

| | |
|--|--|
| موافقة معالي الوزير: | إجراء جودة |
| اعتماد مدير إدارة التخطيط و البحث التربوي : | رقم الوثيقة: QP-91 |
| اعتماد مدير إدارة العلاقات الثقافية والبعثات : | إصدار : ١/٤ |
| اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية : | التاريخ : ٢٠١٧/٢/٢٨ |
| اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخليه : | صفحة ٥ / ١ |
| اعتماد ممثل الجودة: | العنوان: منهجية ادارة العلاقات الخارجية وبناء الشراكات |

١- الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة في كيفية إدارة العلاقات الخارجية وبناء الشراكات المحلية والدولية لتحقيق منفعة مستدامة .

٢- نطاق العمل:

يطبق هذا الإجراء في وزارة التربية والتعليم، بهدف تفعيل التعاون بمختلف المجالات التعليمية و التربوية والثقافية والمجتمعية على المستوى الاستراتيجي والتنفيذي.

٣- تعريفات:

١/٣ الشركاء: جهات داخلية و خارجية (هيئات، ومنظمات دولية أو محلية، ووزارات، ومؤسسات عامة أو خاصة).

٢/٣ الشريك : طرف خارجي تختاره المؤسسة للعمل معه لتحقيق أهداف وفوائد مشتركة ومستدامة للجميع على المستويين التشغيلي والاستراتيجي.

٣/٣ الشراكة : علاقة متينة بين المؤسسة وشركائها لإيجاد وتبادل قيمة مضافة لكل الأطراف المشاركة.

٤/٣ الاتفاقية: عقد يبرم بين طرفين أو أكثر بهدف تنظيم علاقة قانونية.

٥/٣ مذكرة تفاهم: وثيقة تشرح تفاهم رسمي بين طرفين أو أكثر ، ويحدد فيها فترة تنفيذ البنود والمسؤوليات .

٦/٣ البرنامج التنفيذي: وثيقة تترجم بنود الاتفاقية المبرمة مع الشركاء المعنيين بحيث يحدد البرنامج الأهداف، والأنشطة الرئيسية، ومسؤوليات التنفيذ، والإطار الزمني.

٧/٣ الاطراف المعنيون في الشراكات: هم أفراد أو مجموعات أو مؤسسات لها مصلحة في البرنامج إما لأنها تتأثر بنتائجه أو تؤثر عليها، ومنهم على سبيل المثال:

- الحكومة: وزارات ومؤسسات ودوائر القطاع العام.
- القطاع الخاص (المؤسسات الربحية) : المؤسسات التي تهدف إلى تحقيق عائدات أو أرباح للمالكين أو المساهمين.ومن الأمثلة عليها الشركات المساهمة والمؤسسات التجارية والمؤسسات المالية.
- المنظمات غير الحكومية (غير الربحية): المؤسسات التي تهدف إلى تحقيق منفعة مجتمعية ويطلق عليها أحياناً اسم مؤسسات المجتمع المدني ومنها المنظمات غير الحكومية الوطنية ، والمنظمات غير الحكومية الدولية، والمنظمات الدينية، والمدارس والجامعات ووسائل الإعلام والجمعيات المهنية.
- العامة: الأفراد أو مجموعات الأفراد / المواطنين أو المتعاملين أو المستفيدين.

| | |
|--|---|
| إجراء جودة | موافقة معالي الوزير: |
| رقم الوثيقة: QP-91 | إصدار: ١/٤ |
| التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨ | صفحة ٥ / ٢ |
| العنوان: منهجية إدارة العلاقات الخارجية وبناء الشراكات | اعتماد مدير إدارة العلاقات الثقافية والبعثات: |
| | اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية: |
| | اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخليه: |
| | اعتماد ممثل الجودة: |

٤- المسؤوليات:

