



# نشرة التميز



إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة - العدد الأول ٢٠١٢

## كلمة معالي وزير التربية والتعليم



تشهد مؤسسات المجتمع المدني والعسكري اهتماماً بالغاً بمستويات الأداء الحكومي، وتحرص على تحقيق الشفافية في المدخلات والعمليات والمخرجات، وتسعى على الدوام لتوظيف الموارد المادية والبشرية لتجويد المنتج وتحسينه وتطويره سواء أكان منتجاً مادياً أم معنوياً أم فكرياً؛ وتنطلق في هذا كله من أن البيئة المادية وحدها لا تكفي، وأن الوسائل والأساليب التقليدية لم تعد مجدية، وإنما يستوجب ذلك تنمية مستدامة للموارد البشرية للوصول إلى تحدي النوعية بعد أن أصبح الكم منجزاً طبيعياً واعتيادياً.

ونسعى في وزارة التربية والتعليم بوصفها واحدة من مؤسسات الدولة إلى تحقيق التميز والجودة بمفهومها الشامل، ونحرص من أجل ذلك على تعزيز عوامل التميز المادية والبشرية والفكرية بإعداد بيئات تعليمية وخدمية تليق بمستوى الطموح، وتطوير الكفايات المهنية للمعلمين والعاملين، وتنمية استعداد المتعلمين للتعلم وتلقي الخدمة التربوية.

وننطلق في هذا كله من التوجه نحو اقتصاد المعرفة، وتحويل المؤسسات التعليمية والخدمية إلى مؤسسات اجتماعية، يسهم المجتمع المحلي من خلالها في صناعة القرار التربوي، وإدارة المؤسسات التربوية للوصول الى التشاركية بمفهومها الأشمل، وتحقيق متطلبات التميز في الخدمة.

ولعله من الضرورة بمكان -لتحقيق ذلك- أن تلتقط القيادات والإدارات التربوية المبادرات الملكية ورؤى الإرادة السياسية في إطار تعظيم الفائدة، وتوسيع شرائح المستفيدين لا سيما مع وجود جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية التي عبّدت الطريق أمام المبدعين والتميزيين؛ لنشر إبداعهم والإسهام في تطوير العمل الإداري والأداء الحكومي؛ مما مكن الوزارة من الحصول على (ختم التميز) في فئة الوزارات المشاركة لأكثر من مرة ضمن المرحلة البرونزية في دورة الجائزة الخامسة، والأمل يحدونا أن لا نتوقف عند هذا الحد، وإنما في أن نتجاوزه إلى المراحل الأكثر تقدماً؛ لأننا -وبحمد الله- نمتلك في أسرتنا التربوية موارد بشرية مؤهلة كفؤة لا تحتاج إلا إلى تحسين البيئات وتطوير الوسائل العصرية، ومضاعفة الجهود؛ لتحقيق الطموح التربوي.

د. فايز السعودي

وزير

- رؤية الجائزة ورسالتها
- هدفنا من الاشتراك في الجائزة
- مفهوم الجائزة
- مبادئ التميز الأساسية
- أسس الجائزة
- معايير الجائزة
- فئات الجائزة
- اللجان العاملة في الجائزة
- الجدول الزمني للجائزة
- ضابط ارتباط الجائزة

## رسالة الجائزة

توفير بيئة تساعد على خلق ثقافة التميز ونشرها في المؤسسات وذلك بوضع معايير ترسي أسس التميز وتدعم السياسات والبرامج والحوافز التي تؤدي إلى ذلك.

## رؤية الجائزة

تجذير ثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية في الأردن، بحيث تعمل المؤسسات والأفراد على التميز في أدائهم للوصول إلى الممارسات الدولية المثلى أو التفوق عليها.

