



جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز

دليل المقيّم

(القطاع العام/ القطاع الخاص/ قطاع جمعيات الأعمال)

قائمة المحتويات

- مقدمة..... ٣
- مركز الملك عبد الله الثاني للتميز..... ٤
- الانضمام لهيئة المقيمين..... ٥
- المؤهلات الواجب توفرها في المقيم..... ٧
- تدريب المؤهلين للانضمام لهيئة المقيمين..... ٧
- تعيين أعضاء هيئة المقيمين..... ٨
- آلية التقييم..... ٨
- مميزات الانضمام لهيئة المقيمين..... ٩
- التزامات أعضاء هيئة المقيمين..... ١٠

مقدمة

تعتبر مرحلة تقييم المؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز أهم مراحل دورة الجائزة، حيث يتم خلالها دراسة تقرير اشترك المؤسسة وإجراء الزيارة الميدانية ووضع العلامات النهائية وإعداد التقارير التقييمية النهائية. وحيث تناط مسؤولية تقييم المؤسسات المشاركة في الجائزة بأعضاء هيئة المقيمين، فإن الدور الذي يقومون به هام جداً لما له من أثر في تحديد المؤسسات المتنافسة للحصول على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز. كما يعتبر أعضاء هيئة المقيمين شركاء للمركز من خلال قيامهم بتقييم المؤسسات المشاركة في الجائزة وتقديم مقترحاتهم خلال مرحلة مراجعة وتطوير الجائزة ومعاييرها.

ولغاية توضيح كافة الجوانب المتعلقة بهيئة المقيمين تم إعداد هذا الكتيب والذي يعتبر دليلاً إرشادياً للراغبين بالانضمام لهيئة مقيمي كل من:

١. جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية، الدورة الرابعة (٢٠٠٨/٢٠٠٩).
٢. جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، الدورة الخامسة (٢٠٠٨/٢٠٠٩).
٣. جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال - علامة "أفضل الممارسات"، الدورة الثانية (٢٠٠٨/٢٠٠٩).

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 والتي تعد أرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني في جميع القطاعات.
- عهد جلالة الملك عبد الله الثاني إلى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين برئاسة مجلس أمناء المركز.
- يعد المركز المرجعية الوطنية للجودة والتميز في كافة القطاعات.
- يتمثل دور المركز في نشر ثقافة التميز في جميع القطاعات لزيادة تنافسية الأردن عالمياً بهدف تأمين مستقبل زاهر للأردن.
- يمنح المركز جائزة تسمى "جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز" لأي وزارة أو مؤسسة رسمية أو غير رسمية أو شركة أو فرد وذلك وفقاً للأسس والمعايير والحقول التي يعتمدها مجلس الأمناء.

الرؤية

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

الرسالة

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز هو المرجعية الوطنية للجودة والتميز في مؤسسات القطاع العام والخاص والأهلي، وذلك بقياس قدرتهم وفعاليتهم لتقديم الخدمة الأفضل لمتلقيها ومساهماتهم في زيادة تنافسية الاقتصاد الأردني.

أهداف المركز

يهدف المركز إلى ما يلي:

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 مدى التقدم والتطور في أداء الجهات الحكومية والمؤسسات والهيئات الرسمية وغير الرسمية وتعزيز التنافس الإيجابي بينها.

مجلس أمناء المركز

سنداً لأحكام النظام يتألف المجلس من رئيس يعين بإرادة ملكية سامية، وعدد من الأعضاء من ذوي الخبرة والكفاءة لا يقل عددهم عن تسعة يعينون بقرار من الرئيس لمدة سنتين قابلة للتجديد.

دور مجلس الأمناء

يمارس المجلس العديد من المهام والصلاحيات، أهمها:

1. رسم السياسة العامة للمركز ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها بما في ذلك برامج تمويلها.
2. إعداد معايير وأسس التميز واعتمادها ومراجعتها بما يتفق مع المعايير الدولية بناء على توصية لجنة يؤلفها لهذه الغاية.
3. اعتماد حقول الجائزة وأسس المشاركة فيها والترشيح لها وذلك بمقتضى تعليمات يصدرها لهذه الغاية.
4. تعيين رئيس هيئة المقيمين وأعضائها واعتماد معايير وأسس التقييم.
5. المصادقة على توصيات هيئة المقيمين لاختيار الفائزين بالجائزة.
6. تأليف لجنة أو أكثر لتحقيق أهداف المركز وتحديد مهامها في قرار تأليفها.