- ١/٤ تتولى إدارة العلاقات الثقافية والبعثات مسؤولية توثيق وتطوير العلاقات التربوية والثقافية والعلمية بين الوزارة والهيئات والمنظمات العربية والإسلامية والدولية بما ينسجم مع التوجهات والسياسة العامة للوزارة وتحقيق أهدافها.
- ٢/٤ تتولى كل من إدارة العلاقات الثقافية والبعثات ووحدة التنسيق التنموي والإدارة المعنية مسؤولية تنظيم الاتفاقية أو مذكرة التفاهم مع الشركاء المعنيين لتنفيذ الأعمال الخاصة ببرامج الخطة الاستراتيجية أو أنشطة أو مبادرات .. الخ
- ٣/٤ تتولى إدارة العلاقات الثقافية والبعثات و وحدة التنسيق التنموي مسؤولية توثيق وتطوير العلاقات مع الشركاء المحليين والدوليين لتنفيذ البرامج والمشاريع الاستراتيجية.
- ٤/٤ تتولى إدارة الشؤون القانونية مسؤولية مراجعة (نص الاتفاقية/ مذكرة التفاهم) بحيث تتسجم مع التشريعات والسياسات التربوية والتي تحقق الأهداف المؤسسية والوطنية والمبادرات الملكية.
- ٥/٤ تتولى إدارة الشؤون القانونية مسؤولية الاحتفاظ بنسخ من الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة.
- ٦/٤ تتولى الإدارات المعنية مسؤولية متابعة تنفيذ بنود الاتفاقيات أو مذكرات التفاهم والإشراف على الخطط الإجرائية.
- ٧/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية المتابعة والتقييم على المستوى الداخلي وتعميم تقارير التقييم .
- ٨/٤ تتولى وحدة التنسيق التنموي مسؤولية المتابعة والتقييم على المستوى الوطني والإقليمي وانجاز التقارير وتعميمها.

٥- العملية

أولاً: البرامج التنفيذية بين وزارة التربية والتعليم والشركاء :

- ١/٥ تقوم إدارة العلاقات الثقافية والبعثات بالتعميم على الإدارات لتفعيل البرامج التنفيذية بالتعاون الثقافي والتربوي بين وزارة التربية والتعليم والشركاء المعنيين.
- ٢/٥ تقوم إدارة العلاقات الثقافية والبعثات بمتابعة تفعيل البرامج التنفيذية المنبثقة عن الاتفاقيات المبرمة بين الوزارة والدول الأخرى بناءً على المراسلات المتبادلة.

ثانياً: الاتفاقيات المبرمة / مذكرات التفاهم بين وزارة التربية والتعليم والشركاء المعنيين:

- ٣/٥ تقوم إدارة العلاقات الثقافية والبعثات باستلام الكتب الرسمية من الشركاء المتعلقة بمقترح الاتفاقية أو مذكرة التفاهم.

| | |
|--|---|
| إجراء جودة | موافقة معالي الوزير: |
| رقم الوثيقة: QP-91 | إصدار: ١/٤ |
| التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨ | صفحة ٣ / ٥ |
| العنوان: منهجية ادارة العلاقات الخارجية وبناء الشراكات | اعتماد مدير إدارة العلاقات الثقافية والبعثات: |
| | اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية: |
| | اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخليه: |
| | اعتماد ممثل الجودة: |

- ٤/٥ تقوم إدارة العلاقات الثقافية والبعثات بالتنسيق مع الإدارة / الإدارات المعنية بدراسة بنود الاتفاقية المقترحة ، وتقديم الاقتراحات المناسبة حولها ، وتزويد الشركاء بها لتعديلها.
- ٥/٥ تقوم كافة الإدارات باستلام الكتب الرسمية والمبادرات من الشركاء المتعلقة بمجال عملهم وتقديم الاقتراحات بالاتفاقيات لإنجاز الشراكة المنفق عليها.
- ٦/٥ تقوم إدارة الشؤون القانونية بدراسة مسودة الاتفاقية المقترحة والتأكد من مدى ملاءمة هذه الاتفاقية للتشريعات والأسس المعمول بها في الوزارة وإجراء التعديلات وإصدار النسخة النهائية .
- ٧/٥ يتم اعتماد الاتفاقية من قبل معالي الوزير أو من يفوضه حسب الأصول.
- ٨/٥ تقوم الإدارة المعنية بإعداد خطة عمل لتنفيذ الاتفاقية.

ثالثاً: أسس تحديد الشركاء

- ٩/٥ يتم تحديد الشركاء على أساس المنفعة المتبادلة والمستدامة وبما يتناسب مع رؤية ورسالة وأهداف وزارة التربية والتعليم .
- ١٠/٥ يتم تعبئة بطاقة الشريك على نموذج (QF 91-3)

رابعاً: تصنيف الشركاء

- ١١/٥ يتم تصنيف الشركاء بناءً على بطاقة الشريك وفق النموذج المعتمد في وزارة التربية والتعليم كما يلي:
- شريك استراتيجي : الشركاء في التخطيط و رسم السياسات.
 - شريك رئيسي : الشريك في التمويل و التنفيذ والتخطيط.
 - شريك ثانوي : شريك ضمن برنامج محدد بإطار زمني (أقل من خمس سنوات)
- ١٢/٥ تعمل وحدة الرقابة الداخلية على تعميم نموذج لخصر وتحديد الشركاء وفق مصفوفة الشركاء لجميع الإدارات للتعبئة حسب النموذج (QF 91-1)
- ١٣/٥ يتم تحديد ضباط ارتباط مصفوفة الشركاء من جميع الإدارات .
- ١٤/٥ يعمل قسم الأداء المؤسسي وقسم المعايير والجودة على تحديث بيانات المصفوفة عبر الموقع الإلكتروني منصة الإبداع و قاعدة بيانات الشركاء .
- ١٥/٥ نشر وتعميم مصفوفة الشركاء على الموقع الإلكتروني .

