



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
الدورة السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)



ورشات التوعية

الإطار العام

- مركز الملك عبد الله الثاني للتميز
- جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
- جائزة الموظف الحكومي المتميز
- عملية التقييم
- كيفية إعداد تقرير الاشتراك
- جائزة الإبداع الحكومي
- جائزة الخدمة الحكومية المتميزة
- الإطار الزمني

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

□ تأسس مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في كانون ثاني ٢٠٠٦، بموجب نظام رقم (٦) لسنة

٢٠٠٦

□ يدير المركز جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في كافة القطاعات

□ عهد جلالة الملك عبد الله الثاني إلى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين رئاسة

مجلس أمناء المركز

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

رؤيتنا

أن يكون مركز الملك عبد الله الثاني للتميز المحفز الرئيسي نحو الأردن أكثر تنافسية عالمياً.

رسالتنا

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
- نشر التميز في القطاعين العام والخاص، المؤسسات غير الربحية والمؤسسات غير الحكومية

الجوائز التي يديرها المركز

□ "جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية" - القطاع العام /

www.kaa.jo

■ جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

■ جائزة الإبداع الحكومي

□ "جائزة الملك عبد الله الثاني للتمييز للقطاع الخاص" / www.kaaps.jo

□ "جائزة الملك عبد الله الثاني للتمييز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية"

www.kaabas.jo /

أهداف المركز

١. نشر ثقافة التميز عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة بما يتفق والنماذج العالمية للتميز.
٢. توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس أداء الجهات الحكومية والمؤسسات والهيئات الرسمية وغير الرسمية وتعزيز التنافس الإيجابي فيما بينها.
٣. قياس مدى التقدم والتطور في أداء الجهات الحكومية استناداً لمعايير ومتطلبات الجائزة.

جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

إنشاء الجائزة

- صدرت الإرادة الملكية السامية بإنشاء الجائزة عام ٢٠٠٢.
- الهدف: تحسين وتطوير أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة متلقي الخدمة (مواطنين / مستثمرين / مؤسسات أخرى).

"أرفع جائزة للتمييز في القطاع العام على المستوى الوطني"

مميزات المشاركة والحصول على الجائزة

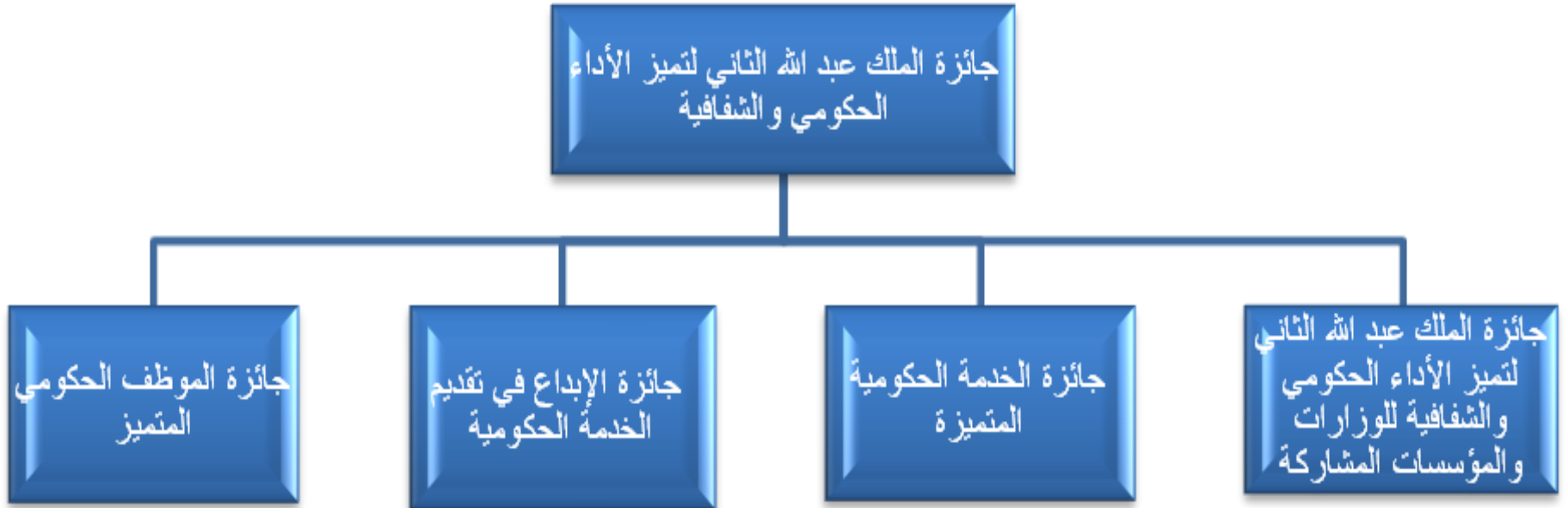
□ الوزارة / المؤسسة الفائزة

- يمثل الفوز بالجائزة إنجازاً رفيعاً
- يتم تسليم الجائزة في حفل كبير يقام تحت الرعاية الملكية السامية، وتمنح الجهة الفائزة تذكراً وشهادة شكر وتقدير
- استخدام شعار الجائزة
- تقرير تقييمي مفصل

□ الموظف الحائز على جائزة الموظف الحكومي المتميز

- يعتبر الموظف مثلاً أعلى بين موظفي القطاع العام
- يستلم تذكراً للجائزة وشهادة شكر وتقدير ومكافأة مالية
- تقرير تقييمي مفصل