اللجنة التوجيهية

هي لجنة مصغرة من مجلس الأمناء تتابع تطورات عمل المركز وتعتمد الأمور التي ستعرض على مجلس الأمناء وتتابع تنفيذ قرارات المجلس. تقوم اللجنة بعد تحديد النتائج النهائية للوزارات والمؤسسات من قبل لجنة التقييم المتخصصة بالتنسيق إلى مجلس الأمناء بأسماء الوزارات والمؤسسات الفائزة بالجائزة.

المدير التنفيذي

يرتبط ارتباطاً مباشراً مع صاحب السمو الملكي رئيس مجلس الأمناء، ويكون مسؤولاً عن تنفيذ قرارات مجلس الأمناء.

شهادة الالتزام بالتميز

حصل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز على شهادة الالتزام بالتميز Committed to Excellence والتي تمنحها المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) والتي تعتبر أعلى مؤسسة عالمية تعنى بالتميز في الأداء. وبهذا الانجاز يكون المركز أول مؤسسة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تحصل على هذه الشهادة.



الجوائز التي يديرها المركز

- «جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية» - القطاع العام / www.kaa.jo
- «جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز» - القطاع الخاص / www.kaaps.jo
- «جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز» - قطاع جمعيات الأعمال / www.associationsaward-jo.com

دورات تدريبية وبرامج توعية

- يعقد المركز برامج توعية للمؤسسات المشاركة والراغبة بالمشاركة في الجوائز التي يديرها لكل من القطاع العام والقطاع الخاص وجمعيات الأعمال. حيث تهدف هذه الدورات إلى تعريف هذه المؤسسات بمعايير الجائزة وآلية التقييم وكيفية كتابة تقرير الاشتراك إضافة إلى الإطار الزمني للجائزة.
- يعقد المركز دورات تدريبية للمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز بهدف تزويدهم بمعلومات أكثر تفصيلاً وعمقاً حول معايير الجائزة وأسس التقييم وكيفية كتابة تقرير الاشتراك.
- يعقد المركز دورات تدريبية للمرشحين للانضمام لهيئة المقيمين في كل جائزة بهدف تعريفهم بمعايير الجائزة وأسس التقييم وكيفية كتابة تقارير التقييم.
- يعقد المركز دورات تدريبية للراغبين بالحصول على شهادة "مرشد معتمد" لتزويدهم بالمعرفة الكاملة حول مراحل الإرشاد، متطلبات ومهارات المرشد المعتمد، عملية الإرشاد (الوسائل والأدوات اللازمة) وتشخيص وضع المؤسسة من خلال معايير الجائزة وآلية التقييم.

الإعلان عن نتائج جوائز التميز

تحت الرعاية الملكية السامية، يحتفي المركز بالحائزين على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في حفل كبير، حيث يتسلم الفائزون تذكراً للجائزة وشهادة تقدير، كشرف وتقدير لهم على أدائهم المتميز.

الانضمام لهيئة المقيمين

يقوم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالاعلان في الصحف المحلية عن فتح باب الاشتراك للراغبين بالحصول على شهادة مقيّم معتمد لجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز (القطاع العام، القطاع الخاص، قطاع جمعيات الأعمال)، حيث يتم توفير نموذج طلب الاشتراك على الموقع الالكتروني لكل من المركز والجوائز .

يقوم المهتمون بتعبئة نموذج طلب الاشتراك وإرساله مع السيرة الذاتية إلى مركز الملك عبد الله الثاني للتميز حسب المدة المحددة لذلك، ثم يقوم المركز بتقييم كافة الطلبات الواردة ليتم من بعده الاتصال مع المرشحين المؤهلين فقط، وإعلامهم بتأهلهم لحضور دورة تدريبية متخصصة.

يحق لأعضاء هيئة المقيمين الذين شاركوا في الدورة الأخيرة من الجائزة أن يتقدموا بطلب انضمام للهيئة في الدورات اللاحقة، كما يحق للذين تقدموا بطلب انضمام ولم يستوفوا الشروط في الدورة الأخيرة أن يتقدموا بطلب انضمام في الدورات القادمة.

