



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية
قصص النجاح الدورة السابعة (2015/2014)
(مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية)
(معياري الاستراتيجية)

إسمنا... حافظنا للتميز



مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية هي الهيئة الوطنية للتقييس في الأردن، وهي مؤسسة حكومية مستقلة، تأسست عام 1995 خلفاً لمديرية المواصفات والمقاييس التي أنشئت عام 1972 كإحدى مديريات وزارة الصناعة والتجارة.

تقوم المؤسسة بالمهام التالية:

- إعداد المواصفات القياسية من خلال لجان فنية دائمة.
- الرقابة على المنتجات المحلية والبضائع المستوردة.
- الرقابة على الأسواق المحلية لحماية صحة وسلامة المستهلك، وعلى جودة المصوغات الذهبية بأخذ العينات وفحصها للتحقق من مطابقتها للعيارات القانونية، ويتم التفتيش على المصاعد الكهربائية بعد تركيبها للتأكد من توفر متطلبات السلامة قبل وضعها للاستخدام.
- منح شهادة علامة الجودة الأردنية، وشهادات المطابقة للمنتجات، وشهادة GLOBAL G.A.P للخضار والفواكه و شهادة حلال.
- اعتماد مختبرات الفحص والمعايرة والهيئات المانحة لشهادات المطابقة في الأردن.
- الإشراف على النظام الوطني للقياس وتحديد المعايير الوطنية للقياس المتسلسلة للوحدات الدولية.
- مراقبة أدوات القياس القانونية المستخدمة في التعاملات التجارية التي تهم المواطنين مثل عدادات التاكسي وعدادات الوقود واسطوانات الغاز والأوزان والموازين، وتلك التي تؤثر على صحة وسلامة المواطن مثل موازين الحرارة الطبية وأجهزة الضغط.
- خدمات معلوماتية عديدة مثل الإجابة على الاستفسارات حول المواصفات والقواعد الفنية وإجراءات تقييم المطابقة الأردنية والدولية والإقليمية والأجنبية والعربية، وبيع وثائقها.

رؤيتنا:
مؤسسة رائدة ومتميزة وطنياً وإقليمياً ودولياً في حقول البنية التحتية للجودة.

رسالتنا:
حماية صحة وسلامة وحقوق المواطن وحماية البيئة، وتعزيز الثقة بخدمات الفحص والمعايرة الوطنية والمنتجات المطروحة في الأسواق من خلال موائمة أنظمة البنية التحتية للجودة، من التقييس والمقاييس وتقييم المطابقة ومسح الأسواق والاعتماد، مع أفضل الممارسات الدولية وبالتعاون مع الشركاء.



قيمنا الجوهرية	
■ الشفافية	■ العدالة
■ النزاهة	■ السرية
■ المبادرة والابداع	■ روح الفريق
■ الاحترافية	■ التعلم المستمر
■ الالتزام المجتمعي	

الأولويات الاستراتيجية التي تساهم المؤسسة في تحقيقها والأهداف المؤسسية المرتبطة بها

الأولوية الاستراتيجية	الهدف المؤسسي
1 تعزيز آليات حماية المستهلك	الهدف المؤسسي الأول: ضمان مطابقة المنتجات المطروحة في الأسواق للقواعد الفنية والمتطلبات الإلزامية لحماية صحة وسلامة المواطن وحقوقه.
2 رفع جودة المنتجات الأردنية في الأسواق العالمية	الهدف المؤسسي الثاني: تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية لتعزيز الثقة بالمنتجات والخدمات الوطنية.
3 تطوير الخدمات الحكومية بما يلبي طموحات المواطن الأردني	الهدف المؤسسي الثاني: تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية لتعزيز الثقة بالمنتجات والخدمات الوطنية.
4 تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام	الهدف المؤسسي الثالث: زيادة فعالية إدارة موارد المؤسسة بما يحقق استدامة أنشطتها وتطويرها.

