



مِنْ كُلِّ الْمُلْكِ عَبْدُ اللَّهِ الثَّانِي لِلْتَّمِيزِ

King Abdullah II Center for Excellence

جائزه الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية  
قصص النجاح الدورة السابعة (2014/2015)  
(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)  
(معايير الأفراد)



# 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 الخطة الاستراتيجية الالزام لتطوير ومتابعة التطورات الحاصلة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لعكسها على السياسات العامة.
  - تقديم كافة أوجه 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

## 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 واقليمياً ودولياً واستقطاب الاستثمار »

« تعظيم الاستفادة من موارد تكنولوجيا المعلومات وتعزيز مفاهيمها واستخدامها لمساهمة في تحقيق الشمولية الاجتماعية وردم الفجوة الرقمية للوصول إلى المجتمع المعرفي »

« رفع كفاءة خريجي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات »

## الرؤية

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

### القيم المؤسسية

الشفافية والنزاهة	بيئة عمل إيجابية
الريادة	المهنية
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 لكافية المؤسسات الحكومية للتحول الالكتروني.
- 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
- صندوقى الاقتراحات والشكاوى

## أ.3 دعم خطط الموظفين للاستراتيجية الوزارة

استخدمت هذه الاستطلاعات لتحسين بعض منهجيات العمل

- منهجية الإبداع والإبتكار
- سياسة ترشيد الاستهلاك
- سياسة خاصة لتوجيه الموظفين الجدد

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

## إجراء التوظيف

تم استخدام نموذج مقارنة مؤهلات المتقدمين للوظائف وذلك كنتيجة للمقارنة مع جامعة نيوكاسل البريطانية

اعتمدت الوزارة نموذجاً لتقييم شخصية المرشحين للوظائف

360

# 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 لصناعة القرار وسيلة لاستهداف صفات شخصية محددة ملائمة وضرورية لمهام وطبيعة الوظيفة.
- يستخدم الاختبار 60 كلمة مرتبطة بأنواع الشخصيات المختلفة (قيادي/اجتماعي / Thinker / داعم Networker / مفكر Supporter)، ويطلب من المرشح تقييم شخصيته وتصرفاته بالنسبة لهذه الكلمات من 1 إلى 3.
- 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

تعتمد الوزارة في إعداد خطة التدريب السنوية على عدد من المدخلات منها: نتائج تقييم الأداء، خطة المسار الإلالي، الاحتياجات التدريبية حسب الأوصاف الوظيفية،

ارتفعت نسبة إنجاز الخطة التدريبية من 67.3% عام 2013 إلى 100% لعام 2014

تقييم أداء الموظفين السنوي والموظف الجديد (تحت التجربة) وفق معاير محددة

- نوعية وجودة العمل

- حجم العمل

- الدقة في المواعيد

- نقاط القوة والضعف

يتم إعداد تقرير سنوي لتحليل نتائج مقابلات نهاية الخدمة التي يتم عقدها مع الموظفين المستقيلين 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 تعزيزاً لصورتها وسمعتها لدى الآخرين
- بلغ معدل رضى الموظفين عن فرق العمل 76.52% عام 2014.

## نـ 2ـ مـوـاـمـهـ وـأـيـرـاكـ وـتـمـكـينـ المـوـظـفـينـ

- استحدثت الوزارة منهجية لإبداع 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



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



## نـ 3ـ مـوـاـمـهـ وـأـيـرـاكـ وـتـمـكـينـ المـوـظـفـينـ

## 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/ المحدثة على الشبكة الداخلية لعام 2013 (160) و عام 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 الازمة 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.هـ مكافأة الموظفين وتقديرهم والاعتناء بهم

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

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

يحدد نظام المكافآت والحوافز أساساً ومعايير منح المكافآت والحوافز وأنواعها

- صاحب أفضل اقتراح
- المديرية الحاصلة على أعلى نسبة إنجاز

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 وابراز الجهد 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 لابتكار 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 المصفات 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 الكترونياً، والذي يعد تقارير وملخصات عن المتقدمين للوظائف وأعدادهم ومؤهلاتهم وخبراتهم.



مِنْ كَلْمَةِ الْمَلِكِ عَبْدِ اللَّهِ الثَّانِي لِلتَّمَيِّزِ

King Abdullah II Center for Excellence

شُكْرًا لَكُمْ

مسيرة الأردن إلى التمييز  
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

إسمنا... حافزنا للتميز  
سنوات

