



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
قصص النجاح الدورة السابعة (٢٠١٤/٢٠١٥)
(سلطة اقليم البترا التتموي السياحي)
(القيادة)

إسمنا... حافظنا للتميز



سنوات



نبذة عامة



- موقع أثري عالمي مسجل لدى اليونسكو عام ١٩٨٥
- إحدى عجائب الدنيا السبع الجديدة ٢٠٠٧
- موقع جاذب ومحياً للإستثمار
- تبعد عن العاصمة عمان ٢٥٠ كم
- تبعد عن ثغر الاردن الباسم ١٢٠ كم
- مساحتها ٢٧٠٠ كم^٢ والمحمية الاثرية ٢٦٤ كم^٢

سلطة اقليم البترا التنموي السياحي مؤسسة حكومية مستقلة ماليا وإداريا ترتبط بدولة رئيس الوزراء بموجب قانونها رقم (١٥) لعام ٢٠٠٩، والمعدل رقم (١٥) لعام ٢٠١٦، مركزها الرئيسي وادي موسى

مبشرات انشاء السلطة

١. تنمية الإقليم وتطويره سياحياً واقتصادياً واجتماعياً وثقافياً والمساهمة في تنمية المجتمعات المحلية والإشراف على جميع شؤونه.
٢. الكشف عن الإرث الحضري وحماية المواقع الأثرية.
٣. توفير البيئة الاستثمارية.
٤. العناية بحماية البيئة ومصادر المياه والموارد الطبيعية والتنوع البيولوجي.

قامت السلطة بإعداد المخطط الشمولي الاستراتيجي للأعوام (٢٠١١-٢٠٣٠) والذي استند الى الاهداف العليا وهي :

١. التحول بالبترا من مكان جذب سياحي الى وجهة سياحية عالمية.
٢. تشجيع الاستثمارات الوطنية والأجنبية المباشرة وتجهيز البنية التحتية والبيئة التشريعية اللازمة.
٣. رفع عدد السياح القادمين الى ٢-٢,٥ مليون سائح مع رفع معدل مدة الإقامة للسائح التي تبلغ حالياً ١,٢ ليلة وذلك من خلال عدة سيناريوهات مستقبلية للتنمية استنادا الى متغيرين رئيسيين هما زيادة عدد السياح وزيادة مدة الإقامة

حصول سلطة اقليم البترا التنموي السياحي على ختم التميز من مركز الملك عبد الله الثاني لتمييز الاداء الحكومي والشفافية عن الدورة (٢٠١٤/٢٠١٥)

حصول السلطة على شهادة الايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ في ادارة الجوده الشاملة للعام ٢٠١٥



سلطة اقليم البترا الترموي السياحي المسيرة نحو التميز

ان نجاح المؤسسات الحكومية في مسيرتها نحو التميز تقوم على اربعة عناصر رئيسية وقد نهجت السلطة في هذه المسيرة على هذه العناصر الرئيسية

البنية التحتية

التنافس

أركان العمل

التخطيط
الاستراتيجي





أولاً: التخطيط الاستراتيجي

قامت السلطة بإعداد الخطة الاستراتيجية لها للاعوام ٢٠١٥-٢٠١٧ آخذة بعين الاعتبار مخرجات المخطط الشمولي الاستراتيجي لإقليم البترا للأعوام ٢٠١١-٢٠٣٠ من خلال تشكيل لجنة القيادة والاستراتيجية وقد قامت بوضع الرؤية والرسالة والقيم ، وتحديد التوجهات الاستراتيجية لها المرتبطة بالاهداف الوطنية

قامت السلطة بتحليل البيئة الداخلية والخارجية من خلال تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات

قامت السلطة بربط التوجهات الاستراتيجية بالاهداف الاستراتيجية للمؤسسة ، ومن ثم تحويل هذه الاهداف الاستراتيجية الى مخرجات ضمن الاهداف التشغيلية للمؤسسة لتحقيق رؤيتها ورسالتها واهدافها .