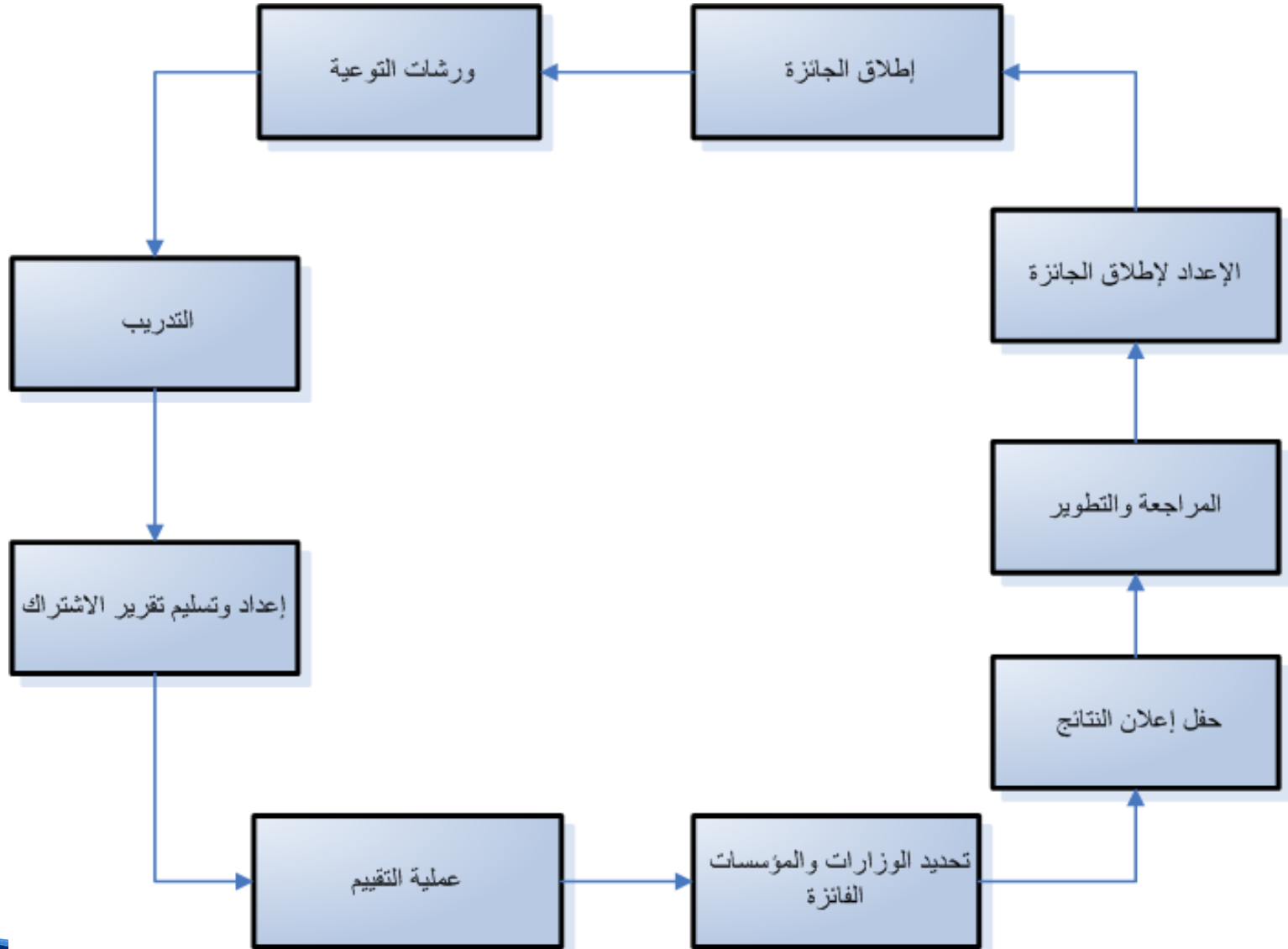
فئات الجائزة



الفئات الفرعية لجائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية للوزارات والمؤسسات المشاركة

١. أفضل وزارة تشارك لأكثر من مرة
٢. أفضل مؤسسة عامة تشارك لأكثر من مرة
٣. أفضل إنجاز
٤. أفضل وزارة تشارك لأول مرة
٥. أفضل مؤسسة عامة تشارك لأول مرة
٦. فئة الموظف الحكومي المتميز:
 - الفئة الأولى: جائزة الموظف القيادي / الإشرافي المتميز
 - الفئة الثانية: جائزة الموظف الإداري / الفني المتميز
 - الفئة الثالثة: جائزة الموظف المساند المتميز
٧. أية فئة أخرى يحددها مجلس الأمناء مثل فئة الأداء الشامل المتميز

مراحل الجائزة



احتساب العلامات النهائية

تعتمد النتيجة النهائية لكل وزارة / مؤسسة على أربعة عناصر متكاملة

- ٦٠% لعملية التقييم (تقرير الاشتراك والزيارة الميدانية)

- ١٥% للمتسوق الخفي*

- ١٥% لرضى متلقي الخدمة

- ١٠% لرضى وتفاعل وإشراك الموظفين

* أصبحت علامة المتسوق الخفي (٢٠%) بدلاً من (١٥%) وعلامة رضى متلقي الخدمة أصبحت (١٠%) بدلاً من (١٥%) وذلك فقط للوزارات والمؤسسات التي لا تقدم خدماتها للمواطنين مباشرة بل لمؤسسات أخرى، فيما بقيت علامة المتسوق الخفي ومتلقي الخدمة كما هي (١٥%) للوزارات وللمؤسسات التي تقدم خدماتها للمواطن بشكل مباشر.

فئة الموظف الحكومي المتميز

- الفئة الأولى: جائزة الموظف القيادي/الإشرافي المتميز
- الفئة الثانية: جائزة الموظف الإداري/الفني المتميز
- الفئة الثالثة: فئة الموظف المساند المتميز

الفئة الأولى: جائزة الموظف القيادي / الإشرافي المتميز

يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة ما يلي:

- أن يكون موظفاً عاملاً في الوظائف القيادية أو الإشرافية في الوزارة/ المؤسسة على اختلاف أنواعها ومسمياتها (مساعد أمين عام، نائب مدير عام مؤسسة أو دائرة، مساعد مدير عام مؤسسة أو دائرة، مدير دائرة، مدير مديرية، رئيس قسم، ...إلخ). لا يجوز ترشيح الوزير أو الأمين العام أو مدير عام المؤسسة للجائزة لأنهم يكرمون من خلال فوز الوزارة أو المؤسسة.
- أن يكون قد عمل في الوظيفة القيادية أو الإشرافية في الوزارة/ المؤسسة لمدة سنتين أو أكثر.
- أن يرأس موظفين اثنين على الأقل.