| | |
|---|--|
| موافقة معالي الوزير: | إجراء جودة |
| اعتماد مدير إدارة التخطيط و البحث التربوي: | رقم الوثيقة: QP-91 إصدار : ١/٤ |
| اعتماد مدير إدارة العلاقات الثقافية والبعثات: | التاريخ : ٢٠١٧/٢/٢٨ صفحة ٥ / ٤ |
| اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية: | العنوان: منهجية ادارة العلاقات الخارجية وبناء الشراكات |
| اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخليه: | |
| اعتماد ممثل الجودة: | |

خامساً: قنوات الاتصال مع الشركاء

١٦/٥ يتم التواصل مع الشركاء من خلال قنوات الاتصال المعمول بها في وزارة التربية والتعليم :

- الاجتماعات الرسمية مع القيادة العليا والإدارات التنفيذية.
- تشكيل اللجان المشتركة.
- الكتب الرسمية والبريد الإلكتروني والفاكس.
- اتفاقيات ومذكرات التفاهم المعتمدة.

سادساً : قياس رضا الشركاء

١٧/٥ يتم قياس رضا الشركاء عن تعامل وزارة التربية والتعليم معهم وفق استبانة قياس رضا الشركاء وفق (QF91-2)

١٨/٥ يقوم قسم الأداء المؤسسي بتعميم استبانة رضا الشركاء لجميع الإدارات لتعميمها على شركائهم المعتمدين.

١٩/٥ تعمل إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات على أتمتة الإستبانة ونشرها على موقع الوزارة الرسمي.

٢٠/٥ تقوم ادارة التخطيط والبحث التربوي بتحليل الاستبانات والخروج بنسبة رضا الشركاء والتوصيات.

٢١/٥ يقوم قسم الاداء المؤسسي بتعميم نتائج الدراسة.

المراجعة والقياس والتحسين

يتم مراجعة المنهجية بشكل دوري كل سنتان، وبما تقتضيه مصلحة العمل والمستجدات.

مؤشرات قياس المنهجية

- عدد الاتفاقيات / مذكرات التفاهم المبرمة.
- مصفوفة شركاء محدثة.
- نسبة رضا الشركاء.

| | |
|--|--|
| إجراء جودة | موافقة معالي الوزير: |
| رقم الوثيقة: QP-91 | إصدار: ١/٤ |
| التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨ | صفحة ٥ / ٥ |
| العنوان: منهجية ادارة العلاقات الخارجية وبناء الشراكات | اعتماد مدير إدارة التخطيط و البحث التربوي : |
| | اعتماد مدير إدارة العلاقات الثقافية والبعثات : |
| | اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية : |
| | اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخليه : |
| اعتماد ممثل الجودة: | |

٢- الوثائق المتعلقة

- ١/٦ نسخ من الاتفاقيات / مذكرات التفاهم
٢/٦ خطط العمل
٣/٦ استراتيجية الاتصال
٤/٦ الدليل الإرشادي لبناء الشراكات (وزارة تطوير القطاع العام)

| الرقم | السجل | رقم السجل | مكان الحفظ | مدة الحفظ |
|-------|--------------------------|-----------|----------------------------|-----------|
| ٥/٦ | مصفوفة الشركاء | QF 91-1 | وحدة الرقابة الداخلية | ٥ سنوات |
| ٦/٦ | استبانة قياس رضا الشركاء | QF91-2 | الإدارة المعنية بالاتفاقية | سنتان |
| ٧/٦ | بطاقة الشريك | QF91-3 | الادارات المعنية | سنتان |
| ٨/٦ | سجل الاتفاقيات | ---- | ادارة الشؤون القانونية | دائم |



جائزة الملك عبد الله الثاني
للميز الأداء الحكومي والشفافية
السنة السابعة (2011-2012)
المرحلة البرونزية
المركز الأول

استبانة قياس مستوى رضا شركاء وزارة التربية والتعليم

أعزائنا الشركاء،،،

تقوم وزارة التربية والتعليم بتوزيع هذه الاستبانة انطلاقاً من رغبتها بتحسين مستوى التعاون المشترك مع شركائها، من خلال التعرف على اقتراحاتهم ومستوى رضاهم، راجياً إبداء الرأي بتعبئة فقرات هذه الاستبانة بشفافية وصراحة؛ بغية تطوير العمل والارتقاء بمستواه.
شاكرين لكم تعاونكم ومساهماتكم الإيجابية في استكمال هذه الأداة.

