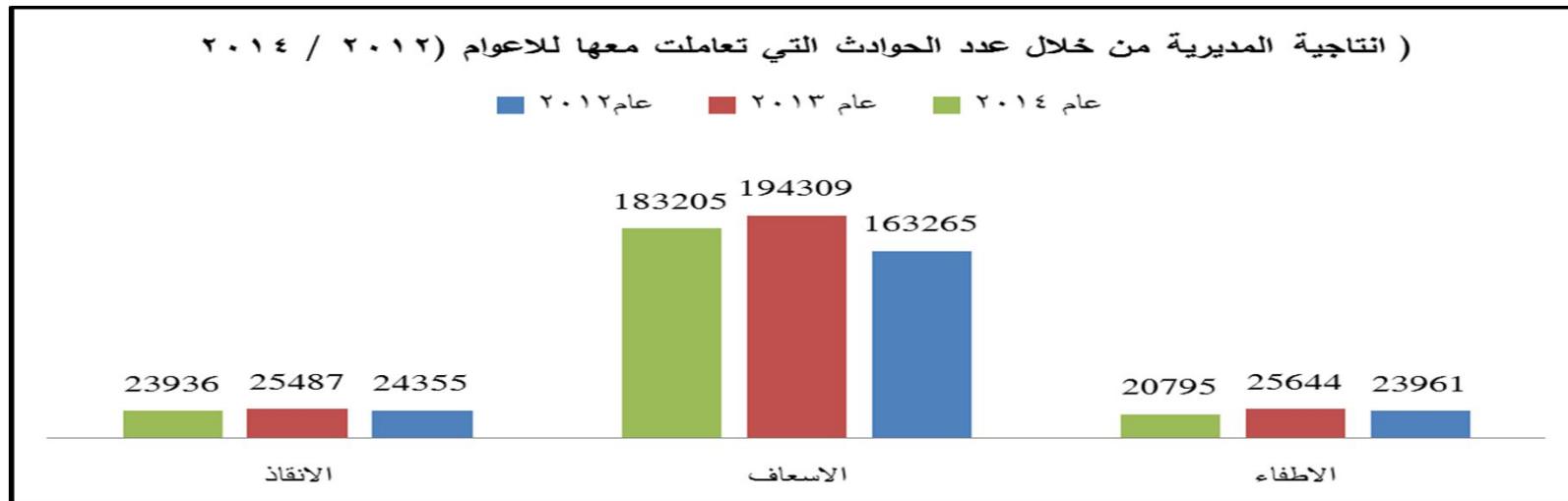
العلاقة السippية	الهدف المؤسسي	الشركاء في تقديم الخدمة			وجود تكلفة للخدمة	أفضل وسيلة اتصال لائق	العدد التقيبي لعدد المستفيدين	العدد التقيبي لعدد المستفيدين	الادارة المعنية بالبيانات	طريقة القياس	مؤشرات قياس الاداء	الفئة المستهدفة	الوحدة المعنية بتنفيذ العملية	العملية الرئيسية	ت
		المديرية الدافع المدنى	طبيعة التداخل	خارجي داخلي											
ارتباط هذه العمليات بمؤشر المعدل المعياري لوقت الاستجابة للحوادث والتي يتم تحقيقها من خلال مشاريع تقليل المسافات ما بين المراكز والمحطات والعدالة والشفافية في تقديم خدمات الدافع المدنى بما يلي : بناء المراكز والمحطات وتلبية مستلزمات آليات العمليات ومراعاة التحديث والتطوير على الآليات والمعدات وشبكات الاتصال وتطوير غرف العمليات الرئيسية .	للمديرية الدافع المدنى	1. مديرية الامن العام. 2. المديرية العامة لقوى الشرطة . 3. شركة الكهرباء المدنى 4. سلطة المياه 5. شركة مصفاة البترول الأردنية	إيجابي (كاملية العمل)	الهاتف (مجانية)	الاتصال على الرقم المجاني ٩١١	٢٠٧٧١	٢٣٩٦١	ادارة العمليات	1. الدليل الاحصائي . 2. الاستبيانات . 3. شكاوى الاقتراحات . 4. دراسات رضا متناثة . 5. نظام العمليات الالكتروني .	1. معدل زمن الإستجابة 2. تنفيذ العمل بدقة واحترافية 4. رضا متناثق الخدمة 5. إسلوب تعامل أفراد الدافع المدنى مع المواطنين 6. نسبة عدد الحوادث إلى عدد السكان 7. وجود اخطاء عند تقديم الخدمة 8. عدد لحوادث لمعالجة سنويًا 9. قيمة الممتلكات التي تم حمايتها 10. قيمة الخسائر المادية الناجمة	جميع فئات المجتمع (موطنين / مباني / ومشات)	* المديريات * الأقسام * المراكز * المحطات	معالجة حوادث الاطفاء	1	
ويرتبط بمؤشر كفاءة الموظفين ويتم تحقيق هذه العملية من خلال بناء نظام ادارة الجودة لادارة الوقاية والحماية الذاتية المواصفة العالمية (الإيزو ٩٠٠١) والتأهيل والتدريب من خلال الدورات المتخصصة. حيث يشترط تقديم المخططات الهندسية للمنشآت لضمان توفر الهندسية للمنشآت لضمان توفر منطلبات الوقاية والحماية الذاتية حسب الكودات المعتمد فيها لدى ادارة الوقاية والحماية الذاتية من مبدأ الاجراءات الوقائية(ما قبل الحادث)	للمديرية الدافع المدنى	1. امانه اعمان الكبرى والبلديات . 2. نقابة المهندسين مبدأ الريادة والتميز المؤسسي	إيجابي	الشخصي (المكتب) و صاحب المهام	الحضور في ادارة الوقاية	عد طلبات الدراسة في ادارة الوقاية	١٧٨٨١ (١٧٩٥٧)	ادارة الرقابية	١. دراسة رضا متناثق الخدمة ٢. عدد طلبات دراسة المخططات الهندسية . ٣. الشكاوى والإقتراحات . ٤. عدد مرات الدراسة والحماية للخطط الواحد . ٥. عدد المخططات التي يبرسها موظف القسم الواحد خلال يوم العمل . ٦. عدد الأخطاء في الدراسة .	١. زمن انجاز العمالة . ٢. الرضى عن الخدمة المقدمة ٣. الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية ٤. حجم الطلب على الخدمة . ٥. الحصول على الخدمة ٦. الرضى عن الرسوم المدفوعة ٧. الإناثجية في تقديم الخدمة للخطط الواحد . ٨. عدد مرات تنقل المعاملة بين الأقسام ٩. تكرر المراجعات لنفس المعاملة (بسبب وجود توصيات) . ١٠. نسبة عدد الموظفين إلى عدد المراجعين ككل .	المكاتب الهندسية شركات المقاولات	ادارة الوقاية والحماية الذاتية واقسامها الخارجية	تفقين وتصديق المخططات الهندسية واصحها للحصول على اصحاب انشائية	2	

# الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار العمليات

اصحاب العلاقة	التفاصيل
متلقي الخدمة	الموطنين، المؤسسات الحكومية، المؤسسات العسكرية، المؤسسات المدنية ، الجهات الدولية.
الشركاء	يختلف الشركاء حسب الخدمة او العملية المقدمة : كالأمن العام ، شركة الكهرباء ، سلطة المياه ، امانة عمان الكبرى ، الاشغال العامة ، نقابة المهندسين، الصحة.
الموردون	تتعامل المديرية العامة مع عدد كبير من الموردين المحليين والخارجيين بمختلف أنواعهم وحسب نوع المواد أو الخدمات المطلوبة ووفقا لنظام اللوازم العسكري المعمول به وتعليمات لوازم الدفاع المدني وتطبق المديرية منهجية لتقدير أداء الموردين بهدف اختيار موردين أكفاء وجديرين بالثقة .
الموظفوون	يبلغ عدد موظفي الدفاع المدني (٢٤٣٩١) فرد موزعين على مختلف مناطق المملكة وبمختلف أنواع التخصصات والصنوف والنوع الاجتماعي.
القيادة	تتبع المديرية العامة ادارياً لوزارة الداخلية ويطبق فيها نوعان من الهياكل التنظيمية وحسب ما هو وارد سابقاً .
المجتمع	تقدم المديرية العامة خدماتها لمختلف شرائح المجتمع بجميع فئاته ومؤسساته العامة والخاصة وتطبق المديرية العامة منهجية للمسؤولية المجتمعية التي تهدف الى تعريف وتحديد دورها مجتمعياً بما يساعدهم في بناء ثقافة مجتمعية تدعم اهدافها.