الفئة الثانية: جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز

يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة ما يلي:

- أن يكون موظفاً عاملاً في وظائف إدارية كتابية أو بوظائف ذات طبيعة فنية تقنية على اختلاف أنواعها ومسمياتها (هندسية، قانونية، اقتصادية، مالية، حاسوبية،...إلخ).
- أن يكون قد عمل في الوظيفة الإدارية أو الفنية في الوزارة/ المؤسسة لمدة سنتين أو أكثر.

الفئة الثالثة: جائزة الموظف المساند المتميز

يشترط فيمن يتم ترشيحه لهذه الفئة ما يلي:

- أن يكون موظفاً عاملاً في وظائف خدمية أو مهنية أو إدارية مساندة (سكرتاريا، مأمور مقسم، سائق،...إلخ).
- أن يكون قد عمل في الوظيفة الخدمية أو الإدارية المساندة في الوزارة/ المؤسسة لمدة سنتين أو أكثر.

جائزة الموظف الحكومي المتميز

- ❑ الترشيح إلزامي لجائزة الموظف الحكومي المتميز في فئاتها الثلاثة، وسيتم إعلان أسماء المؤسسات التي لم ترشح أي من موظفيها خلال حفل توزيع جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز.
- ❑ يشترط ملاءمة المسمى الوظيفي للموظف المرشح مع فئة الجائزة المرشح لها، ويتم إرفاق الهيكل التنظيمي للوزارة/ المؤسسة وبما يبين موقع الموظف فيه للتأكد من تحقق هذا الشرط.
- ❑ لا يجوز ترشيح نفس الموظف لأكثر من دورة وذلك لمنح بقية الموظفين فرصة الترشح لفئات الجائزة.
- ❑ تقوم المؤسسة بالتعهد في كتاب ترشيح الموظفين للفئات الثلاثة بانطباق شروط الترشيح عليهم.
- ❑ يجب ألا يقل تقييم أداء الموظف المرشح في السنتين الماضيتين عن جيد جداً.

ملاحظات هامة

- في حال تم تغيير المسمى الوظيفي للموظف بعد أن تم ترشيحه لأي من الفئات الثلاثة، يجوز أن يبقى مرشحاً عن فئته في حال بقاءه بنفس المستوى الوظيفي، ويتم تقييم أدائه بناءً على السنتين الماضيتين.
- في حال تم نقل الموظف إلى موقع آخر تابع للوزارة/ المؤسسة التي يعمل بها بعد أن تم ترشيحه لأي من الفئات الثلاثة، يجوز أن يبقى مرشحاً عن فئته في حال بقاءه بنفس المستوى الوظيفي، ويتم تقييم أدائه بناءً على السنتين الماضيتين وفي الموقع الجغرافي القديم.
- يشترط عدم حصول الموظف المرشح لجائزة الموظف الحكومي المتميز على أي شكل من أشكال العقوبات (تنبيه، إنذار، فصل، وغيرها) خلال السنتين الأخيرتين من عمله في الوزارة/ المؤسسة.
- يحق للمركز رفض اشتراك أي موظف مرشح لا تنطبق عليه الشروط الواردة أعلاه في أي مرحلة من مراحل التقييم.

معايير جائزة الموظف الحكومي المتميز

١. الأداء الوظيفي والإنجازات
٢. المؤهلات والقدرات
٣. المبادرة والإبداع
٤. المهارات القيادية*

* يطبق هذا المعيار على الفئة الأولى فقط (جائزة الموظف القيادي / الإشرافي المتميز)

