



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 (2014/2015)
(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)
(معياري الأفراد)

إسمنا... حافظنا للتميز



نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- تأسست الوزارة في نيسان عام 2002، وتولت منذ إنشائها مسؤولية وضع السياسات والتشريعات الخاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة الأردنية الهاشمية.
- تقوم الوزارة بالمهام الرئيسية التالية:
 - وضع السياسة العامة الخاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
 - وضع الخطط الاستراتيجية اللازمة لتطوير ومتابعة التطورات الحاصلة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لعكسها على السياسات العامة.
 - تقديم كافة الدعم للمبادرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى المحلي.
- بدأت الوزارة رحلتها نحو التميز منذ عام 2005 حيث اعتمدت رؤيتها ورسالتها وخطتها الاستراتيجية وقامت بتوثيق منهجيات العمل لديها وتنفيذها.

نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الرؤية

« قطاعات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وبريد متطورة وأمنة تحسن نوعية الحياة »

الرسالة

« تعزيز البيئة التشريعية والتنظيمية لأسواق منافسة تشجع الإبداع والابتكار وتقدم الخدمات والمنتجات بجودة عالية »

« دعم وتعزيز قدرة وتنافسية قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد محلياً وإقليمياً ودولياً واستقطاب الاستثمار »

« تعظيم الاستفادة من موارد تكنولوجيا المعلومات وتعزيز مفاهيمها واستخداماتها للمساهمة في تحقيق الشمولية الاجتماعية وردم الفجوة الرقمية للوصول الى المجتمع المعرفي »

« رفع كفاءة خريجي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات »

القيم المؤسسية

بيئة عمل إيجابية	الشفافية والنزاهة
المهنية	الريادة
التميز	

نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الأهداف المؤسسية الاستراتيجية

- وضع سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان تطوره.
- زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الاستثمارات.
- استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها.
- توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحول الإلكتروني.
- إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- مأسسة وتعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية.
- تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي.

الخطوات التي قامت بها الوزارة لتطبيق متطلبات معيار الأفراد

استخدام وسائل مختلفة لاستطلاع آراء الموظفين وإيصال

ملاحظاتهم

- مسح رضى الموظفين

- المشاركة في تحديد القيم المؤسسية

- خطط الرفاه، والمسؤولية المجتمعية

- صندوق الاقتراحات والشكاوى

إعداد خطة التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية

خطة التنبؤ توضع بناءً على احتياجات الخطة الاستراتيجية

والخطط السنوية لتوفير الموارد البشرية من خلال: النقل

والتدريب والتوظيف

3.أ دعم خطط

الموظفين

لاستراتيجية الوزارة

إجراء التوظيف

تم استحداث نموذج لمقارنة مؤهلات المتقدمين للوظائف

وذلك كنتيجة للمقارنة مع جامعة نيوكاسل البريطانية

اعتمدت الوزارة نموذجاً لتقييم شخصية المرشحين للوظائف

360

استخدمت هذه الاستطلاعات لتحسين بعض منهجيات

العمل

- منهجية الإبداع والإبتكار

- سياسة ترشيد الاستهلاك

- سياسة خاصة لتوجيه الموظفين الجدد

تقييم شخصية المرشحين 360

واثق	<input type="checkbox"/>
مستمع	<input type="checkbox"/>
قلق	<input type="checkbox"/>
اجتماعي وحيوي	<input type="checkbox"/>
مستقل	<input type="checkbox"/>

بدأت الوزارة عام 2015 باستخدام اختبار تقييم شخصية المرشحين 360 كجزء من عملية التوظيف للمساعدة في اختيار المرشح الأنسب للوظيفة، حيث يوفر اختبار شخصية المرشحين 360 لصناع القرار وسيلة لاستهداف صفات شخصية محددة ملائمة وضرورية لمهام وطبيعة الوظيفة.

يستخدم الاختبار 60 كلمة مرتبطة بأنواع الشخصيات المختلفة (قيادي leader / اجتماعي Networker / مفكر Thinker / داعم Supporter)، ويطلب من المرشح تقييم شخصيته وتصرفاته بالنسبة لهذه الكلمات من 1 إلى 3.