قامت السلطة بتوزيع الخطة الاستراتيجية على الدوائر الحكومية والتي تشابه عملها عمل السلطة وأخذ التغذية الراجعة ومن ثم اعتماد الخطة بشكلها النهائي من قبل الادارة العليا



القيم (Values)

- ١- الشفافية
- ٢- العدالة وتكافؤ الفرص
- ٣- الالتزام بمبادئ تميز الخدمة
- ٤- التعلم ونقل المعرفة
- ٥- الإبداع والابتكار
- ٦- العمل بروح الفريق
- ٧- التشاركية

الرسالة (Mission)

مؤسسة وطنية تهدف الى تطوير إقليم البترا اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا والمساهمة في تنمية المجتمع المحلي من خلال ادارة الإقليم والمحافظة على الإرث الحضري والكشف عنه وتطوير العملية السياحية وتوفير البيئة الاستثمارية الملائمة لخلق تنمية مستدامة .

الرؤية (Vision)

نموذج وطني متكامل للعمل التنموي والسياحي

هدف مؤسسي

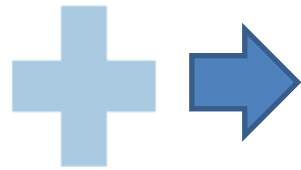
هدف مؤسسي

الأهداف الوطنية والأهداف الاستراتيجية

هدف وطني

تطبيق معايير
التميز
المؤسسي

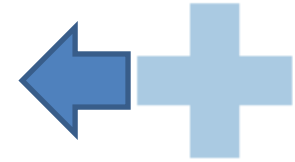
تخطيط وتنظيم
وتطوير البنية
التحتية
واستدامتها



تعزيز الإدارات
الحكومية لتكون
مستعدة مالياً وشفافة
وخاضعة للمساءلة
على الصعيدين
المركزي والمحلي.



أن يكون للأردن
مرافق وبنى
تحتية ذات كفاءة
ومردود عالي



إنجاز منظومة
تشريعية
متكاملة ناظمة
للعمل

بناء اليات تعاون
وشراقات
وتنسيق مع
الجهات الرسمية
وغير الرسمية

هدف مؤسسي

هدف مؤسسي

الأهداف الوطنية والأهداف الاستراتيجية

هدف وطني

المساهمة في
تحسين مستوى
الوعي العام في
المجتمع

المحافظة على
الموقع الاثري
وابراز هويته

تعزيز اعتماد
الأردنيين على
أنفسهم ومساعدة
غير القادرين منهم
في تلبية احتياجاتهم.

تحسين نوعية
البيئة
والمحافظة
عليها.