أسس ومعايير الجائزة

نموذج التميز



معيار القيادة

ثقافة التميز

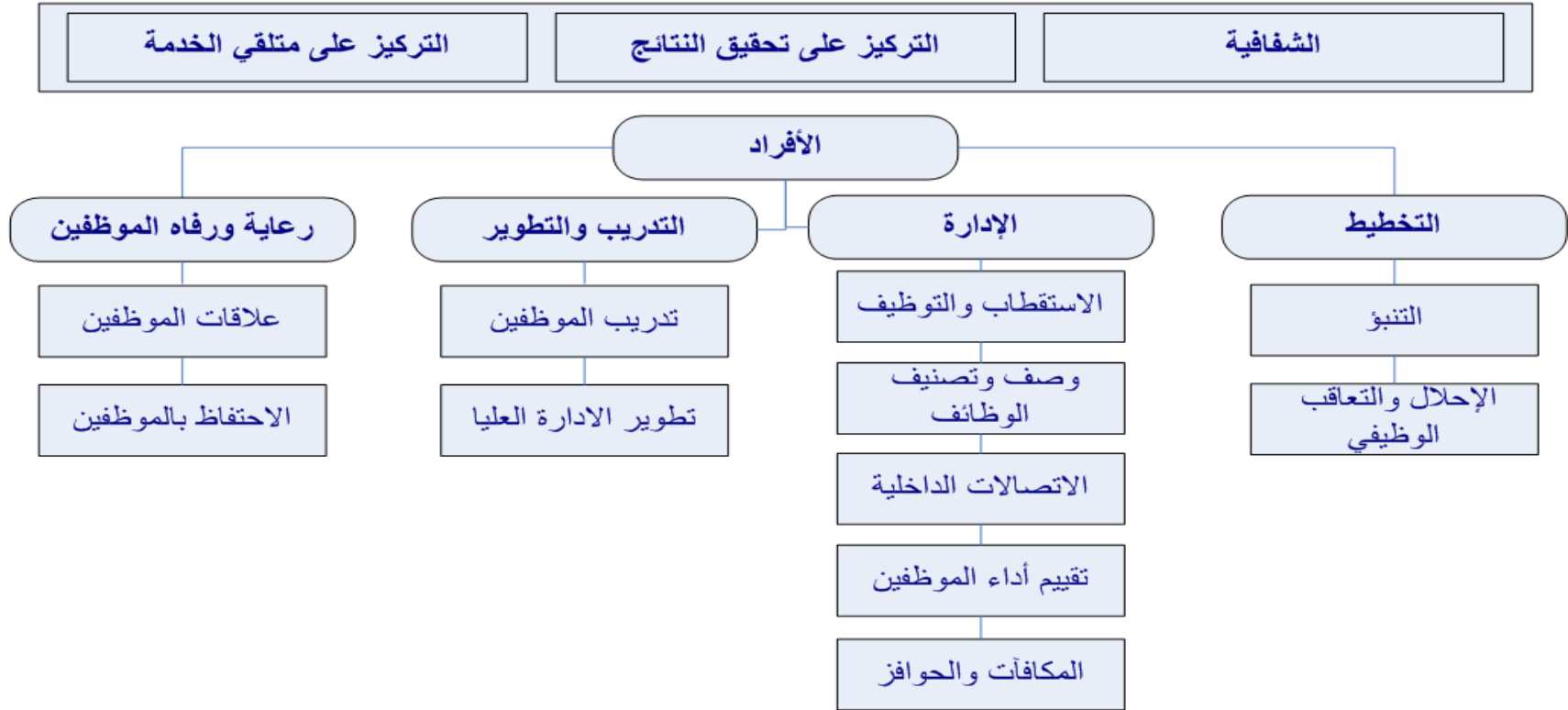


النتائج

١. نتائج تحقيق الأهداف (المؤسسية والوطنية والمبادرات الملكية والمتعلقة بالشفافية).
٢. نتائج المسؤولية المجتمعية ومنها نتائج ترشيد استهلاك المياه والطاقة ورفع كفاءة استخدامهما ودعم المجتمع والصحة مثل مكافحة التدخين وشؤون المرأة والأسرة.
٣. نتائج تكافؤ الفرص بشكل عام ومن حيث النوع الاجتماعي بشكل خاص ونتائج المسؤولية المجتمعية تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة.

معيار الأفراد

ثقافة التميّز



النتائج

١. نتائج رضی الموظفين عن الوزارة/ المؤسسة
٢. نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى الموظفين
٣. نتائج تقييم أداء الموظفين من ناحية التقدم الحاصل في أداء وبالتالي تقييم الموظفين
٤. نتائج الاحتفاظ بالموظفين

معيار العمليات

ثقافة التميز



النتائج

١. نتائج رضی متلقي الخدمة
٢. نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة
٣. نتائج أداء العمليات الرئيسية (مثل مؤشرات تتعلق بتقديم الخدمات، الإنتاجية، الجودة والأخطاء، الشفافية، وغيرها حسبما ينطبق في الوزارة/ المؤسسة)
٤. نتائج تحسين وتبسيط الإجراءات ومدى فاعليتها
٥. نتائج تقييم أداء الموردين
٦. نتائج أتمتة الخدمات

معيار المعرفة

ثقافة التميز

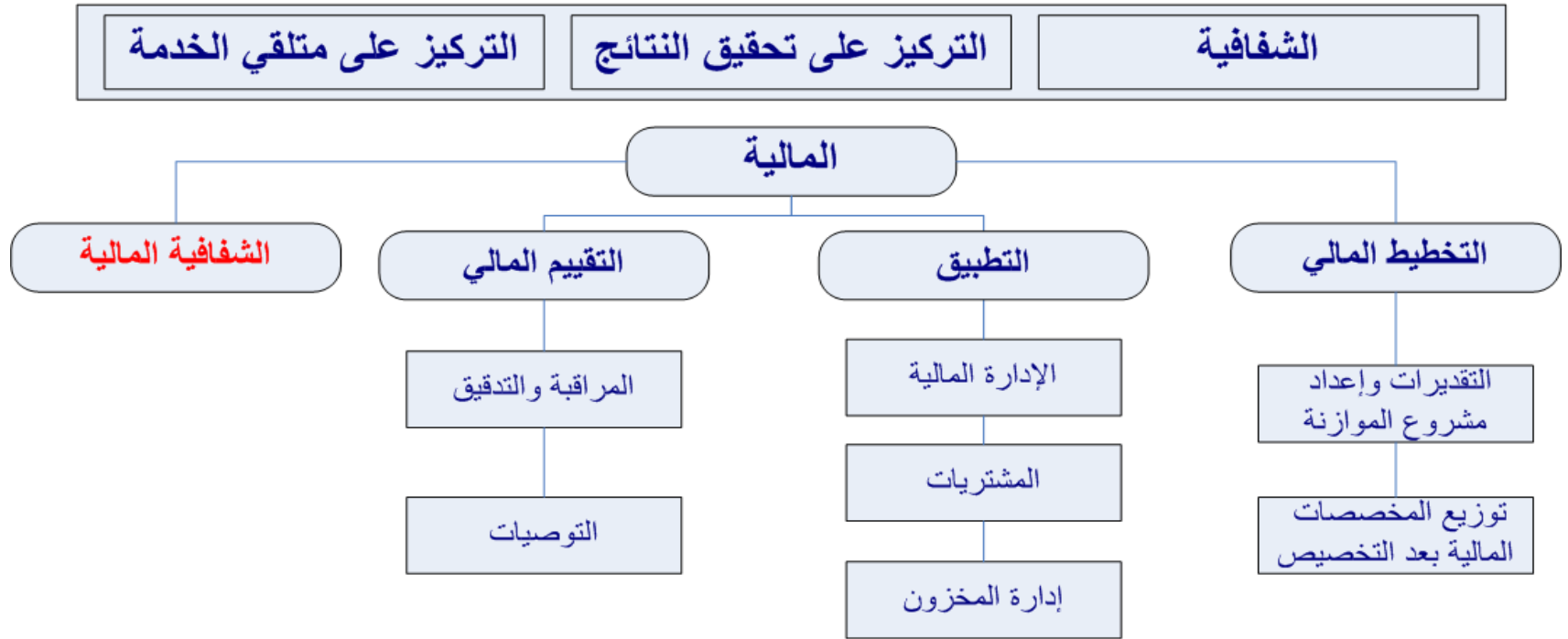


النتائج

- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس مدى تحقيق أهداف المعرفة وقياس مدى النجاح في تحقيقها.
- مؤشرات تبادل المعرفة مع الجهات الأخرى (نقل المعرفة المتبادل)

معيار المالية

ثقافة التميز



النتائج

١. مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس مدى تحقيق الأهداف المالية وقياس مدى النجاح في تحقيقها.
٢. مؤشرات حول درجة الالتزام بالموازنة
٣. مؤشرات تتعلق بتحصيل الإيرادات، خفض التكاليف وترشيد النفقات.

