



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
الدورة الثامنة
ورشات التوعية





الإطار العام

- مركز الملك عبد الله الثاني للتميز
- مراحل الجائزة
- جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وفئاتها الفرعية
- احتساب العلامات
- المعايير
- عملية التقييم
- جائزة الموظف الحكومي المتميز
- أهم المستجدات
- الإطار الزمني





مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

يدير المركز جائزة الملك عبد الله الثاني
للتميز في كافة القطاعات

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

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





مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

الجوائز التي يديرها المركز

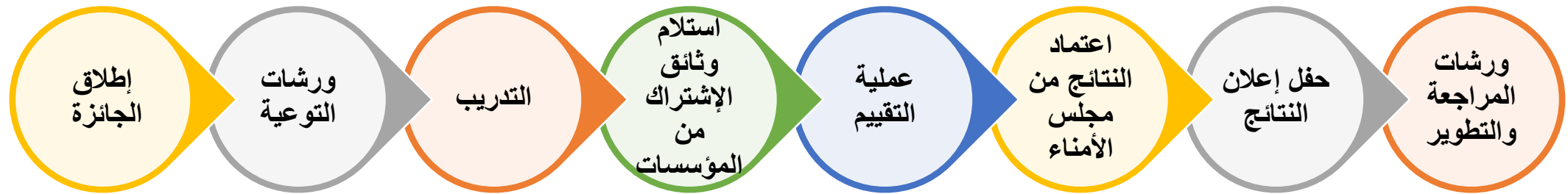




مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

مراحل الجائزة





جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

إنشاء الجائزة

- صدرت الإرادة الملكية السامية بإنشاء جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية بتاريخ ٤/٩/٢٠٠٢، بهدف تحسين وتطوير أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين والمستثمرين، عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والجودة والشفافية، وإبراز الجهود المتميزة لمؤسسات القطاع العام وعرض إنجازاتها في تطوير أنظمتها وخدماتها، وبحيث تكون أرفع جائزة للتميز في القطاع العام على المستوى الوطني.
- تهدف الجائزة إلى تجذير ثقافة التميز في القطاع العام والتي تركز على ثلاثة أسس وهي التركيز على متلقي الخدمة، التركيز على النتائج والشفافية.





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

تم تقسيم الجهات المشاركة في الجائزة على عدد من المجموعات/القطاعات:

١. مجموعة الوزارات المشاركة لأكثر من مرة/كبيرة

٢. مجموعة الوزارات المشاركة لأكثر من مرة/متوسطة وصغيرة

٣. القطاع المالي والإستثمار والإقتصاد.

٤. قطاع التشريع والمشاركة.

٥. قطاع التدريب والتشغيل.

٦. قطاع التنمية المحلية والاجتماعية ومكافحة الفقر.

٧. القطاع الصحي والرقابة الصحية.

٨. قطاع البنية التحتية والطاقة.

٩. قطاع المؤسسات العسكرية.

١٠. مجموعة المؤسسات المشاركة لأول مرة.





احتساب العلامات النهائية

• تعتمد النتيجة النهائية لكل وزارة/ مؤسسة على أربعة عناصر متكاملة:

١. ٦٠% لعملية التقييم (تقرير الاشتراك والزيارة الميدانية)

٢. ١٥% للمتسوق الخفي*

٣. ١٥% لرضى متلقي الخدمة*

٤. ١٠% لرضى وتفاعل وإشراك الموظفين

• اعتماداً على طبيعة عمل المؤسسة، تصبح علامة المتسوق الخفي (٢٠%) بدلاً من (١٥%) وعلامة رضى متلقي الخدمة (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.