# الخطوات التي قامت بها المديرية لتحقيق متطلبات معيار العمليات

توضح الرسومات البيانية التالية مدى رضا متقني الخدمة عن الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للاغورام ٢٠١١/٢٠١٤ وقيمة الممتلكات التي تم حمايتها.



# الآثار الناتجة عن مشاركة المديرية العامة للدفاع المدني في الجائزة

- تبني المديرية العامة للدفاع المدني خطة إستراتيجية توجه النشاطات والنتائج والإجراءات لتحقيق الأهداف المؤسسية والمساهمة بتحقيق الأهداف الوطنية والمحاور المختلفة للأجندة الوطنية محددة بالسنوات وموجهة بالنتائج ومراجعةها بشكل سنوي .
- تطوير آلية المتابعة والتقييم لخطط المديرية العامة السنوية بجهود ذاتية وربطها بمؤشر الموازنة الرأسمالية وتم اطلاع التجربة لمندوبي من مشروع الاصلاح المالي لدائرة الموازنة العامة ومندوبي عن الجانب الامريكي.
- التطوير على الخدمات الرئيسية بالدفاع المدني (الاسعاف ، الإطفاء ، الإنقاذ).
- إيجاد خطط مخاطر لإستراتيجية الدفاع المدني بهدف معالجة أي انحرافات مستقبلية ممكنة الحدوث.
- إعداد خطط تشغيلية للإدارات والمديريات بهدف ضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- تحديد مؤشرات قياس أداء رئيسية وفرعية للمديرية العامة للدفاع المدني بما يحقق نسب الانجاز المستهدفة.
- إظهار قدرات المديرية العامة للدفاع المدني على تقديم خدمات تحقق متطلبات متلقي الخدمة وتفوق توقعاته.
- رفع مستويات رضى متلقي الخدمة بشكل دوري بالإضافة لمستويات الرضا الوظيفي.
- زيادة الوعي بمتطلبات الجائزة لدى جميع العاملين في جهاز الدفاع المدني نتيجة النتائج الإيجابية التي بدأت تظهر آثارها لدى جميع العاملين في الدفاع المدني في إنجاز أعمالهم نشر وزيادة الوعي بمفاهيم الجائزة وتطبيقها على أرض الواقع.
- ارتكاز نتائج المديرية العامة على منهجية الرadar لتكون ذات نمط محدد وواضح لكافة نتائج المديرية العامة (نمطية ، مقارنات ، مجازأة ، مستهدفات ، علاقة سببية ، ذات علاقة وموثقة) وبشكل دوري اما (سنوي ، نصف سنوي ، ربعي ) حسب طبيعة كل مؤشر.