عملية التقييم

تسليم تقرير الاشتراك والوثائق المرفقة لإدارة المركز



تعيين أعضاء هيئة المقيمين



تقييم مستقل



تقييم توافقي



زيارة تقييم ميدانية



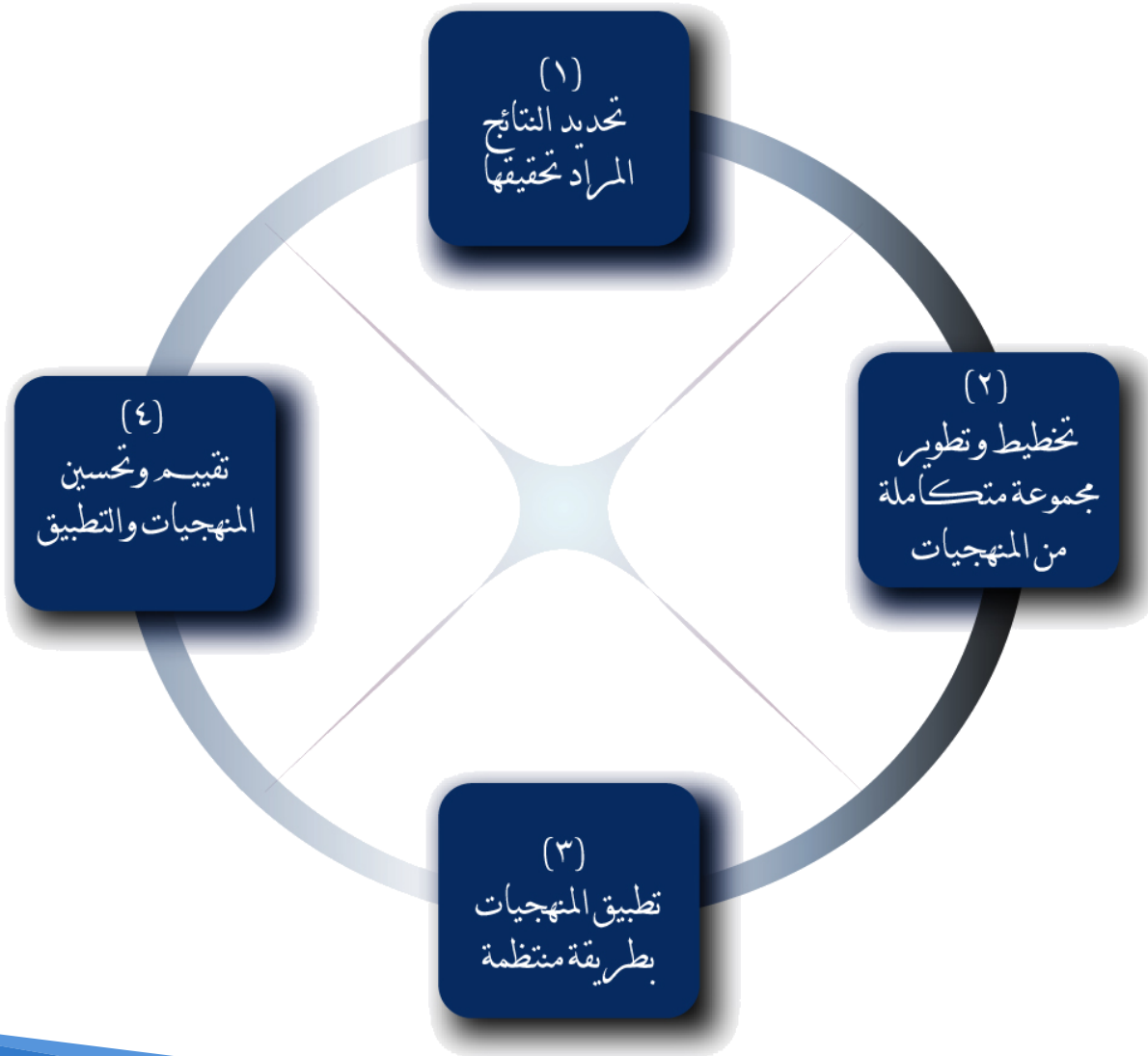
إعداد التقرير التقييمي النهائي

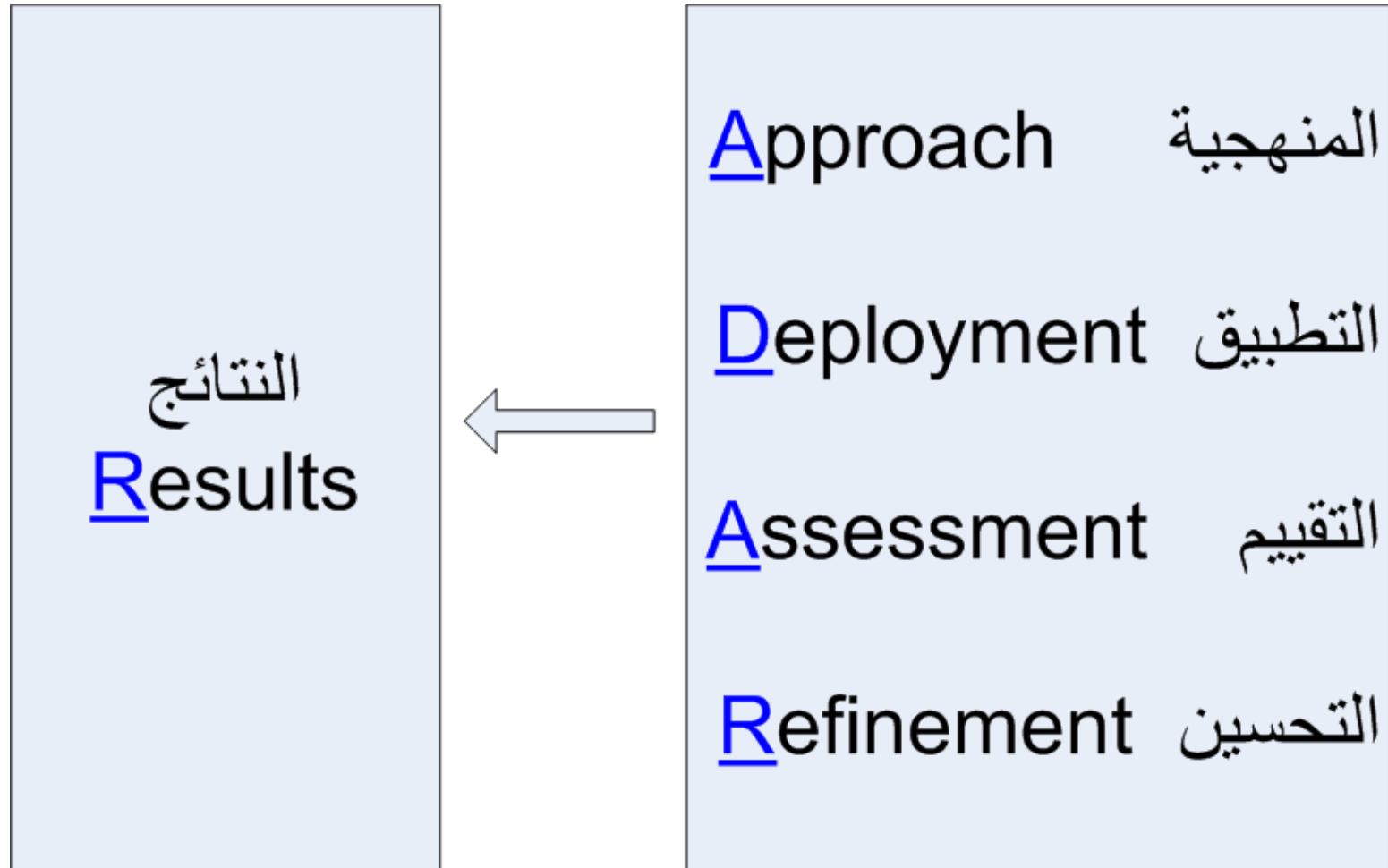
عملية التقييم

- تتم مراجعة التقارير التقييمية النهائية من قبل المختصين في المركز.
- ثم تقوم اللجنة التوجيهية المنبثقة عن مجلس أمناء المركز بمناقشة العلامات النهائية الناتجة عن كل من عملية التقييم، المتسوق الخفي، رضى متلقي الخدمة ورضى الموظف.
- تقوم اللجنة التوجيهية بالتنسيق إلى مجلس الأمناء بأسماء الوزارات والمؤسسات الفائزة بالجائزة.
- يقرر مجلس الأمناء أسماء المؤسسات الحائزة على جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.

نظام التقييم الإلكتروني

- بهدف أتمتة الخدمات التي يقدمها المركز و لرفع درجة دقة وموضوعية عملية التقييم وعملية اتخاذ القرار قام المركز بتطوير نظام التقييم الإلكتروني.
- يساعد هذا النظام الجهات المشاركة في عملية التسجيل وتسليم تقارير الإشتراك والمرفقات، كما يساعد على سهولة تبادل البيانات والمعلومات بين المركز وأعضاء هيئة المقيمين واختيار وتوزيع المقيمين على المؤسسات المشاركة وتحديد العلامات، كما يفيد بأرشفة كافة الوثائق والتقارير إلكترونياً. تتكون عملية التقييم الإلكتروني من ثلاث مراحل هي تسجيل الجهات المشاركة، كتابة تقرير الإشتراك إلكترونياً، عملية التقييم.