## أهداف الجائزة

- تهدف الجائزة إلى إحداث نقلة نوعية وتطوير في أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين والمستثمرين، وتعزيز تنافسيتها عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة والشفافية، وتهدف إلى تجذير ثقافة التميز التي تركز على ثلاثة أسس عالمية للممارسات الفضلى للحكومات الحديثة.
- يكمن الهدف الرئيسي من الجائزة في ضمان قيام القطاع الحكومي بالواجبات والمهام الموكلة إليه على الوجه الأكمل وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف، ومن هنا فإن جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية جاءت لتعبر عن تقدير قائد الوطن للمؤسسات الحكومية المتميزة في أدائها وإنتاجيتها وخدماتها ومشروعاتها وبرامجها وخططها وأساليب عملها، والموظفين المتميزين في هذه المؤسسات. وتهدف الجائزة أيضاً إلى تعزيز تبادل الخبرات بين مؤسسات القطاع العام ومشاركة بعضها بعضاً قصص النجاح في الممارسات الإدارية الناجحة.
- توفر الجائزة مرجعية إرشادية وأساساً معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء المؤسسات الحكومية في المملكة، وتساهم في تطوير القطاع الحكومي والارتقاء بمستوى أدائه، وتساعد أيضاً في دعم برامج التنمية والتخطيط الإستراتيجي في هذه المؤسسات.

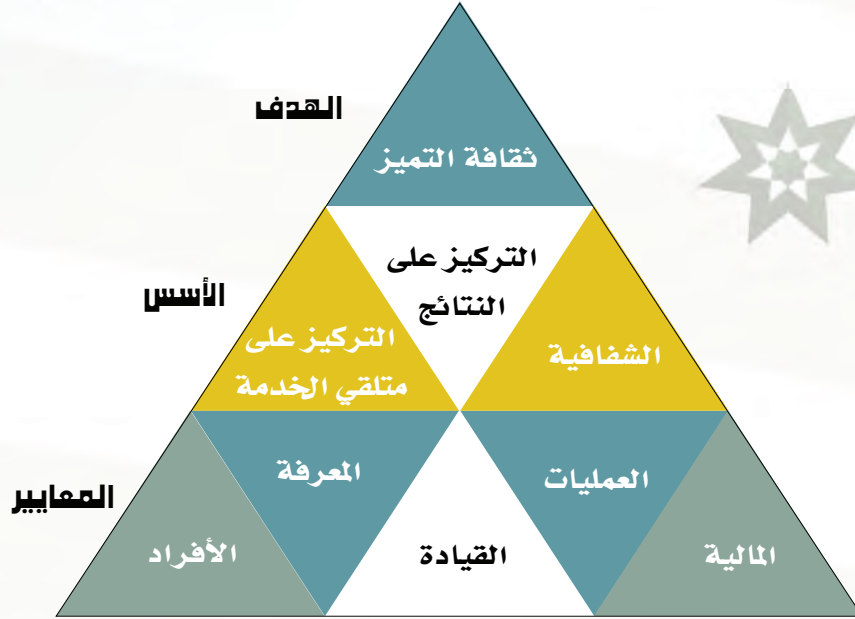




## هدفنا من الاشتراك في الجائزة

تطوير عمل الوزارة بنشر ثقافة التميز وثقافة التوثيق، واعتماد منهجية مخطط لها وفق رؤية محددة.

### مفهوم الجائزة



### مبادئ التميز الأساسية

١. تحقيق نتائج متوازنة.
٢. إضافة قيمة لمتلقي الخدمة.
٣. القيادة عن طريق الرؤية، والإلهام والأمانة.
٤. الإدارة بالعمليات.
٥. النجاح من خلال الأفراد.
٦. رعاية الابتكار والإبداع.
٧. بناء الشراكات.
٨. تحمل المسؤولية لمستقبل مستدام.