تمكين المجتمع
المحلي ورفع
مستوى معيشتة
والاستفادة من
قدرات أبناءه

المحافظة على
المصادر
البيئية
وحمايتها

هدف مؤسسي

المحافظة على
الموقع الاثري
وابراز هويته



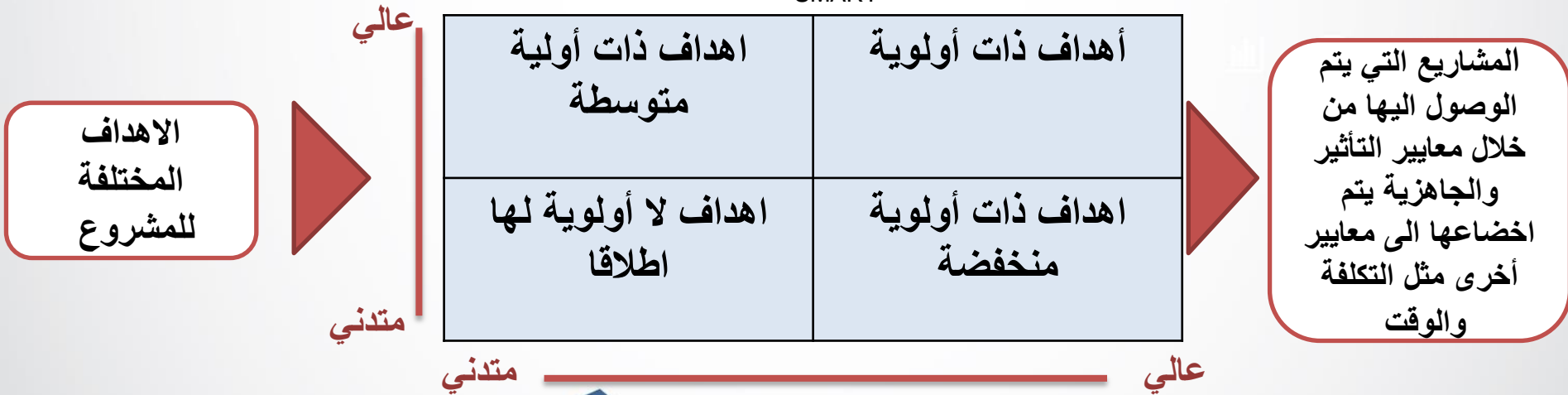
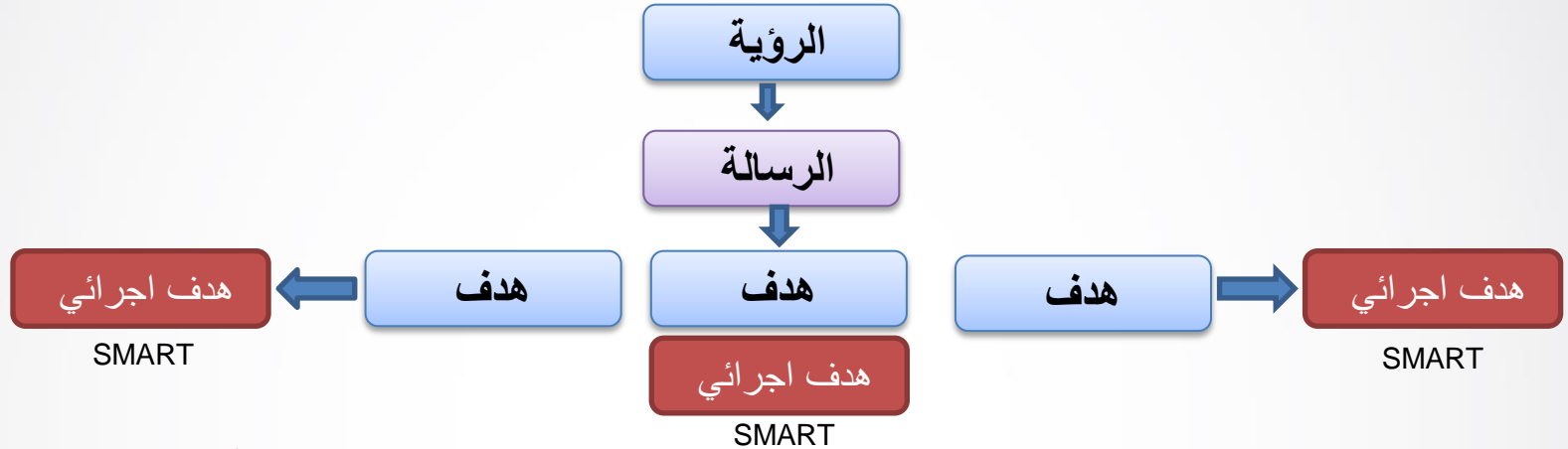
المحافظة على
المصادر
البيئية
وحمائتها

هدف وطني

تحسين نوعية
البيئة
والمحافظة
عليها.



برنامج الخطط التشغيلية



تطبيق معايير تطوير الاداء المؤسسي

النموذج الاوروبي للتميز المعتمد من قبل جائزة
الملك عبد الله الثاني لتمييز الاداء الحكومي

النتائج

الممكنات

النتائج
الرئيسية
(١٧٥)

نتائج الافراد
(١٠٠)

نتائج متلقي الخدمة
(١٧٥)

نتائج المجتمع
(٥٠)

العمليات
والخدمات
(١٠٠)

الافراد
(١٠٠)

الاستراتيجية
(١٠٠)