- سيتم عقد ورشة متخصصة لضباط الارتباط حول كيفية استخدام نظام التقييم الإلكتروني.





كتابة تقرير الاشتراك

- يُفضل تشكيل فريق من العاملين في المؤسسة.
- على الجهة المشاركة أن تبدأ تقرير الاشتراك بتقديم نبذة عنها.
- يندرج تحت كل من المعايير الخمسة الرئيسة عدد من المعايير الفرعية والتي يتضمن كل منها عدة عوامل، ويجب الإجابة على كافة أسئلة العوامل.
- على الجهة المشاركة ترتيب أولويتها والتركيز على ذكر النقاط الأكثر أهمية مع تجنب الإطالة أو ذكر نقاط غير هامة.

كتابة تقرير الاشتراك

- يجب أن تكون المعلومات الواردة في تقرير الاشتراك صحيحة ودقيقة.
- فيما يتعلق بالوثائق المرفقة، يجوز للمؤسسة أن ترفق وثيقتين في صفحة واحدة كحد أقصى، مع مراعاة الوضوح.
- يجب توفير أدلة واقعية وأمثلة عملية بالإضافة إلى إحصائيات رقمية حديثة ووثائق معززة.
- عدد صفحات تقرير الاشتراك (٧٠) صفحة (٣٥ ورقة).
- عدد صفحات الوثائق المرفقة (٧٥) صفحة.

كتابة تقرير الاشتراك

- يجوز للجهة المشاركة الإشارة إلى توفر معلومات أو أدلة ضرورية إضافية في مكاتبها في حالة عدم استطاعتها إرفاق هذه المعلومات أو الوثائق مع تقرير الاشتراك.
- يحق لفريق المقيمين التأكد من صحة المعلومات الواردة في تقرير الاشتراك خلال الزيارة الميدانية.
- يقوم المركز بالتنسيق مع ضابط ارتباط الجهة المشاركة بهدف تحديد أيام الزيارة الميدانية لفريق التقييم.
- تقوم المؤسسة المشاركة بتزويد إدارة المركز بنسختين ورقيتين منفصلتين من تقرير الاشتراك والوثائق المرفقة.