### أسس الجائزة

الأسس الثلاثة للجائزة، وهي الأسس الثلاثة للممارسات المثلى للحكومات الحديثة:

- حكومة تركز على متلقي الخدمة
- حكومة تركز على النتائج
- العمل بشفافية

## معايير الجائزة

### المعيار الرئيسي الأول: القيادة

#### الجهة المسؤولة: إدارة التخطيط والبحث التربوي

يتناول هذا المعيار قدرة القيادة على توجيه الوزارة بشكل فاعل لتحقيق الأهداف المؤسسية والإسهام في تحقيق الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية ذات الصلة، وتوفير الموارد اللازمة لذلك، وقياس إلى أي مدى قامت القيادة بكل من: التركيز على متلقي الخدمة، وتحقيق أفضل النتائج، والعمل بشفافية، بما يأتي:

١. تحديد الهدف من وجود الوزارة بالرؤية والرسالة، وبما يساعد الأطراف المعنية كافة على فهم الوضع الحالي والتوجه المستقبلي للوزارة وصولاً إلى تحقيق الأهداف المؤسسية المرجوة.
٢. ضمان تطبيق نظام للحاكمية، وضمان النزاهة المؤسسية والشفافية، والبعد عن الفساد، والتزام الموظفين بمدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.
٣. تبني منظومة قيم مؤسسية من شأنها تعزيز قدرة الوزارة على تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها.
٤. تطوير إستراتيجية توجه الأعمال والنشاطات والإجراءات؛ لتحقيق الأهداف المؤسسية والإسهام في تحقيق الأهداف الوطنية والمجاور المختلفة للأجندة الوطنية المتعلقة بعمل الوزارة، وكذلك المبادرات الملكية ذات الصلة.
٥. إيجاد ثقافة مؤسسية تدعم قدرة الموظفين على تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفاعلية والمحافظة عليها.
٦. تطوير وتطبيق أنظمة إدارية داخلية تمكّن الموظفين من القيام بالمهام والواجبات الموكولة إليهم، وبناء أنظمة لمراقبة الأداء المؤسسي وتقييمه.
٧. وضع إستراتيجيات للتعاون وبناء العلاقات التشاركية مع الوزارات والمؤسسات الأخرى، ووضع إستراتيجيات لإدارة المخاطر.
٨. الالتزام بثقافة التميز وتجديدها لدى موظفي الوزارة وتشجيع الإبداع والتعلم المستمرين والعمل بروح الفريق.
٩. قيام الوزارة بمسؤولياتها تجاه المجتمع المحلي بالمشاركة في النشاطات المجتمعية.

### المعيار الرئيسي الثاني: الأفراد

#### الجهة المسؤولة: إدارة الموارد البشرية

يتناول هذا المعيار جهود الوزارة في بناء بيئة عمل داعمة، تشجع الأداء المتميز على المستويين الشخصي والمؤسسي والمحافظة عليها، ويتناول أيضاً مدى فاعلية الوزارة في المجالات الآتية:

١. وضع خطط لتوفير الكوادر الضرورية لمواجهة الطلب الحالي والمتوقع بما يتوافق مع بيئة العمل والظروف المحيطة.
٢. تطبيق سياسات توظيف عادلة وشفافة ونظام مكافآت لتحفيز الموظفين.
٣. تنفيذ برامج تدريب وتطوير الموظفين بشكل يلبي الاحتياجات المؤسسية.
٤. تصميم وتنفيذ برامج تعزز رضا الموظفين وتشجعهم على البقاء في الوزارة.

### المعيار الرئيسي الثالث: العمليات

#### الجهة المسؤولة: إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة

يتناول هذا المعيار كيفية تصميم العمليات التي تستخدمها الوزارة وتنفيذها لتقديم خدماتها، ويتناول أيضاً فاعلية الوزارة في المجالات الآتية:

١. إدارة عملياتها وتبسيطها؛ لتتمكن من تحقيق أهدافها المؤسسية.