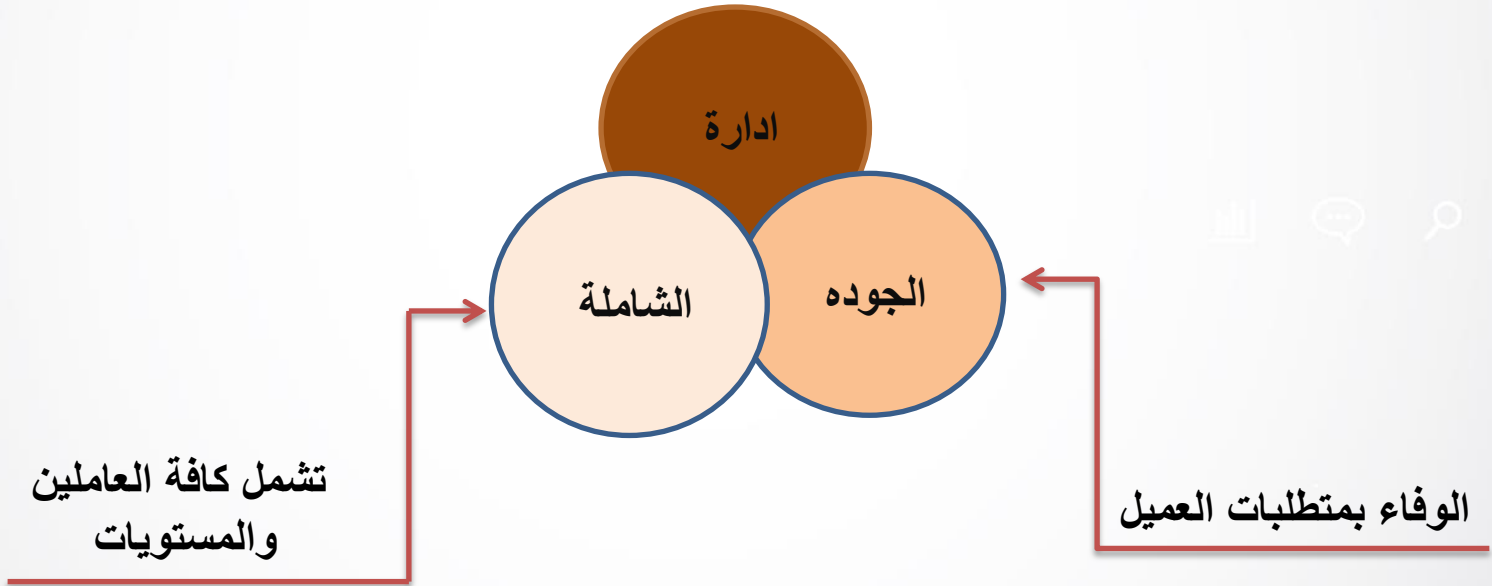
الشركاء
والموارد
(١٠٠)

القيادة
(١٠٠)

تطبيق معايير تطوير الاداء
المؤسسي



تطبيق نظام الجوده الشامل وحصول السلطة على شهادة الايزو
ISO 9001:2015



القيادة والاستراتيجية (٢٠٠)

ثانياً: معايير الجائزة

- تشكيل الفريق
- اجراء المقابلات
- نتائج تقرير التقييم

التقييم المؤسسي

التحليل والتخطيط

- تحليل التقرير
- تبادل الافكار والخبرات
- وضع الاهداف
- خطة العمل والمتابعة

- تنفيذ الحلول
- التعاون المتبادل

التنفيذ وتبادل الخبرات

المتابعة والتقييم

- تقارير المتابعة
- تقويم وتصحيح
الفعاليات

ثانياً: معايير الجائزة

الاجراء	البيان	ت
<p>(١) مراجعة الرؤية الموجوده</p> <p>(٢) توزيع استبانه لأخذ آراء المديریات</p> <p>(٣) صياغة مسوده رؤية ورساله</p> <p>(٤) اعتماد المسوده</p> <p>(٥) أخذ آراء المعنيين</p> <p>(٦) اعتماد نهائي والتعميم</p>	الرؤية والرسالة	١
<p>(١) تقييم ذاتي للإدارة العليا وبيان فرص التحسين</p> <p>(٢) بناء منهجية القيادة ونماذجها</p> <p>(٣) رعاية اعمال التطوير والتحسين</p> <p>(٤) اقرار اجتماع رئيس مجلس المفوضين</p> <p>(٥) وضع تعليمات لمتابعة توجيهات رئيس مجلس المفوضين</p> <p>(٦) صياغة سياسة الادارة العليا</p> <p>(٧) تعميم السياسات</p> <p>(٨) تعميم مدونة قاعدة السلوك الوظيفي على الموظفين</p>	السياسات والقنوه	٢

ثانياً: معايير الجائزة

القيادة والاستراتيجية
(٢٠٠)