أعداد الوزارات والمؤسسات المشاركة في الجائزة
الدورة الخامسة (٢٠١٢/٢٠١٣)

المؤسسات	الوزارات	الجهة المشاركة
		طبيعة المشاركة
٦٨	٢٢	المشاركة رسمياً
١٩	-	المشاركة على سبيل التأهيل

جائزة الإبداع الحكومي

❖ تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باستحداث جائزة جديدة تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وهي جائزة الإبداع الحكومي.

❖ تهدف جائزة الإبداع الحكومي إلى:

- تشجيع الوزارات والمؤسسات الحكومية على تبني الإبداع في إدارتها وعملياتها ونشاطاتها وخدماتها.
- تحفيز الابتكار والإبداع كثقافة سائدة في وزارات ومؤسسات القطاع العام.
- إيجاد بيئة عمل محفزة وتشجع الموظفين على الإبداع من خلال أفكارهم واقتراحاتهم ومبادراتهم التحسينية والريادية.

جائزة الإبداع الحكومي

➤ الابتكار Creativity:

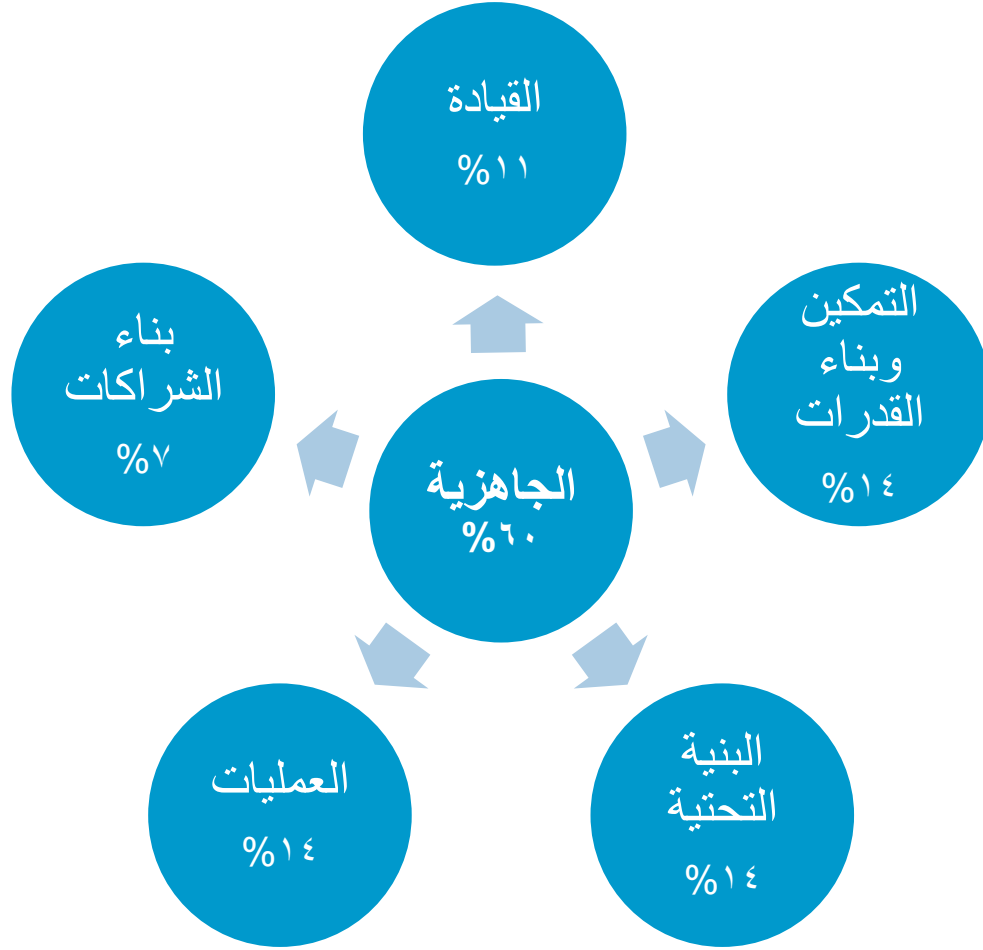
توليد أفكار ترتبط بمنتجات، أو خدمات، أو عمليات، أو أنظمة، أو ما يحقق الإنجاز المتميز غير التقليدي، من خلال استحداث أو تحسين المنتجات، أو الخدمات، أو العمليات، ويتم تبني فكرة، أو مشروع، أو تقنية جديدة في ذاتها أو في تطبيقاتها مما يحقق للمؤسسة السبق والريادة.

➤ الإبداع Innovation:

الترجمة العملية للأفكار إلى منتجات، أو خدمات، أو عمليات، أو أنظمة، أو علاقات مجتمعية جديدة.