المتسوق الخفي ١٥%

- عدد جولات المتسوق الخفي لكل دورة من دورات الجائزة ٦ جولات.
- عدد الزيارات لكل جولة (٣-٥) زيارات حسب طبيعة عمل المؤسسة وحجم خدماتها وعملياتها
- لكل زيارة من زيارات المتسوق الخفي يتم التقييم عن طريق ثلاث وسائل:
 - ✓ الموقع الإلكتروني
 - ✓ الإتصال الهاتفي
 - ✓ التواصل وجهاً لوجه
- يقوم المتسوق الخفي بتسجيل ملاحظات ذات أهمية خلال زيارته للمؤسسة ويتم ارسالها للوزارة/ المؤسسة من خلال التقرير الناتج عن أول جولة للمتسوق الخفي بحيث لا يتم احتسابه ضمن العلامة الكلية المعطاه للمتسوق الخفي.





رضى متلقي الخدمة ١٥%

• يقوم المركز الملك بقياس مستوى رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الحكومية المقدمة سواءً للمواطنين (G2C) أو للمستثمرين وقطاع الأعمال (G2B) أو للمؤسسات الحكومية الأخرى (G2G) طيلة فترة دورة الجائزة بهدف التعرف على فرص التحسين والعمل على سد الفجوات التي تظهر عند التقييم وذلك من خلال جولتين يتم خلالهما اختيار عينة عشوائية ممثلة من متلقي الخدمة ليقوموا بتعبئة الاستبيان المعد خصيصاً حسب نوع الخدمات التي تقدمها الوزارة/ المؤسسة وذلك من خلال عدة محاور منها:

- محور قياس درجة الرضا عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة
- محور قياس درجة الرضا عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة
- محور قياس درجة الرضا عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة
- محور قياس درجة الرضا عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
- محور قياس درجة الرضا عن البنية التحتية للجهة
- محور قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية و تطبيقات الهواتف الذكية
- محور قياس درجة الرضا عن التطوير المستمر
- محور قياس درجة الرضا عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة (G2B)





رضى وتفاعل وإشراك الموظفين ١٠ %

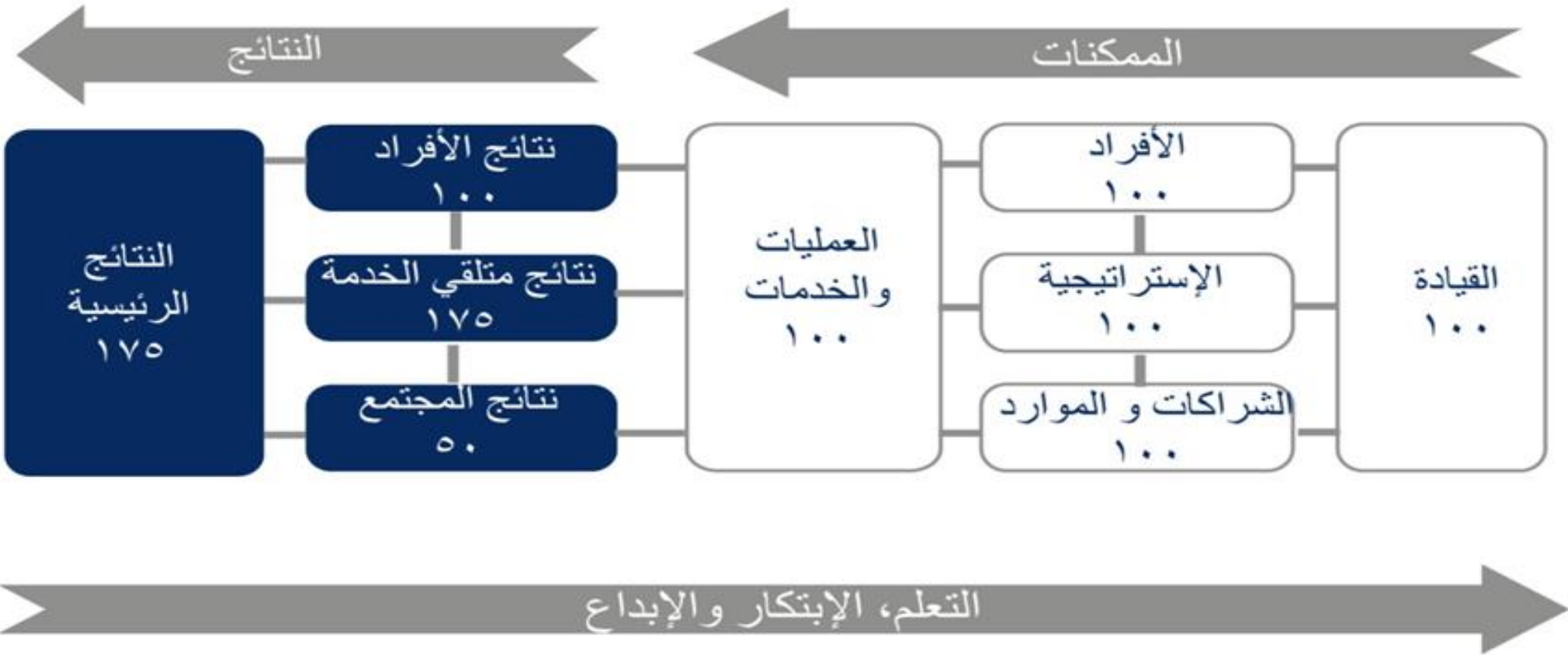
يتم قياس رضى الموظفين من خلال جولة واحدة للوزارة/ المؤسسة معلنة مسبقاً ويتم الاتفاق مع الوزارة/ المؤسسة على اوقاتها، بحيث يتم اختيار عينة ممثلة من كافة المستويات الوظيفية خلال هذه الجولة ليقوم كل منهم بتعبئة استبيان يسأل عن عدة محاور تكون كالتالي:

- المحور الأول: قياس درجة الرضى عن سياسات الوزارة/ المؤسسة
- المحور الثاني: قياس درجة الرضى عن القيادة
- المحور الثالث: قياس درجة الرضى عن التمكين وإشراك الموظفين
- المحور الرابع: قياس درجة الرضى عن التدريب والتطوير
- المحور الخامس: قياس درجة الرضى عن الاتصال والتواصل
- المحور السادس: قياس درجة الرضى عن بيئة العمل
- المحور السابع: قياس درجة الرضى عن التحفيز وتقدير جهود الموظفين





معايير الجائزة





معيار القيادة

- ١ أ . يضع القادة الرسالة والرؤيا والقيم والمبادئ كما أنهم يضربون القدوة الحسنة ويمثلون نماذج يحتذى بها في التميز والنزاهة والحاكمية والبعد عن الفساد.
- ١ ب . يقوم القادة بتحديد ومتابعة ومراجعة وتوجيه التحسينات الخاصة بأنظمة العمل والأداء المؤسسي.
- ١ ج . يتفاعل القادة مع أصحاب العلاقة الخارجيين.
- ١ د . يدعم القادة ثقافة التميز بين الموظفين في الوزارة/ المؤسسة.
- ١ هـ . يعمل القادة على ضمان مرونة الوزارة/ المؤسسة والإدارة الفاعلة لعمليات التغيير.





معيار الاستراتيجية

أ٢ .صياغة الإستراتيجية بناءً على فهم احتياجات وتوقعات أصحاب العلاقة في الوزارة/ المؤسسة والبيئة الخارجية.

ب٢ .صياغة الإستراتيجية بناءً على فهم الأداء الداخلي وإمكانيات الوزارة/ المؤسسة.

ج٢ .تطوير الإستراتيجية ومراجعتها وتحديثها مع السياسات الداعمة لها.

د٢ . تعميم وتطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية والسياسات الداعمة لها.





معيار الأفراد

أ٣. دعم خطط الموظفين لإستراتيجية الوزارة/ المؤسسة.