٢. تحديد احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاتهم، وتصميم العمليات الضرورية لتلبيتها أو تقديم ما يفوقها.
٣. جمع التغذية الراجعة من متلقي الخدمة، والاستفادة من هذه المعلومات عند إعادة أو مراجعة تصميم العمليات؛ لتسهم في زيادة مستويات رضا متلقي الخدمة.
٤. إدارة العلاقات مع الموردين ومقدمي الخدمات؛ لضمان الحصول على المنتجات والخدمات التي تحتاجها الوزارة بطريقة كفؤة.
٥. رفع الجاهزية الإلكترونية؛ لتسهم في تحسين أداء العمليات والخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.
٦. إدارة أنشطة الاتصالات الخارجية للوزارة وتفعيل دورها في رسم صورة إيجابية للوزارة.

## المعيار الرئيسي الرابع: المعرفة

### الجهة المسؤولة: مركز التدريب التربوي

يتناول هذا المعيار إدارة المعرفة في الوزارة واستراتيجياتها، ويُقيّم أيضاً قدرة الوزارة على:

١. الالتزام بإدارة المعرفة ونشر الوعي بأهميتها.
٢. فهم الاحتياجات المعرفية الداخلية والخارجية.
٣. جمع البيانات والمعلومات الضرورية وتحليلها بغرض الاستفادة منها.
٤. إدارة الموجودات المعرفية الداخلية.
٥. نشر المعرفة وتعميمها.
٦. إجراء المقارنات المعيارية بهدف التعلم ونقل المعرفة للجهات الأخرى.
٧. الحفاظ على سرية المعلومات وأمنها.
٨. التخطيط والتنفيذ السليم لإدارة المعرفة.
٩. مراقبة وتقييم تنفيذ إستراتيجية إدارة المعرفة.

## المعيار الرئيسي الخامس: المالية

### الجهة المسؤولة: إدارة الشؤون المالية وإدارة اللوازم والتزويد

يتناول هذا المعيار الإدارة المالية للوزارة وعملية إعداد الموازنة، ويُقيّم أيضاً مدى فاعلية الوزارة بما يأتي:

١. إعداد موازنة الوزارة، وتوزيع المخصصات المالية لتحقيق أهدافها.
٢. تصميم وتطبيق الأنظمة المحاسبية التي تضمن المساءلة المالية، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
٣. تحليل أداء الوزارة المالي وعكس مخرجات عملية المراقبة والتدقيق؛ بهدف التحسين المستمر في عملية إعداد الموازنة والإدارة المالية.
٤. ضمان تحقيق الشفافية المالية في مراحل التخطيط والتطبيق والتقييم المالي، وتوفير البيانات المالية لأصحاب العلاقة بدقة، وفي الوقت المناسب.

## نئات الجائزة

- جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية للوزارات والمؤسسات المشاركة
- جائزة الموظف الحكومي المتميز
- جائزة الخدمة الحكومية المتميزة
- جائزة الإبداع الحكومي





٢. **لجنة معيار القيادة:** برئاسة مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي.

٣. **لجنة معيار الأفراد:** برئاسة مدير إدارة الموارد البشرية.

٤. **لجنة معيار العمليات:** برئاسة مدير إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة.

٥. **لجنة معيار المعرفة:** برئاسة مدير مركز التدريب التربوي.

٦. **لجنة معيار المالية:** برئاسة مدير إدارة الشؤون المالية.

٧. **لجنة جائزة الموظف الحكومي المتميز:** برئاسة مدير إدارة المناهج والكتب المدرسية.

٨. **لجنة المتسوق الخفي:** برئاسة مدير الديوان العام.

**إضافة إلى بعض اللجان الفرعية من لجان المعايير:**

١. لجنة إستراتيجية إدارة المخاطر / برئاسة مدير إدارة التعليم.
٢. لجنة إستراتيجية الاتصال الخارجي / برئاسة مدير مديرية البحث التربوي.
٣. لجنة تبسيط الإجراءات / برئاسة مدير مديرية توكيد الجودة.
٤. لجنة مراجعة الإجراءات القياسية وتعديلها / برئاسة مدير مديرية توكيد الجودة.
٥. لجنة الدعم الفني.