الاجراء	البيان	ت
(١) التوعية بإدارة المعرفة (٢) قياس الوعي المعرفي (٣) بناء استراتيجية ادارة المعرفة (٤) بناء منهجية ادارة المعرفة (٥) التشجيع على نقل المعرفة	إدارة المعرفة	٣
(١) تحديد المخاطر الاستراتيجية (٢) تحديد أوزان نسبية للمخاطر (٣) بناء منهجية ادارة المخاطر (٤) وضع تعليمات لإدارة المخاطر	إدارة المخاطر	٤
(١) تحليل احتياجات المعنيين/ قياس الرضى (الموظفين، الموردين، الشركاء) (٢) وضع توصيات تحليل الاحتياجات موضع التخطيط (٣) تحديد المرجعيات الادارية ضمن الوصف الوظيفي (٤) وضع خطة خاصة للرفاه الوظيفي	العلاقات مع المعنيين	٥

ثانياً: معايير الجائزة

الاجراء	البيان	ت
<p>(١) صياغة مصفوفة الصلاحيات (٢) وضع خطة تدريب الادارة العليا (٣) تمكين الصف الاول من الموظفين (خدمة الجمهور)</p>	التفويض والتمكين	٦
<p>(١) توضيح المفاهيم (٢) تشكيل لجنة التحسين المستمر (٣) صياغة منهجية التحسين المستمر (٤) ضبط وتوثيق أعمال لجنة التحسين المستمر (٥) قياس نتائج التحسين المستمر</p>	التحسين المستمر	٧
<p>(١) تحديد الاهداف الاستراتيجية (٢) تحديد المستهدفات (٣) تحديد الاولويات (٤) بناء منهجية المتابعة والتقييم (٥) وضع نظام للمتابعة والتقييم (٦) تحديد آلية اتخاذ القرارات للمتابعة والتقييم</p>	المتابعة والتقييم	٨

ثانياً: معايير الجائزة

القيادة والاستراتيجية
(٢٠٠)

الاجراء	البيان	ت
(١) تحليل الاحتياجات المجتمعية (٢) بناء منهجية المسؤولية المجتمعية (٣) وضع خطة المسؤولية المجتمعية (٤) اجراء القياس والمتابعة (٥) تبادل قصص النجاح	المسؤولية المجتمعية	٩
(١) نشر ثقافة التميز والابداع (٢) التشجيع على الاقتراحات الابداعية (٣) تحفيز الموظفين على الابداع (٤) مكافئة المبدعين	التميز والابداع	١٠
(١) التخطيط لإدارة التغيير (٢) التشجيع على تبني الافكار الجديدة (٣) بناء القرارات من خلال لجان وتبني الحقائق والمعلومات	قيادة التغيير	١١

ثانياً: معايير الجائزة

معيار الافراد

رعاية الموظفين

علاقات الموظفين

الاحتفاظ بالموظفين

التدريب والتطوير

تدريب الموظفين

التطوير الاداري

التخطيط

التنبؤ

التخطيط التعاقبي

الادارة

وصف وتصنيف
الوظائف

التوظيف

تقييم الاداء

المكافآت والحوافز

الشركاء والموارد
(١٠٠)

ثانياً: معايير الجائزة

معيار المالية

التقييم المالي

الرقابة والتدقيق

التوصيات

التنفيذ

الادارة المالية

المشتريات

المشتريات

التخطيط

التقديرات

اعداد الموازنة
ورصد المخصصات

المعرفة

ثانياً: معايير الجائزة

المعرفة

الاتصالات

الاتصالات الداخلية

الاتصالات الخارجية

الأثر المعرفي

نشر المعرفة

المراجعة والتقييم

عمليات المعرفة

الوعي والالتزام

التخطيط

العمليات والخدمات
(١٠٠)

ثانياً: معايير الجائزة

معايير العمليات
والخدمات

ادارة العمليات وتبسيطها

تبسيط العملية وتقديمها

تبسيط الاجراءات

ادارة العلاقات مع المتعاملين

احتياجات متلقي
الخدمة

رضى المتعاملين

بناء العلاقات مع
الموردين

التحسين المستمر

ثالثاً: الأثر الذي لمستته السلطة نتيجة المشاركة بالجائزة

١- محور الاستراتيجية والتخطيط

٢٠١٣

لا يوجد خطة
استراتيجية

لا يوجد أهداف ولا خطط

قانون للسلطة دون استكمال
المنظومة التشريعية المنبثقة عنه

٢٠١٥

رؤياً ورسالة
وخطة استراتيجية

تحديد عشرة أهداف استراتيجية
مرتبطة بالأهداف الوطنية، وينبثق
عنها أهداف تشغيلية ومشاريع