ب٣. تطوير معرفة الموظفين وقدراتهم.

ج٣. مواعاة الموظفين وإشراكهم وتمكينهم.

د٣. تواصل الموظفين بفاعلية في جميع أنحاء الوزارة/ المؤسسة.

ه٣. مكافأة الموظفين وتقدير جهودهم والاعتناء بهم





معيار الشركاء والموارد

٤ أ. إدارة العلاقة مع الشركاء والموردين لتحقيق منفعة مستدامة.

٤ ب. إدارة الشؤون المالية لضمان نجاح مستدام.

٤ ج. إدارة المباني والمعدات والمواد والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة.

٤ د. إدارة التقنية لدعم تنفيذ الإستراتيجية.

٤ هـ. إدارة المعلومات والمعرفة لدعم صناعة القرارات بصورة فاعلة وبناء قدرات الوزارة/ المؤسسة.





معيار العمليات والخدمات

- أ. تصميم العمليات وإدارتها بهدف تعظيم القيمة لصالح جميع أصحاب العلاقة في الوزارة/ المؤسسة.
- ب. تطوير العمليات والخدمات لتحقيق القيمة المثلى لصالح متلقي الخدمة.
- ج. إدارة وتقديم الخدمات.
- د. إدارة علاقات متلقي الخدمة وتعزيزها.
- هـ. التواصل الخارجي وترويج الخدمات وتسويقها بشكل فاعل.





نتائج متلقي الخدمة

٦.١ مقاييس رأي متلقي الخدمة

تتضمن انطباعات متلقي الخدمة حول ما يلي:

- السمعة والانطباع العام
- قيمة الخدمة
- تقديم الخدمة
- خدمة وعلاقات متلقي الخدمة ودعمهم
- ولاء متلقي الخدمة ومدى ارتباطهم بالوزارة/ المؤسسة.
- نتائج رضا متلقي الخدمة





نتائج متلقي الخدمة

٦ ب مؤشرات متلقي الخدمة

- تقديم الخدمة (مثل مدة الانتظار داخل مكان تقديم الخدمة، المدة اللازمة لإنجاز الخدمة، الوقت اللازم لاتمام الخدمة (الحصول على الخدمة بشكل كامل ونهائي)، نسبة الأخطاء في الخدمات (مثل: عدد الأخطاء لكل ١٠٠ معاملة)، الانتاجية (مثل: حجم المعاملات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف).
- خدمة وعلاقات متلقي الخدمة ودعمهم.
- التعامل مع طلبات الحصول على المعلومات والتي تم تقديمها إلى الوزارة/ المؤسسة.
- إشراك متلقي الخدمة والشركاء في تصميم العمليات .. الخ.
- نتائج التعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة المباشرة ومن خلال إدارة الشكاوى في وزارة تطوير القطاع العام.
- نتائج أتمتة الخدمات (التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية).





نتائج الأفراد

أ٧.مقاييس أداء الأفراد

- الرضى والمشاركة والارتباط
- التحفيز والتمكين
- القيادة والإدارة
- الكفاءة وإدارة الأداء
- التدريب والتطوير المهني
- التواصل الفعال
- ظروف العمل
- تكافؤ الفرص





نتائج الأفراد

لاب مؤشرات الأفراد

- أنشطة الإشراك والإرتباط
- أنشطة الكفاءات وإدارة الأداء
- أداء القيادة
- أنشطة التدريب والتطوير المهني
- التواصل الداخلي
- الاحتفاظ بالموظفين
- التعامل مع اقتراحات وشكاوى الموظفين
- تكافؤ الفرص





نتائج المجتمع

٨.١ مقاييس رأي المجتمع

- التأثير البيئي
- السمعة والانطباع العام
- التأثير المجتمعي
- تأثير بيئة العمل
- الجوائز والتغطية الإعلامية