**وتقوم اللجان بالمهام الآتية:**

**أولاً:** فرق معايير الجائزة (القيادة، الأفراد، العمليات، المعرفة، المالية)

١. دراسة محتوى معايير الجائزة وأسئلة المعايير ودليل التقييم، وتحديد النتائج المراد تحقيقها لكل معيار.
٢. متابعة نتائج التقرير التقييمي للوزارة للدورة السابقة (الخامسة ٢٠١٢/٢٠١١).
٣. إعداد خطط إجرائية وتنفيذية لكل معيار.
٤. تحديد المنهجيات القائمة وتحسينها، وضمان تطبيقها بطريقة نظامية، وحسب المتطلبات المعتمدة للجائزة.
٥. تأمين الوثائق والمعززات اللازمة.
٦. كتابة تقرير الاشتراك.
٧. متابعة نتائج تقارير المتسوق الخفي مع الإدارات المعنية، وتصويب نقاط التطوير والتحسين.

**ثانياً:** فريق معيار فئة الموظف الحكومي المتميز

١. إعداد أسس الترشيح لجائزة فئة الموظف الحكومي المتميز، وتعميمها حسب الأصول.
٢. ترشيح أسماء الموظفين الذين سيمثلون الوزارة عن فئة الموظف الحكومي المتميز، ورفعها للإدارة العليا لإقرارها.
٣. التنسيق مع الموظفين المرشحين عن فئة الموظف الحكومي المتميز، لتعريفهم بكيفية الإجابة عن الأسئلة الواردة في المعيار، ومساعدتهم في تأمين الوثائق اللازمة.

ثالثاً : فريق الدعم الفني

1. تهيئة الوزارة للحصول على مركز متقدم في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
2. متابعة ودعم اللجان الفرعية للجائزة.
3. متابعة ما يتم تنفيذه من الخطة الإجرائية لتعزيز نقاط القوة، وتلافي فرص التحسين في التقرير التقييمي للجائزة للدورة الخامسة ٢٠١٠/٢٠١١ للمعايير كافة.
4. متابعة ما يتم تنفيذه من الخطة التنفيذية للدورة السادسة ٢٠١٢/٢٠١٣ للمعايير كافة.

## أهم الأنشطة في الجداول الزمنية للجائزة في دورتها السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)

التاريخ	النشاط
كانون الثاني ٢٠١٢	إطلاق الجوائز
شباط ٢٠١٢	ورشات التوعية بالجوائز
آذار - أيار ٢٠١٢	برامج التدريب المتخصص
تشرين الثاني ٢٠١٢	استلام تقارير الاشراف من الجهات المشاركة
تشرين الثاني - آذار ٢٠١٣	عملية التقييم
أيار ٢٠١٣	الإعلان عن نتائج جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

## ضابط ارتباط الجائزة

السيدة بلسم محمود عطا الله المعاينة

رئيس قسم متابعة الأداء المؤسسي / مديرية توكيد الجودة / إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة

هدفنا التميز والمحافظة على مستويات أداء متفوقة تلبى وتتجاوز احتياجات جميع أصحاب العلاقة المعنيين وتوقعاتهم كافة

### الإشراف العام

د. محمود خلف القباينة

مستشار معالي الوزير لشؤون الرقابة

### الإشراف

م. محمد عبد القادر البو

مدير مديرية توكيد الجودة

سليم محمد الخليفات

مدير إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة

### التصميم والإخراج الفني

سها عبد الرزاق بدر

عضو قسم الترجمة والمطبوعات

### التدقيق اللغوي

ياسر ذيب أبو شعيرة

رئيس قسم الترجمة والمطبوعات

### هيئة التحرير

دعاء نصوح أبو سعدة

عضو قسم المواصفات

بلسم محمود المعاينة

رئيس قسم متابعة الأداء المؤسسي