قانون معدل يواكب الاحتياجات
واقرار أنظمة ناظمة للعمل بكافة
المجالات

ثالثاً: الأثر الذي لمستته السلطة نتيجة المشاركة بالجائزة

٢- محور الشركاء والموارد

٢٠١٣

جهاز اداري متضخم وليس بالفاعلية المطلوبة

ادارة مالية غير مرتبطة بخطة وأهداف السلطة

انجاز المعاملات من خلال التداول الورقي

لا خطط للجودة ولا ارشفة



٢٠١٥

خطط تدريبية وتطوير هيكل اداري تنظيمي جديد واعادة توزيع الموارد البشرية المتاحة

ادارة مالية تعطي الاولوية لتحقيق اهداف السلطة ومشاريعها

استحداث نظام الديوان الالكتروني لإنجاز المعاملات داخل السلطة

العمل ضمن منهجيات وآليات عمل موثقة توجت بالحصول على شهادة الايزو ٩٠٠١-٢٠٠٨، ونظام ارشفة الوثائق

٣- محور خدمة الجمهور واشراك المجتمع المحلي

٢٠١٣

نظام خدمة جمهور غير فعال

عدم اشراك المجتمع المحلي

موقع الكتروني بدون تطوير

٢٠١٥

استحداث مكتب خدمة الجمهور
واستحداث آلية الرد الالكتروني في
الرد على معاملات متلقي الخدمة

تفعيل قانون السلطة بتشكيل المجلس
الاستشاري من المجتمع المحلي والخبراء
واطلاعهم على اهداف وخطط السلطة
واشراكهم

تطوير الموقع الالكتروني للسلطة بشكل
يسهل على المعنيين الاطلاع عليه والعمل
على توفير نماذج الخدمة على الموقع

٤ - محور البنية التحتية والاستثمار

٢٠١٣

تنظيم حضري عشوائي بكلف مالية باهظة

توسع بالبنية التحتية والبلدية بدون أولويات وبكلف مرتفعة

استثمار بلا هوية

٢٠١٥

تنظيم وفق المخطط الشمولي الاستراتيجي ومخطط استعمالات الاراضي

وضع خطة لإنشاء بنية تحتية تخدم اهداف السلطة ضمن برنامج مشاريع تطوير اقليم البترا

- اعداد خارطة استثمارية للإقليم يوزع مكاسب الاستثمار على كافة المناطق
- تعديل قانون السلطة لمنح مزايا استثمارية مشابهة للمناطق التنموية
- اصدار نظامي تنظيم البيئة الاستثمارية، ونظام ترخيص المنشآت الاقتصادية

٥- محور ادارة المخاطر

٢٠١٣

لا توجد خطط لإدارة
المخاطر

آثار سلبية على البيئة والمحمية
الأثرية

غياب الحلول للتعامل مع متطلبات
الجهات الدولية مثل منظمة
اليونسكو

٢٠١٥

خطط ومشاريع لإدارة
المخاطر من خلال دراسات
ومشاريع منفذة على الواقع

خطط ودراسات لحماية الموقع الأثري
والبيئة مثل مشروع التنوع الحيوي،
وإصدار نظام المحمية، والمحمية
الطبيعية

اعداد خطة لإدارة المحمية
ومشروع للنطاق العازل لحماية
المحمية وبناء علاقات شراكة مع
هذه المنظمات

رابعاً: اهم انجازات السلطة بعد المشاركة بالجائزة

مشروع تطوير وسط مدينة وادي موسى



ورد المشروع ضمن المخطط الشمولي الاستراتيجي وورد بالخطة الاستراتيجية للسلطة (٢٠١٧-٢٠١٥)

1

تكلفة المشروع الاجمالية للمرحلة الاولى (تنفيذ واشراف) مبلغ وقدره (٤,٩٥١,٩٨١) دينار ، تاريخ الإحالة للتنفيذ ٢٠١٦/٢/١٧ ، والاشراف بتاريخ ٢٠١٦/١/١٤ .