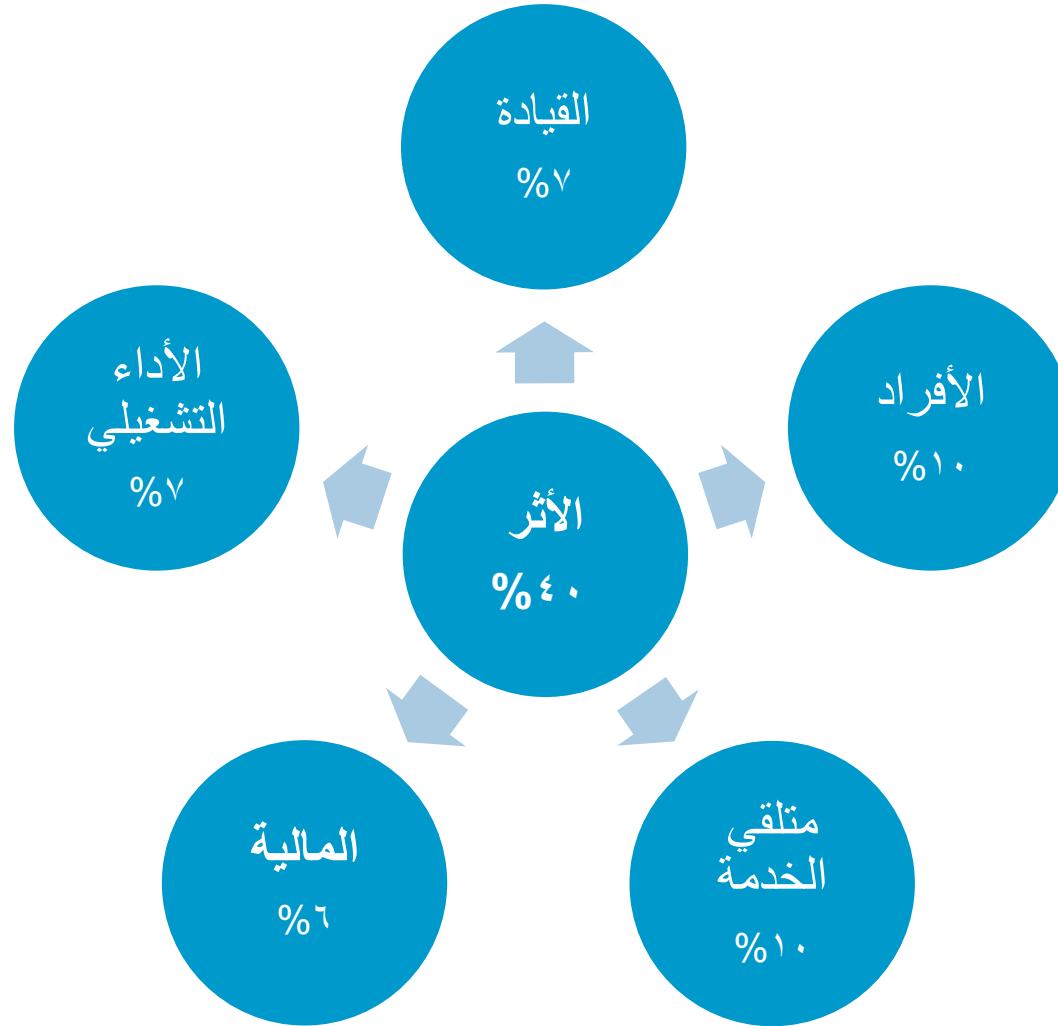
معايير جائزة الإبداع الحكومي

- (الممكنات)
الجاهزية (٦٠%)



معايير جائزة الإبداع الحكومي

• (النتائج)
الأثر (٤٠%)



جائزة الإبداع الحكومي

آلية تحديد الجهات المشاركة:

١. تقوم الوزارات والمؤسسات الراغبة بالمشاركة في جائزة الإبداع الحكومي بالاطلاع على معايير الجائزة ومدى انطباقها عليها، ثم تقوم بإعداد ملخص لا يتجاوز ثلاث (٣) صفحات، يوضح مدى تبني الإبداع وتطبيقه وأثره في الوزارة/ المؤسسة.
٢. يقوم المركز بدراسة كافة الملخصات الواردة إليه وتصنيفها وتقييمها، ويتم تحديد واختيار الجهات المشاركة بناءً على مدى انطباق معايير الجائزة عليها، وبناءً على علامات تقييمها.
٣. يقوم المركز بإعلام الوزارات/ المؤسسات التي يمكنها المشاركة في الجائزة، لتبدأ من بعدها بإعداد تقرير الاشتراك.

جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية، قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باستحداث جائزة الخدمة الحكومية المتميزة تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، بهدف تحفيز الوزارات والمؤسسات الحكومية على تقديم خدماتها بكل فاعلية وتميز بما يحقق رضى متلقي الخدمة ويفوق توقعاته.

نطاق الجائزة

تشمل هذه الجائزة الوزارات والمؤسسات الحكومية التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة (أفراد أو مؤسسات) وبكافة فروعها، وسيتم إشراك الوزارات/ المؤسسات تدريجياً حتى يتم شمول كافة الجهات التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة وفروعها.

معايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

١. الخدمة المقدمة

٢. إدارة نظام التعامل مع "صوت متلقي الخدمة"

٣. الإتصال والتواصل مع متلقي الخدمة

٤. المتابعة والتقييم والتحسين

تصنيف الجائزة

- بناءً على نتائج الوزارات والمؤسسات المشاركة وفروعها ستحصل كل جهة مشاركة على تصنيف:

العلامة	التصنيف
من ٥٠ إلى ٥٩,٩٩	الخدمة المتميزة (نجمة واحدة)
من ٦٠ إلى ٦٩,٩٩	الخدمة المتميزة (نجمتين)
من ٧٠ إلى ٧٩,٩٩	الخدمة المتميزة (٣ نجوم)
من ٨٠ إلى ٨٩,٩٩	الخدمة المتميزة (٤ نجوم)
من ٩٠ إلى ١٠٠	الخدمة المتميزة (٥ نجوم)

- الوزارة/ المؤسسة التي تحصل على علامة أقل من (٥٠) لا يتم تصنيفها ضمن هذه المراحل.

المؤسسات المشاركة في جائزة الخدمة الحكومية المتميزة / الدورة الأولى



الجدول الزمني لجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية الدورة السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)

التاريخ	النشاط
كانون الثاني ٢٠١٢	إطلاق الجوائز
شباط ٢٠١٢	ورشات التوعية بالجائزة
شباط ٢٠١٢	بدء عمل المتسوق الخفي ومسوحات رضى متلقي الخدمة ومسوحات رضى الموظفين
آذار - أيار ٢٠١٢	برامج التدريب المتخصص
تشرين الثاني ٢٠١٢	استلام تقارير الإشتراك من الجهات المشاركة
تشرين الثاني - آذار ٢٠١٣	عملية التقييم
أيار ٢٠١٣	رفع النتائج
أيار ٢٠١٣	الإعلان عن نتائج الجائزة



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

وشكراً . . .

رحلة الأردن إلى التميز ...

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

www.kace.jo

www.kaa.jo