المؤهلات الواجب توفرها في المقيم

- 1- أن يكون حاصلاً على شهادة علمية في مجال إدارة الجودة الشاملة / التخطيط الاستراتيجي/ الهندسة الصناعية أو إحدى علوم الإدارة الحديثة.
- 2- خبرة في مجال جوائز التميز .
- 3- خبرة في مجال التقييم .
- 4- انجازات متميزة على الصعيد المهني .
- 5- معرفة وإلمام بمعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الخاصة بالقطاع المنوي العمل به .
- 6- الإلمام بنماذج التميز العالمية .
- 7- مهارات قيادية ومهارات كتابية وشفهية ومهارات حاسوبية .
- 8- الإتقان التام للغتين العربية والانجليزية كتابة ومحادثة .

تدريب المؤهلين للانضمام لهيئة المقيمين

يعقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز دورات تدريبية متخصصة للمرشحين المؤهلين للانضمام لهيئة المقيمين في كل جائزة، بهدف تعريفهم بمعايير الجائزة وأسس التقييم وكيفية كتابة تقارير التقييم ووضع العلامات. وتعتبر مشاركة المرشحين في هذه الدورة أساسية لما تحتويه من معلومات هامة عن عملية التقييم والزيارة الميدانية ومسؤوليات المقيمين، وعلى جميع المرشحين للانضمام لهيئة المقيمين التفرغ لحضور هذه الدورة والتي تعقد على مدى أربعة أيام كاملة يتم من خلالها تقييم أداء المشاركين. بعد اجتياز المشاركين للدورة التدريبية بنجاح، يتم منحهم شهادة بذلك.

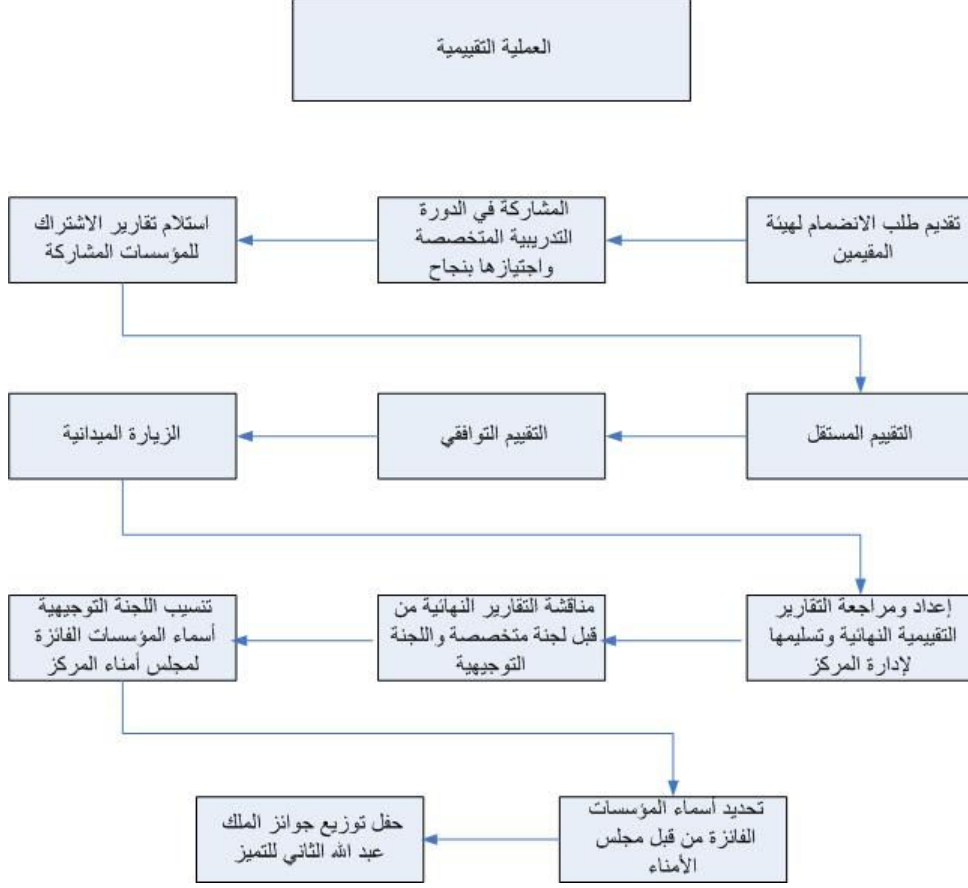
تعيين أعضاء هيئة المقيمين

بعد انتهاء الدورة التدريبية وبناء على نتائج التقييم، تقوم اللجنة التوجيهية بالتنسيق إلى مجلس أمناء المركز والذي يقوم بتعيين أعضاء هيئة المقيمين. بعد ذلك تقوم إدارة المركز بإعلامهم بكتاب رسمي بالموافقة على انضمامهم لهيئة مقيمي الجائزة، كما تقوم بالاعتذار ممن لم يتم اختيارهم للدورة الحالية.