2

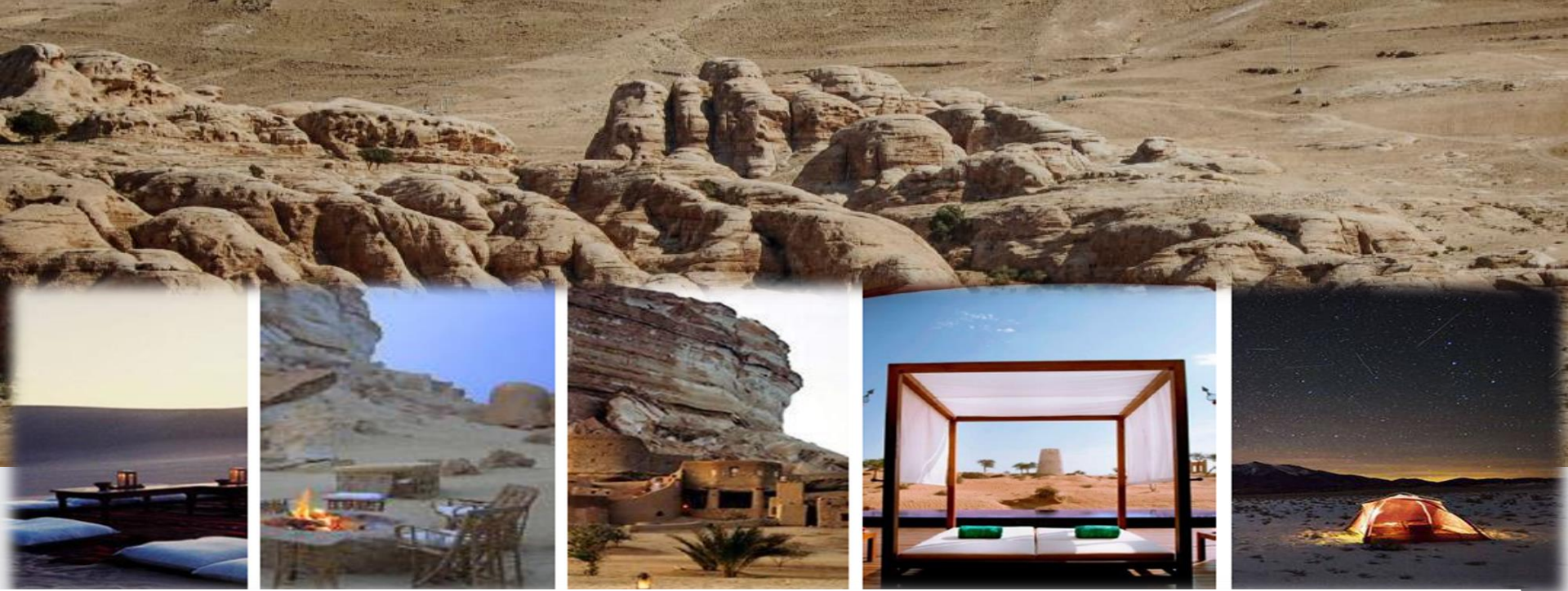
مشروع قلاع الطوال ومدخل المدينة



1 ورد المشروع ضمن المخطط الشمولي الاستراتيجي والخطة الاستراتيجية للسلطة ليتم تنفيذه بعد ان انتهت السلطة من التصاميم اللازمة له وايجاد التمويل للتنفيذ

2 تكلفة المشروع الاجمالية للمرحلة الاولى (تنفيذ واشراف) مبلغ وقدره (٣,٧٦٨,٦٧٥) دينار ، تاريخ الإحالة للتنفيذ ٢٠١٦/٢/١٧ ، والاشراف بتاريخ ٢٠١٦/١/١٤ .

مشروع القرية السياحية البيئية



ورد المشروع ضمن المخطط الشمولي الاستراتيجي والخطة الاستراتيجية للسلطة ليتم تنفيذه بعد ان انتهت السلطة من التصاميم اللازمة له وايجاد التمويل للتنفيذ

1

تكلفة المشروع الاجمالية (تنفيذ و اشراف) مبلغ وقدره (٩٦٦,٠٠٠) دينار ، تاريخ الإحالة للتنفيذ ٢٠١٥/١٢/٢٨ ، والاشراف بتاريخ ٢٠١٦/٣/١٠ .