الخطوات التي قامت بها المؤسسة لتحقيق متطلبات الجائزة

1. يتم تشكيل فرق عمل داخل المؤسسة تكون مسؤولة عن ما يلي:
 - دراسة التقرير التقييمي للدورة السابقة وتحديد الإجراءات الواجب اتخاذها لمعالجة فرص التحسين وتعزيز نقاط القوة.
 - تحديد النتائج ومؤشرات الأداء الواجب قياسها حسب كل معيار ودورية قياسها ومسؤولية القياس.
 - وضع خطة عمل لتحقيق متطلبات كل معيار مع توضيح المسؤوليات والإطار الزمني.
 - كتابة تقرير الاشتراك وجمع المرفقات المعززة.
2. يراعى عند تشكيل الفرق وجود أعضاء لديهم معرفة بالجائزة ووجود أعضاء جدد ليتم نشر المعرفة وثقافة الجائزة قدر الإمكان.
2. يراعى مؤسسة عمل الجائزة من خلال عضوية المديريات والأقسام ذات العلاقة بفرق الجائزة (مثلاً: عضوية موظفي وحدة إدارة الجودة الشاملة في فرق القيادة والاستراتيجية والعمليات، وموظفو مديرية الموارد البشرية في فريق الأفراد) مع وجود أعضاء من مديريات أخرى مختلفة.
3. يقوم رئيس فرق الجائزة بالتنسيق مع الفرق الخمس لضمان ترابط وتكامل المنهجيات، كما يقوم بمتابعة تنفيذ خطط العمل للانتهاء من كتابة تقرير الاشتراك بالوقت المناسب وللتأكد من جاهزية المؤسسة للتقييم الميداني.

معيار الاستراتيجية

التعرف على احتياجات أصحاب العلاقة، يكون من خلال الاطلاع على ما يلي:

- نتائج قياس رضا متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم
- نتائج قياس رضا الشركاء وتحديد احتياجاتهم
- نتائج قياس رضا الموظفين وتحديد احتياجاتهم
- الاقتراحات والشكاوى التي ترد من أصحاب العلاقة (الشركاء، متلقي الخدمة، الموظفين)
- استطلاعات رأي المجتمع

معيار الاستراتيجية

- يتم تحليل البيئة الداخلية، وذلك بتحديد نقاط القوة والضعف، وكذلك البيئة الخارجية من خلال تحديد الفرص والتهديدات (SWOT Analysis)، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية والتشريعية (PESTEL).

معيار الاستراتيجية

تحديد الأهداف الوطنية وأولوياتها:

- يتم تحديد الأهداف الوطنية بالرجوع إلى الوثائق الوطنية (أجندة وطنية، وثيقة الأردن 2025 رؤية واستراتيجية وطنية) وبناء على المهام المحددة في قانون المؤسسة، وذلك عند مراجعة الخطة الاستراتيجية للمؤسسة كل ثلاث سنوات، أو في حال صدور أي تعديل.
- يتم تحديد الأهداف الوطنية بالمشاركة مع الشركاء، بهدف تحديد الجهات المشاركة مع المؤسسة في تحقيق هذه الأهداف ودور كل جهة في تحقيقها.

معيار الاستراتيجية

تحديد الأهداف الوطنية وأولوياتها:

- يتم بالتنسيق مع الإدارة العليا والوحدات التنظيمية بتحديد أولويات الأهداف الوطنية بناء على الأسس التالية :

1. قانون مؤسسة المواصفات والمقاييس رقم (22) لعام 2000 وتعديلاته
2. ترتيب المؤسسة في تحقيق كل من الأهداف الوطنية استناداً إلى حجم الأنشطة التي تقوم بها مقارنة بأدوار الجهات الأخرى التي تساهم معها في تحقيق نفس الأهداف الوطنية
3. مستوى الخطر الناتج عن عدم تحقيق الهدف الوطني الذي تساهم المؤسسة في تحقيقه وأثره على المستهلك.

معيار الاستراتيجية

محتويات الخطة الاستراتيجية:

- تحتوي الخطة الاستراتيجية على ما يلي:
- الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية للمؤسسة
- الأهداف الاستراتيجية وربطها بالأهداف الوطنية والمبادرات الملكية
- الإطار الزمني المبدئي لتنفيذ الخطة الاستراتيجية
- البرامج والمشاريع ذات العلاقة
- مؤشرات قياس الأداء المتعلقة بالأهداف

معيار الاستراتيجية

محتويات الخطة الاستراتيجية:

- تحتوي الخطة الاستراتيجية على ما يلي:
- الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية للمؤسسة
- الأهداف الاستراتيجية وربطها بالأهداف الوطنية والمبادرات الملكية
- الإطار الزمني المبدئي لتنفيذ الخطة الاستراتيجية
- البرامج والمشاريع ذات العلاقة
- مؤشرات قياس الأداء المتعلقة بالأهداف

معيار الاستراتيجية

إعداد خطط عمل الوحدات التنظيمية السنوية :

- تعد الخطط التنفيذية السنوية في شهر آب من كل عام بالتزامن مع إعداد الموازنات
- تقوم المديریات بتحديد الأهداف المؤسسية التي تساهم في تحقيقها وتحديد نسبة مساهمتها في هذه الأهداف مع الأخذ بعين الاعتبار حجم النشاطات والخدمات التي تقوم بها لتحقيق هذه الأهداف وأهميتها.