## أهم انجازات المديرية العامة للدفاع المدني بعد الاشتراك في الجائزة

- زيادة الوعي بمتطلبات الجائزة لدى جميع العاملين في جهاز الدفاع المدني نتيجة النتائج الايجابية التي بدأت تظهر آثارها لدى جميع العاملين في الدفاع المدني في إنجاز أعمالهم نتيجة نشر وزيادة الوعي بمفاهيم الجائزة وتطبيقاتها على أرض الواقع.
- العمل على تقليل معدل زمن الاستجابة للحوادث وزيادة موقع تقديم الخدمات.
- تطوير مختبرات أكاديمية الأمير الحسين بن عبدالله الثاني للحماية المدنية.
- توكييد الجودة لخدمات الإسعاف والعمل جاري على توكييد خدمات الإطفاء والإنقاذ.
- تطوير خدمة الإسعاف يأخذ حافلة إسعاف النقل الجماعي.
- تطوير ميادين التدريب المتخصص المختلفة.
- تطوير قيادة فريق البحث والإنقاذ للمستوى الدولي وحصوله على التصنيف الثقيل من الانسراك التي تتبع للأمم المتحدة.
- استكمال تنفيذ مشروع نظام الإنذار المبكر «صافرات الإنذار» لكافة محافظات المملكة.
- استكمال بناء انظمة الجودة الشاملة (ISO9001) لمختلف إدارات ومديريات الدفاع المدني.

# أهم انجازات المديرية العامة للدفاع المدني بعد الاشتراك في الجائزة

- إنشاء شعبة تطوير الأداء المؤسسي تعنى بالتطوير المؤسسي تتبع إدارياً لإدارة الدراسات والأبحاث والتطوير محددة المهام والواجبات.
- تشكيل لجنة عليا تعنى بالإشراف على أعمال جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.
- إيجاد نظام متابعة وتقدير للخطط الإستراتيجية والتنفيذية والتشغيلية.
- التطوير على الخدمات الرئيسية بالدفاع المدني (الاسعاف ،الاطفاء ،الإنقاذ).
- إيجاد خطط مخاطر لإستراتيجية الدفاع المدني بهدف معالجة أي انحرافات مستقبلية ممكنة الحدوث.
- إعداد خطط تشغيلية للإدارات والمديريات بهدف ضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- تحديد مؤشرات قياس أداء رئيسية وفرعية للمديرية العامة للدفاع المدني بما يحقق نسب الانجاز المستهدفة.
- إظهار قدرات المديرية العامة للدفاع المدني على تقديم خدمات تحقق متطلبات متلقي الخدمة وتفوق توقعاته.
- رفع مستويات رضى متلقي الخدمة بشكل دوري بالإضافة لمستويات الرضا الوظيفي.

## نصائح عامة ونقاط يجب التركيز عليها

- التركيز على **معالجة فرص التحسين** الواردة في التقرير التقييمي للجائزة للدورة السابعة من خلال إعداد خطط عمل تشغيلية تعالج هذه النقاط كلاً حسب اختصاصه.
- معالجة بند المقارنات **المرجعية** من خلال تشكيل لجنة المقارنات المرجعية في الدفاع المدني والتي قامت بإعداد مصفوفة لنتائج الأداء الرئيسية والممكناًت كأول مؤسسة تقوم بنشر ذلك وتتيح كافة نتائجها لآخر (٤) سنوات متتالية بهدف التشارك مع مختلف قطاعات الدولة وتبادل الخبرات واكتساب المهارات للاستفادة منها في عمليات التطوير والتحسين وتم تقديمها إلى ما يقارب (١٨) وزارة / مؤسسة / دائرة.
- التركيز على **الخطة الإستراتيجية** للدائرة وخططها التنفيذية وربطها بمؤشرات أداء رئيسية مراد تحقيقها تتعكس على أداء المؤسسة وتحسن سمعتها وصورتها لدى كافة المتعاملين.
- إيجاد مرجعية دائمة لتشجيع ثقافة الإبداع والابتكار للموظفين ودراسة الجدوى منها والتشجيع على تحفيزهم وتكريمهم.
- التركيز على **الشراكة والتعاون مع الشركاء وكافة عمالء** الدائرة ب مختلف القطاعات والتي تهدف إلى تحسين وتطوير جودة الخدمة المقدمة من كلا الطرفين بشكل مباشر أو كشريك في تقديم الخدمة لرفع نسبة رضى متلقي الخدمة من خلال المبادرات والاتفاقيات واللقاءات.

## الخاتمة

شكراً لحسن استماعكم

ووفقنا الله جميعاً في خدمة بلدنا الحبيب

وسيبقى الأردن نموذج للتميز يحتذى فيه

في ظل عميد آل البيت صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفظة الله ورعاهم