نتائج المجتمع

٨.ب مؤشرات نتائج المجتمع

- الأنشطة الخاصة بالبيئة والإقتصاد والمجتمع
- الإلتزام بالتشريعات والحوكمة المؤسسية
- الأداء الخاص بالصحة والسلامة
- الأداء المسؤول حول المشتريات ومصادرها
- المسؤولية المجتمعية ومنها نتائج ترشيد استهلاك المياه والطاقة واستهلاك المواد (الأوراق، الوقود، وغيرها) ورفع كفاءة استخدامهما ودعم المجتمع والصحة مثل مكافحة التدخين وشؤون المرأة والأسرة.
- تكافؤ الفرص بشكل عام ومن حيث النوع الاجتماعي بشكل خاص ونتائج المسؤولية المجتمعية تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة.





النتائج الرئيسية

٩.١ مخرجات الأداء الرئيسية

- نتائج تحقيق الأهداف المؤسسية والوطنية والمبادرات الملكية والمتعلقة بالشفافية.
- نتائج أداء العمليات الرئيسية (مثل تقديم الخدمات، الإنتاجية، الجودة والأخطاء، الشفافية، وغيرها حسبما ينطبق في الوزارة/ المؤسسة).
- مدى تحقيق الأهداف المالية.
- درجة الالتزام بالموازنة.
- تحصيل الإيرادات، خفض التكاليف وترشيد النفقات.
- مدى تحقيق أهداف المعرفة.
- انطباعات أصحاب العلاقة من غير متلقي الخدمة والأفراد والمجتمع مثل (الموردين، الشركاء ...).





النتائج الرئيسية

٩. مؤشرات الأداء الرئيسية

- المؤشرات المالية
- درجة الالتزام بالموازنة
- تبادل المعرفة مع الجهات الأخرى (نقل المعرفة المتبادل)
- أداء العمليات الرئيسية
- أداء الشركاء والموردين
- التقنيات والمعلومات والمعرفة





مثال: معيار الشركاء والموارد

٤ إدارة العلاقة مع الشركاء والموردين لتحقيق منفعة مستدامة.

على سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي:

- تحديد الشركاء الرئيسيين للمؤسسة في عملية تحقيق الأهداف المؤسسية والأهداف الوطنية والقطاعية والمبادرات الملكية وتحديد طبيعة العلاقة معهم والحفاظ عليها.
- ضمان عمل الشركاء والموردين وفق إستراتيجية الوزارة/ المؤسسة وقيمها والتنسيق معهم لتحقيق الأهداف المؤسسية والأهداف الوطنية والمبادرات الملكية والعمل المشترك وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لتحسين أداء العمليات وضمان التداخل المرن (وعدم الازدواجية) ودعم مشاريع التطوير المشتركة.
- تصنيف الشركاء والموردين وفق إستراتيجية الوزارة/ المؤسسة، وتبني سياسات وعمليات مناسبة للعمل المشترك معهم بفاعلية لضمان جودة عمليات وخدمات الوزارة/ المؤسسة.
- إتباع منهجية محددة لاختيار الموردين تتضمن معايير محددة لاختيارهم وتقييم أداءهم والاستفادة من النتائج في إدارة العلاقات مع الموردين بما يتلاءم مع أنظمة المشتريات واللوازم الحكومية.
- بناء شبكة علاقات مناسبة مع الشركاء والموردين بهدف تحديد فرص الشراكات المستقبلية لتعزيز قدرة وإمكانيات الوزارة/ المؤسسة لتحقيق قيمة مضافة لصالح متلقي الخدمة.