آلية التقييم

١. تقوم المؤسسة المشاركة بالإجابة على أسئلة معايير الجائزة وتسليم تقرير الاشتراك والوثائق المعززة لإدارة المركز.
٢. يتم تعيين أعضاء هيئة المقيمين من قبل مجلس أمناء المركز، بعد اجتيازهم لدورة تدريبية متخصصة يعقدها المركز.
٣. تتم عملية التقييم لكل مؤسسة من قبل فريق من أعضاء هيئة المقيمين والذي يقوم المركز بتحديدده.
٤. يقوم كل عضو في فريق التقييم بدراسة تقرير المؤسسة بشكل منفصل، ثم يقدم كل مقيم تقريره المستقل عن كل مؤسسة، والذي يتضمن نقاط القوة وفرص التحسين والأمور الواجب التأكد منها خلال الزيارة الميدانية. ومن ثم يتم عكس مخرجات ما ورد في التقرير المستقل في جدول احتساب العلامات المخصص لهذه الغاية.
٥. يجتمع فريق التقييم بهدف الوصول إلى فهم مشترك حول وضع المؤسسة، ومن ثم إعداد تقرير توافقي يبين نقاط القوة وفرص التحسين والأمور الواجب التأكد منها خلال الزيارة الميدانية، ومن ثم يقوم فريق التقييم بعكس مخرجات ما ورد في التقرير التوافقي في جدول احتساب العلامات المخصص لهذه الغاية.
٦. يقوم الفريق بزيارة تقييم ميدانية إلى المؤسسة بهدف التأكد مما ورد في تقرير الاشتراك، بالإضافة إلى تكوين صورة أشمل وأوضح عن المؤسسة.
٧. بعد زيارة التقييم الميدانية، يعد الفريق التقرير النهائي للمؤسسة والذي يحدد بصورة أساسية نقاط القوة وفرص التحسين، كما يتضمن نتائج وعلامات التقييم، والتي تم احتسابها بعد عكس مخرجات ما ورد في التقرير النهائي في جدول احتساب العلامات المخصص لهذه الغاية.
٨. يقوم المركز بتشكيل لجنة متخصصة بهدف مناقشة التقارير النهائية للمؤسسات المؤهلة للفوز بجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز.
٩. تقوم اللجنة المتخصصة برفع مخرجات اجتماعها إلى اللجنة التوجيهية المنبثقة عن مجلس أمناء المركز.
١٠. تقوم اللجنة التوجيهية بالتنسيق إلى مجلس الأمناء بأسماء المؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز.
١١. يقرر مجلس الأمناء أسماء المؤسسات الحائزة على جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز.
١٢. بعد إعلان النتائج، تحصل كل مؤسسة مشاركة في الجائزة على تقرير تقييمي استناداً إلى معايير الجائزة يوضح نقاط القوة وفرص التحسين لديها مما يساعد على التحسين المستمر في أدائها.

الشكل التالي يوضح مراحل عملية التقييم:



مميزات الانضمام لهيئة المقيمين

1. شرف المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، أرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني في كافة القطاعات.
2. الحصول على شهادة شكر وتقدير من المركز.
3. تعزيز القدرة على استخدام نماذج ومعايير التميز في تقييم الأداء المؤسسي.
4. اكتساب الخبرات من أعضاء هيئة المقيمين والمؤسسات المشاركة.
5. الاطلاع على كيفية قيام المؤسسات الرائدة بتحقيق التميز في الأداء.
6. التواصل مع عدد من الخبراء في معايير التميز.
7. توظيف الخبرات لتحسين وضع الأردن التنافسي.
8. حضور الاحتفال السنوي الذي توزع فيه الجوائز.

التزامات أعضاء هيئة المقيمين

يؤدي أعضاء هيئة مقيمي جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز دوراً بالغ الأهمية في تحقيق أهداف الجائزة ونشر ثقافة التميز. كما أن المكانة المرموقة للجائزة تعتمد على النزاهة والدقة والالتزام التي يتمتع بها أعضاء الهيئة. وعليه يلتزم جميع أعضاء هيئة المقيمين بالقواعد التالية:

١. آلية التقييم المعتمدة بالجائزة:

يجب على أعضاء هيئة المقيمين أثناء قيامهم بعملية التقييم الالتزام بجميع متطلبات التقييم العادل والكفؤ بما في ذلك الاستعانة بمعايير الجائزة ونظام العلامات والقيام بالزيارات الميدانية ورفع التقارير. وتعتبر الوثائق والمراسلات الخطية السليمة جزءاً ضرورياً من عملية التقييم الشاملة.