3 كثيرا جدا

2 احيانا

1 نادرا

يقوم الاختبار بتحليل الإجابات وتقديم تقرير بسمات شخصية المرشح الرئيسية، أهم مهاراته القيادية وأسئلة مقترحة لطرحها خلال المقابلة الشخصية.

الخطوات التي قامت بها الوزارة لتطبيق متطلبات معيار الأفراد

3.ب تطوير معرفة الموظفين وقدراتهم

يتم إعداد خطة سنوية لرفاه الموظفين والاحتفاظ بهم،
الاستفادة من المدخلات
- الاقتراحات والشكاوى
- نتائج تحليل مقابلات نهاية الخدمة
- نتائج مسح رضى الموظفين

تقييم أداء الموظفين السنوي والموظف الجديد (تحت
التجربة) وفق معايير محددة
- نوعية وجودة العمل
- حجم العمل
- الدقة في المواعيد
- نقاط القوة والضعف

تعتمد الوزارة في إعداد خطة التدريب السنوية على عدد من
المدخلات منها: نتائج تقييم الأداء، خطة المسار الإحالي،
الاحتياجات التدريبية حسب الأوصاف الوظيفية،
ارتفعت نسبة إنجاز الخطة التدريبية من 67.3% عام 2013
إلى 100% لعام 2014

يتم إعداد تقرير سنوي لتحليل نتائج مقابلات نهاية الخدمة
التي يتم عقدها مع الموظفين المستقلين والوقوف على أسباب
الاستقالات واعتماد الخطط اللازمة للحد منها
انخفض معدل الدوران الوظيفي العام من 10.27% عام
2013 إلى 5.07% عام 2014

الخطوات التي قامت بها الوزارة لتطبيق متطلبات معيار الأفراد



- تعقد اللجنة الاجتماعية نشاطات مختلفة مثل: إفطار الأيتام في مختلف المحافظات، واللقاءات في المناسبات الوطنية والدينية.
- تشجع هذه النشاطات موظفي الوزارة ليصبحوا سفراء لها تعزيراً لصورتها وسمعتها لدى الآخرين
- بلغ معدل رضى الموظفين عن فرق العمل 76.52% عام 2014.

ج.3 مواءمة وإشراك وتمكين الموظفين



- استحدثت الوزارة منهجية للإبداع والابتكار
- تم إعداد استبيان لتحديد واقع حال الوزارة فيما يتعلق بالثقافة الإبداعية
- بلغت نسبة الاستعداد الشخصي للموظفين لتلقي وطرح الفكر الإبداعي (87%)
- استخدمت نتائج الاستبيان لتطوير ورشة تدريبية لتعزيز ثقافة الإبداع وتحفيز الموظفين على تقديم اقتراحاتهم

ج.3 مواءمة وإشراك وتمكين الموظفين



- أعدت الوزارة سياسة للحكومية الرشيدة ومنهجية خاصة بتفويض الصلاحيات.
- انبثق عن «مصفوفة الصلاحيات» تفويض لصلاحيات الموظفين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية.
- ارتفع مؤشر نسبة رضى الموظفين عن التمكين من 75.42% عام 2012 إلى 76.73% عام 2014

ج.3 مواءمة وإشراك وتمكين الموظفين

الخطوات التي قامت بها الوزارة لتطبيق متطلبات معيار الأفراد

تمتلك الوزارة منهجية للاتصال تتضمن عدة وسائل معتمدة:

- الباب المفتوح
- البريد الإلكتروني
- موقع الوزارة الداخلي حيث بلغ مقياس عدد المواضيع المضافة/ المحدثه على الشبكة الداخلية لعام 2013 (160) وعام 2014 (180)
- الاجتماعات

ارتفع مؤشر رضى الموظفين عن الاتصال الداخلي من 76.83% عام 2012 إلى 77.66% عام 2014