البيانات الشخصية :

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| | | | | الجهة (وزارة، هيئة، دائرة، فرد) |
| | | | | الاسم/ المسمى الوظيفي (اختياري) |
| | | | | رقم الهاتف |
| | | | | البريد الإلكتروني |
| عدد سنوات الخبرة لدى الجهة التي تعمل بها | <input type="checkbox"/> أقل من ٥ | <input type="checkbox"/> ٥ - ٩ | <input type="checkbox"/> ١٠ - ١٤ | <input type="checkbox"/> ١٥ فأكثر |

الجزء الأول

| المجال الأول | | | | | تعاون الوزارة وتجاوبها تجاه المعاملات المشتركة |
|--------------|--------|-------|-------|-----------|--|
| منخفضة جدا | منخفضة | محايد | عالية | عالية جدا | الفقرات |
| | | | | | ١ تقوم الوزارة بأعلامنا بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم. |
| | | | | | ٢ سرعة رد وزارة التربية والتعليم على المعاملات والكتب الصادرة من قبلكم. |
| | | | | | ٣ توفر الوزارة المعلومات التي تحتاجونها في الوقت المناسب والجودة المطلوبة. |
| | | | | | ٤ فعالية أداء اللجان المكلفة بالتعاون المشترك معكم. |
| | | | | | ٥ تتفاعل الوزارة في معالجة الإشكالات معكم في حال وجودها. |

| المجال الثاني | | | | | خدمات الوزارة المطورة في خدمة الشركاء |
|---------------|--------|-------|-------|-----------|---|
| منخفضة جدا | منخفضة | محايد | عالية | عالية جدا | الفقرات |
| | | | | | ١ تقدم الوزارة خدمات مطوره لكم. |
| | | | | | ٢ فعالية قنوات الاتصال المباشر بين الوزارة ووجهتكم. |
| | | | | | ٣ مستوى تطور أداء الوزارة خلال السنوات الماضية. |
| | | | | | ٤ درجة تقييمك لمستوى الرضا عن الوزارة مقارنة بغيرها من الشركاء. |

| المجال الثالث | | | | | كفاءة أداء موظفي الوزارة |
|---------------|--------|-------|-------|-----------|--|
| منخفضة جدا | منخفضة | محايد | عالية | عالية جدا | الفقرات |
| | | | | | ١ يتعامل موظفو الوزارة بكفاءة ومهارة عاليه معكم. |
| | | | | | ٢ يتمتع موظفو الوزارة بللباقه وحسن التعامل. |
| | | | | | ٣ خريطة سير إجراءات معاملاتكم واضحة بين إدارات الوزارة. |
| | | | | | ٤ مسموعاتكم عن أداء موظفي الوزارة من قبل العاملين لديكم. |

الجزء الثاني

| المجال الرابع | اذكر أهم البرامج والمشروعات التي يتم تنفيذها من قبلكم بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم |
|---------------|--|
| ١ | |
| ٢ | |
| ٣ | |
| ٤ | |
| ٥ | |

| المجال الخامس | اذكر أهم المعوقات التي تواجه معاملتكم مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها التابعة لوزارة التربية والتعليم. |
|---------------|--|
| ١ | |
| ٢ | |
| ٣ | |
| ٤ | |
| ٥ | |

| المجال السادس | ملاحظات واقتراحات أخرى لتطوير الشراكة مع وزارة التربية والتعليم. |
|---------------|--|
| ١ | |
| ٢ | |
| ٣ | |
| ٤ | |
| ٥ | |



بطاقة الشريك



| | |
|--|---|
| | اسم الشريك |
| | وصف الشريك |
| | الأهداف المشتركة (وطنية ، مؤسسية) |
| | ملخص وصف الشراكة |
| | الإطار الزمني |
| | الإدارة المعنية بالمتابعة والتنفيذ |
| | التمويل المقدم (كلي / جزئي) |
| | القنوات المستهدفة من الشراكة |
| | مستوى الإنجاز الحالي |
| | الإتفاقية أو مذكرة التفاهم (تاريخ/ كتاب/ رقم) |
| | المعوقات إن وجدت |

| تصنيف الشركاء | |
|---------------|--|
| أ | استراتيجي / الشركاء في التخطيط و رسم السياسات |
| ب | رئيسي / الشريك في التمويل و التنفيذ |
| ج | ثانوي / شريك ضمن برنامج محدد بإطار زمني (أقل من خمس سنوات) |