٢. الجدول الزمني:

يطلب من أعضاء هيئة المقيمين التفرغ الجزئي للقيام بعملية التقييم خلال الفترة المحددة في الإطار الزمني الخاص بكل جائزة. كما على جميع أعضاء هيئة المقيمين التقيد بالجدول الزمني لعملية التقييم والالتزام بالتواريخ المحددة لكل مهمة يتم تكليفهم بها. يطلب من جميع أعضاء هيئة المقيمين الالتزام بتخصيص نحو سبعة أيام عمل لتقييم كل تقرير اشترك تقييماً فردياً وتقييماً توافقياً، إجراء الزيارة الميدانية، وإعداد تقارير التقييم النهائية عن كل مؤسسة تم تقييمها.

٣. الإفصاح عن وجود تعارض مصالح:

يجب على جميع أعضاء هيئة المقيمين أن يفصحوا عن وجود أي تعارض مصالح وذلك قبل البدء بمراجعة طلبات المؤسسات المشاركة، ويشمل تعارض المصالح العمل سابقاً أو حالياً مع/ لدى هذه المؤسسات، أو تقديم خدمات استشارية لها، أو وجود علاقة عمل معهم أو إمكانية توريد أو إنجاز عمل أو تقديم خدمات استشارية لهم، أو وجود مصالح مالية.

٤. السرية:

يجب على أعضاء هيئة المقيمين التعامل بسرية مشددة مع جميع الوثائق والمعلومات التي يطلعون عليها خلال مراحل عملية التقييم.

٥. معايير السلوك الأخلاقي:

يتعهد جميع أعضاء هيئة المقيمين بالقيام بواجباتهم ومسؤولياتهم المحددة في الجائزة بما يتفق وقواعد ومعايير السلوك الأخلاقي المبينة أدناه:

١. التعامل بمهنية وصدق ودقة وعدالة.
٢. الحفاظ على ثقة جميع الأطراف المشاركة في عملية التقييم.
٣. عدم قبول أية هدايا أو عمولات أو مواد ثمينة من الجهات المشاركة في الجائزة أو الجهات ذات الاهتمام بالجائزة مقابل تقديم معلومات أو الإفشاء بأية أسرار، والتي قد تؤثر على نزاهة عملية التقييم حاضراً أو مستقبلاً.
٤. عدم تحقيق أية مصالح شخصية أو منافع خاصة أثناء أداء العمل.
٥. عدم تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة وبشكل متعمد، مما قد يؤثر على نزاهة عملية التقييم أو القرارات المتخذة لاحقاً.

كما يلتزم أعضاء هيئة المقيمين بالبنود الواردة أدناه، والتي تم وضعها للحفاظ على سرية المعلومات الواردة في تقارير الاشتراك في الجائزة، بما في ذلك هوية المؤسسات المشاركة، وذلك من أجل المحافظة على عدالة عملية التقييم:

١. لا تتم مناقشة معلومات طلبات الجهات المشاركة مع أي شخص كان، بما في ذلك المقيمين الآخرين، باستثناء أعضاء الفريق المعنيين واللجنة التوجيهية وممثلي إدارة المركز.
٢. يمنع نسخ تقارير الاشتراك.
٣. كل مقيم مسؤول بشكل شخصي ومستقل عن وضع العلامات لتقارير الاشتراك المكلف بها.
٤. يمنع اتصال المقيمين مع المؤسسات المشاركة للحصول على وثائق أو معلومات أو استيضاحات إضافية، وفي حال وجود أي استفسار يتم الاتصال مع إدارة المركز.
٥. يمنع على المقيمين في جميع الأوقات (خلال أو بعد عملية التقييم) تقديم أية ملاحظات أو معلومات إلى المؤسسات المشاركة فيما يتعلق بالعلامات أو الأداء الكلي.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

هاتف: ٥٨٢٨٦٩٣ - ٥٨٢٨٦٤٣ - ٦ - ٩٦٢ +

فاكس: ٥٨٢٨٦٩٤ - ٦ - ٩٦٢ +

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

الموقع الإلكتروني: www.kace.jo

ص.ب: ٨٥١٢٢٢ عمان ١١١٨٥ الأردن