عملية التقييم

تسليم وثائق الاشتراك والوثائق المرفقة لإدارة المركز

تعيين أعضاء هيئة المقيمين

التقييم المستقل

التقييم التوافقي

الزيارة الميدانية

إعداد التقرير التقييمي النهائي





عملية التقييم

- تتم مراجعة التقارير التقييمية النهائية من قبل رئيس الفريق لإعطاء الملاحظات الخاصة بالتقرير وإرجاعه إذا لزم الأمر للمقيمين لتصحيحه.
- هيئة التحكيم : يقوم المركز بتشكيل هيئة محكمين متخصصة هيئة التحكيم التي تضم أعضاء من كافة القطاعات وخبراء في مجال جوائز التميز وأعضاء هيئات تحكيم في جوائز التميز العربية بهدف مناقشة التقارير النهائية لعملية التقييم، يتم عرض النتائج لجميع المؤسسات المشاركة والاطلاع على التقارير التقييمية بالإضافة الى مقابلة مقيمي المؤسسات ومناقشتهم والتعرف على أهم نقاط القوة والضعف لدى المؤسسات بما يبرر العلامة المعطاة من قبل المقيمين.



عملية التقييم

- تقوم هيئة التحكيم بعد ذلك اما باعتماد العلامات كما هي او التوصية بزيادتها او انقاصها بالاتفاق مع مقيمي المؤسسة وذلك لضمان العدالة بين المؤسسات ولضمان ان التقييم والمسطرة (المرجعية) المستخدمة هي نفسها لكل المؤسسات وذلك نظرا لاطلاع الهيئة على نتائج جميع المؤسسات من جميع الفئات.
- ومن الاهمية هنا التأكيد على عدم وجود دور للمركز في هيئة التحكيم، حيث يتم اعتماد النتائج من قبل هيئة التحكيم ورفعها الى إدارة المركز الذي يقوم باستلام علامات التقييم من جميع رؤساء الفرق والتي تمثل ٦٠% من العلامة النهائية بالإضافة إلى استلام علامات كل من رضى متلقي الخدمة والموظفين وعلامات المتسوق الخفي ليتم جمعهم والحصول على العلامة النهائية للجهات المشاركة في الجائزة.





عملية التقييم

- لجنة توكيد الجودة: لزيادة دقة عملية التقييم عمل المركز على إضافة لجنة فنية لقراءة التقارير التقييمية يقوم رئيس الفريق بتسليم التقارير التقييمية النهائية الخاصة به إلى إدارة المركز ليتم مراجعتها من قبل لجنة توكيد الجودة وذلك لضمان خروج التقرير بأفضل صورة ليتسنى للجهة الاستفادة منه.
- يتم رفع النتائج إلى مجلس الأمناء ليس بالأسماء الحقيقية للمؤسسات وإنما من خلال رموز معتمدة لهذه الغاية وغير معروفة لأعضاء مجلس الأمناء بناءً على طلب رئيس المجلس صاحب السمو الملكي الأمير فيصل وذلك لضمان النزاهة والعدالة في التعامل مع هذه النتائج وضمان عدم وجود أية مؤثرات او ضغوطات تؤدي الى تغيير هذه النتائج، ومن ثم اعتماد هذه من قبل مجلس الامناء وبالتالي اعلان المؤسسات الفائزة. ان الطريقة المتبعة في الحصول على النتائج واعتمادها من مجلس أمناء المركز لهي نفس الطريقة المتبعة في المؤسسة الاوروبية لإدارة الجودة والجوائز الاقليمية والعالمية الاخرى مع اختلاف بسيط في بعض المسميات والتفاصيل البسيطة.





فئة الموظف الحكومي المتميز

• سيتم استلام طلبات ترشيح الموظفين لجميع الفئات في موعد أقصاه ١/٧/٢٠١٧

• فئات الجائزة

➤ الفئة الأولى: جائزة الموظف القيادي/الإشرافي المتميز

➤ الفئة الثانية: جائزة الموظف الإداري/الفني المتميز

➤ الفئة الثالثة: فئة الموظف المساند المتميز





مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

المستجدات





مستجدات على المعايير

- تم اعادة صياغة النقاط الاسترشادية في المعايير بحيث تكون سهلة الفهم وبلغة بسيطة للقارئ.
- تم اضافة معيار فرعي خاص بالتواصل الخارجي وترويج الخدمات وتسويقها بشكل فاعل (٥٥) ضمن معيار العلميات والخدمات.
- اضافة معايير لتعزيز مفهوم النوع الاجتماعي وحق الحصول على المعلومة بالإضافة الى شمول معايير الجائزة على أهم المستجدات ومنها رؤية الأردن ٢٠٢٥ والأدلة الارشادية التي قامت بإعدادها وزارة تطوير القطاع العام