يتم عقد ورش عمل مختلفة واجتماعات دورية مع الادارة العليا وذلك لإبقاء الموظفين على إطلاع بالمعلومات اللازمة لأداء أدوارهم واستمرارية النجاح في الوزارة ومنها:

- رؤية الوزارة ورسالتها.
- الأهداف الاستراتيجية والخطط السنوية
- آخر المستجدات والتطورات

الخطوات التي قامت بها الوزارة لتطبيق متطلبات معيار الأفراد

3. مكافأة الموظفين وتقديرهم والاعتناء بهم

تبنت الوزارة معايير محددة لتصنيف الفكرة الإبداعية من خلال منهجية الإبداع والابتكار، وتقدير ومكافأة أصحاب المقترحات الإبداعية

يحدد نظام المكافآت والحوافز أسس ومعايير منح المكافآت والحوافز وأنواعها

- صاحب أفضل اقتراح

- المديرية الحاصلة على أعلى نسبة إنجاز

تنظم الوزارة عدداً من الأنشطة بهدف تنمية الروابط الاجتماعية بين الموظفين والتي بلغ عددها لعام 2014 (47 نشاط)

- الاحتفال بالمناسبات الاجتماعية والدينية والثقافية وإرسال بطاقات لمعايدة كافة الموظفين

- تنظيم الفاعليات مثل الرحلات والمسابقات

تقديم التهنئة والتعزية من خلال الانترنت

لدى الوزارة منهجية لترشيح الموظفين لجوائز التميز

- جائزة الموظف الحكومي المتميز

- جائزة ديوان الخدمة المدنية

تعزيز دور قطاع الاتصالات في خدمة المجتمع الاردني بكافة قطاعاته عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الاداء المتميز وابرار الجهود المتميزة لوزارة الاتصالات وعرض انجازاتها في تطوير انظمتها وخدماتها

اعتماد أفضل الممارسات الإبداعية بما يخدم التحسين المستمر للخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات للمستفيدين

إعلاء القيم الخاصة بأهمية تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات والاستغلال الأمثل للإمكانات

تحفيز العاملين في قطاع الاتصالات على مزيد من العطاء والبذل في سبيل الرقي بخدمات القطاع

إظهار الدور المهم للأنظمة الإدارية والمالية وصيانة قنوات التواصل المجتمعي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تعزيز مفاهيم وتطبيقات قياس الأداء والتحسين المستمر للأعمال سعياً نحو إرضاء المستفيدين وكافة المعنيين

توفير فرص لتبادل المعرفة ونقل الخبرات والتجارب المتميزة على مستوى العالم العربي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

توفير منصة مثالية لتبادل أفضل الممارسات والمقارنات المرجعية بين الهيئات والمراكز الوطنية في الأردن ونقل التجارب الناجحة بين القطاعات المختلفة

المساهمة في توفير بيئة وظروف حديثة ومتطورة ومشجعة للابتكار والريادة والتميز في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

أهم إنجازات الوزارة بعد الاشتراك في الجائزة

- عمدت الوزارة من خلال إجراء التدقيق الداخلي إلى مراجعة وتحديث مختلف المنهجيات والإجراءات المعتمدة في الوزارة والتأكد من صحة وسهولة تطبيقها.
- قامت الوزارة بإعداد دراسة واعتمادها تتعلق بنظام المكافآت والحوافز وذلك بالإطلاع على أفضل الممارسات في هذا المجال بهدف تطوير النظام وتحسين مستوى رضى الموظفين عنه.
- انتهت الوزارة من تنفيذ مشروع مظلات المصنفات الخارجية للوزارة المزودة للطاقة الشمسية.
- الانتهاء من إعداد موقع الكتروني محدث، يحتوي على كافة المعلومات الخاصة بالوزارة وبرامجها وإنجازاتها.
- طورت الوزارة نظاماً جديداً متكاملاً لاستقبال طلبات التوظيف إلكترونياً، والذي يعد تقارير وملخصات عن المتقدمين للوظائف وأعدادهم ومؤهلاتهم وخبراتهم.



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
سنوات