معيار الاستراتيجية

تحتوي خطط العمل على:

- أهداف الوحدات التنظيمية التي تساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية
- الأنشطة التي سيتم تنفيذها خلال العام
- مؤشرات قياس الأداء على مستوى أهداف الوحدات التنظيمية والمحددة وفقاً لإجراء تحديد وقياس مؤشرات الأداء والنتائج وتحليلها
- مسؤوليات التنفيذ
- الإطار الزمني وأولويات التنفيذ
- الفرضيات من حيث توفر القوانين والأنظمة والموارد التي تدعم التطبيق أو تمنعه (مثال: إقرار قانون جديد, توفر دعم فني او مالي خارجي , ... إلخ)
- الموارد المطلوبة خلال العام (الموارد البشرية, والموارد المالية, والموارد التقنية والمعرفية , ... إلخ)

معيار الاستراتيجية

المتابعة والتقييم:

- يتم وضع وتحديد مؤشرات الأداء بالتنسيق مع ضباط الجودة بحيث يتم تحديد دورية قياس المؤشر والقيمة المستهدفة.
- يتم متابعة وتقييم مدى تنفيذ خطط العمل السنوية من خلال قياس نسبة تحقيق مؤشرات الأداء الموضوعية لقياس مدى تحقيق الأهداف.
- يتم قياس مدى تحقيق الأهداف المؤسسية من خلال قياس مدى تحقيق أهداف الوحدات التنظيمية المرتبطة بها.
- يتم تحديد الإجراءات التصحيحية اللازم اتخاذها لمعالجة الانحرافات

الآثار الناتجة عن مشاركة المؤسسة في الجائزة

- نشر ثقافة التميز وتجذرها لدى موظفي المؤسسة على كافة المستويات، من خلال إشراك عدد كبير من الموظفين في فرق الجائزة ونشر المعرفة للآخرين للوصول إلى مأسسة عمل الجائزة ضمن إجراءات المديرية، وتعليمات المؤسسة.
- تطبيق أفضل الممارسات في أعمال المؤسسة وعمل المقارنات البيئية ومواكبة المستجدات، وتبني مفاهيم التميز التي تركز عليها الجائزة، مما أدى إلى تحسن الأداء وانعكس على تحقيق نتائج أفضل.
- تحليل نتائج المؤسسة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها بشكل مستمر.
- تبادل المعرفة داخل المؤسسة وبين المؤسسة وغيرها من المؤسسات والوزارات مما انعكس إيجاباً على أداء المؤسسة.
- تبني مفاهيم المسؤولية المجتمعية تحقيقاً للتنمية المستدامة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

الآثار الناتجة عن مشاركة المؤسسة في الجائزة

- زيادة رضا متلقي الخدمة نتيجة تحسين الأداء وإجراءات تقديم الخدمة.
- تحسين وتطوير أنظمة الموارد البشرية والمالية، ومراجعة التعليمات وإجراءات العمل الخاصة بهما
- مراجعة دليل الخدمات ومعايير تقديم الخدمة والإعلان عنها لمتلقي الخدمة
- الاهتمام بشكل أكبر بشكاوى المواطنين وملاحظاتهم مما أدى إلى تكثيف الجولات الرقابية

أهم إنجازات المؤسسة بعد الاشتراك في الجائزة

حصول المؤسسة على وسام الاستقلال في عام 2016



نصائح للوزارات والمؤسسات المشاركة وأهم النقاط الواجب التركيز عليها

- مأسسة متطلبات الجائزة ضمن الإجراءات الداخلية للمديريات وأنظمة الوزارات والمؤسسات ما أمكن.
- تحديد النتائج الرئيسية ومخرجات العمل المرتبطة بتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحديد دورية ومسؤولية قياسها وقياس مدى تحقيقها باستمرار لقياس مدى التقدم.
- إشراك الموظفين على مختلف المستويات في وضع الاستراتيجيات والخطط ومراجعة إجراءات العمل التي تخصهم.
- الاطلاع المستمر على الممارسات الدولية وأفضل الممارسات فيما يخص عمل كل جهة، وعمل المقارنات البينية لتحسين الأداء والنتائج.
- الاستفادة من تجارب الوزارات والمؤسسات المتميزة الحاصلة على جوائز تميز.
- توعية الموظفين بمفاهيم الجائزة وتدريبهم على متطلبات الجائزة والممارسات المتعلقة بها، لنشر ثقافة التميز على جميع المستويات الإدارية في المؤسسة.
- إشراك معظم الموظفين كل حسب اختصاصه في مراجعة وتطوير إجراءات العمل الداخلية وفي التحضير للتقدم للجائزة.
- كسب دعم وتأييد الإدارة العليا.



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

شكراً لكم



مسيرة الأردن إلى التميز
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

إسمنا... حافظنا للتميز
10 سنوات