المستجدات على عملية التقييم

التقييم بدون تقرير- مصفوفة الممكنات والنتائج

• لماذا مصفوفة الممكنات والنتائج؟

- ✓ الانتقال من تقييم التقرير إلى التقييم الحقيقي للمؤسسة
- ✓ تقليل الهدر في المال والجهد والوقت لإعداد التقرير
- ✓ ضمان فهم التكاملية بالانتقال السلس من الممكنات الى النتائج
- ✓ الأدلة تطلب من مصدرها وليس مطبوعة لأغراض الجائزة
- ✓ التقييم يتم في الأماكن المخصصة للعمل وليس مركزياً في غرفة الاجتماعات
- ✓ إدخال مفهوم الخبير المتخصص في مجال ما في عملية التقييم (SME)





المستجدات على عملية التقييم

• تتكون الوثيقة الجديدة للتقييم من ثلاثة اجزاء رئيسية:

١. المعلومات الأساسية عن المؤسسة وتتضمن عدد موظفي المؤسسة ومجال عملها وأهدافها الاستراتيجية والأهداف الوطنية التي تساهم في تحقيقها وعدد فروعها وتغطيتها الجغرافية وطبيعة خدماتها وفئات متلقي الخدمة لديها وعملياتها الرئيسية
٢. مصفوفة الممكنات وتتضمن عدد من العناصر: المعيار الفرعي والمنهجية والتطبيق والتقييم والتحسين والترابط مع ممكنات أخرى والنتائج والأدلة المتوفرة
٣. النتائج: وتكون النتائج مرفقات يتم تقييمها مكتبياً بالإضافة الى الخطة الإستراتيجية للمؤسسة/ الوزارة.





مثال-مصفوفة الممكنات

المعيار	المنهجية	التطبيق	المراجعة والتحسين	الارتباطات والنتائج الرئيسية	الدليل المتوفر في المؤسسة
١.أ.٣	- منهجية تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية	- يتم بناءً على الخطة الاستراتيجية للمؤسسة العمل على تخطيط القوى العاملة وتحديد متطلبات تطبيق الاستراتيجية من حيث الكم والنوع من الموظفين وتحديد بطاقات الوصف الوظيفي للوظائف الجديدة وادراجها ضمن خطط الموارد البشرية - تقوم القطاعات في بداية كل عام بالتخطيط للأهداف الفردية للموظفين التي تنبثق من أهداف القطاع التي بدورها تكون مرتبطة بالأهداف الاستراتيجية.	- تم بناءً على المقارنات المعيارية ومنها مع مؤسسة (س) تعديل اجراء العمل الخاص بتخطيط الموارد البشرية في ٢٠١٥ -في عام ٢٠١٢ قامت إدارة المواهب بالتعاون مع إدارة الاستراتيجية بتعريف الموظفين بأهمية ربط الأهداف الفردية بالأهداف الإستراتيجية وتم إضافة خانة في نموذج التقويم لوضع الأهداف الاستراتيجية المنبثقة منها الأهداف الفردية، - تم في بداية العام ٢٠١٥ العمل على تحويل عملية تقييم الأداء وربط الاهداف الفردية على نظام SAP الالكتروني	١.أ ٢.أ ٢.د ٥.أ ٧.أ ٧.ب	





المتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة

- عدد جولات المتسوق الخفي ٦ جولات.
- عدد الزيارات في كل جولة ٣-٥ زيارات/ مؤسسة.
- تقرير الجولة الأولى لا يتم احتسابه ضمن العلامة النهائية.
- سيقوم المركز بإرسال تقارير فصلية عن جولات المتسوق الخفي للمؤسسات كمدخل للتحسين والتطوير.
- سيقوم المركز بإرسال تقارير رضى متلقي الخدمة للمؤسسات كمدخل للتحسين والتطوير.





الفئات الجديدة للجائزة

- "جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية" هي جائزة تتنافس عليها الدوائر والمؤسسات الحكومية بحيث تتم مكافأة الدوائر والمؤسسات الحكومية السباقة إلى إنجاز التحول للمعاملات الإلكترونية ولتحفيز الجهات الأخرى على العمل بروح التنافس لتقديم خدماتها بمستوى عالي من الجودة والتميز
- فئة افضل أمين عام/ مدير عام: تعد هذه الفئة الاقل تنقلا والاكثر ثباتا في الموقع الوظيفي بالاضافة الى طبيعة العمل المتمثلة بإدارة عمليات المؤسسة الادارية والفنية وبالتالي عكس التميز ومتطلباته ضمن هذه العمليات والانظمة المعتمدة





الدورات التدريبية التي يقدمها المركز

- دورة التدريب المتخصص (قطاع عام وقطاع خاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية).
- دورة مرشد معتمد.
- دورة مقيم معتمد من مركز الملك عبد الله الثاني للتميز.
- EFQM دورة مقيم من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.
- دورة المقارنات المعيارية.
- دورة مؤشرات الأداء الرئيسة KPI's.
- دورة التخطيط الإستراتيجي.
- دورة بطاقات الأداء المتوازن (Balanced Score Card (BSC).
- دورة كيفية تحويل التقرير التقييمي إلى خطط عمل.
- دورة كيفية إعداد تقرير الإشتراك.
- دورة كيفية إعداد وعرض النتائج.
- دورة كيفية إعداد المنهجيات الفعالة.





الدورات التدريبية التي يقدمها المركز

- دورة خدمة العملاء.
- دورة المسؤولية المجتمعية.
- دورة الإبداع والإبتكار.
- دورة نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.
- دورة كيف تبدأ المؤسسة رحلتها نحو التميز.
- دورة تدريب موظفي مراكز الإتصال.
- دورة قادة التميز L4E Leaders for Excellence .
- دورة المتحقق المعتمد EFQM Validator .
- دورة مقيم داخلي IAT Internal Assessor .
- دورة المقيم التمهيدي BAT Basic Assessor Training .





الإطار الزمني

التاريخ	النشاط
١٦/٤/٢٠١٧	إطلاق الدورة الثامنة للجائزة والبدء بتنفيذ مسوحات المتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة ورضى الموظفين
23-27/4/2017	ورشات التوعية
٧/٢٠١٧	استلام ترشيحات الموظفين
٧/٢٠١٧	ورشات التوعية وكتابة التقارير لجائزة الموظف الحكومي المتميز
31/١٢/٢٠١٧	استلام تقارير المشاركة من الموظفين
١/٢٠١٨	تقييم جائزة الموظف الحكومي المتميز
15/١/٢٠١٨	استلام مصفوفة الممكنات والنتائج من المؤسسات (الموعد النهائي)
٢-٣ /٢٠١٨	تقييم المؤسسات
٥/٢٠١٨	إعلان النتائج

يقدم المركز الدورات التدريبية الخاصة بالمعايير ومتطلباتها بالإضافة الى الدورات التدريبية المتخصصة بالتقييم والمواضيع ذات العلاقة بالتميز بشكل مستمر، حيث يتم الاعلان عنها من خلال التواصل مع ضباط الارتباط في المؤسسات ومن خلال الاتصال المباشر مع المركز للاستفسار عن الدورات التدريبية





مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

شكراً لكم