2

مشروع القرية التراثية



1 ورد المشروع ضمن المخطط الشمولي الاستراتيجي والخطة الاستراتيجية للسلطة ليتم تنفيذه بعد ان انتهت السلطة من التصاميم اللازمة له وايجاد التمويل للتنفيذ

2 تكلفة المشروع الاجمالية (تنفيذ و اشراف) مبلغ وقدره (٥,٠٠٠,٠٠٠) دينار ، المشروع قيد الاحالة للتنفيذ، وتم احالة عقد الاشراف بمبلغ مالي وقدره (٩٢٠,٠٠٠) دينار

مشروع الطريق الخلفي



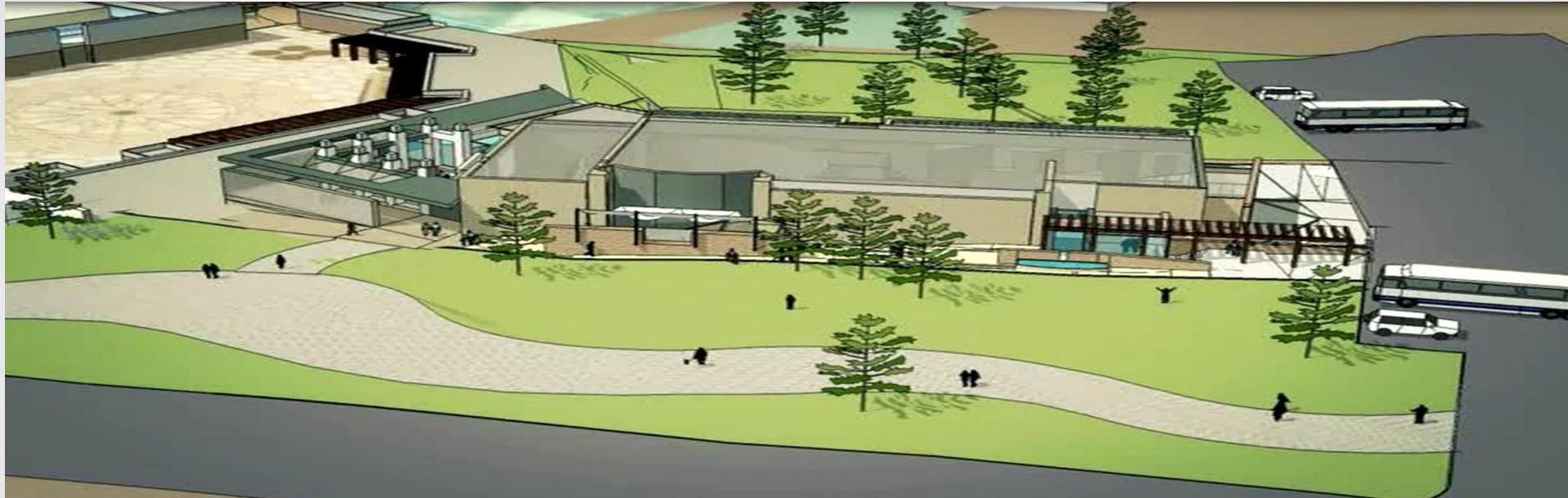
ورد المشروع ضمن المخطط الشمولي الاستراتيجي والخطة الاستراتيجية للسلطة ل يتم تنفيذه بعد ان انتهت السلطة من التصاميم اللازمة له وايجاد التمويل للتنفيذ

تكلفة المشروع الاجمالية (تنفيذ واشراف) مبلغ وقدره (١,٣١٧,٨٧٢) دينار ، المشروع تمت احواله للتنفيذ بتاريخ ٢٠١٦/٣/٦ ، بمبلغ (١,١٩٤,٩٢٢) وتم احواله عقد الاشراف بمبلغ مالي وقدره (١٢٢,٩٥٠) دينار ، تاريخ ٢٠١٦/٣/١٠

1

2

مشاريع قيد الطرح خلال العام ٢٠١٦



مشروع متحف البترا
(JICA) من المتوقع طرح المشروع للتنفيذ خلال العام ٢٠١٦، وممول من الوكالة اليابانية
تكلفة المشروع الاجمالية (٧) مليون دينار
الموقع (بالقرب من مركز زوار البترا)



مشروع تطوير الشارع السياحي
من المتوقع طرح المشروع للتنفيذ خلال العام ٢٠١٦، تم توفير التمويل اللازم لتنفيذ المشروع، وتم الانتهاء من مشروع
الدراسات والتصاميم له
تكلفة المشروع الاجمالية (٢,٨٥٠,٠٠٠) دينار أردني
طول مسار الشارع (١٥٥٥ م) من وسط المدينة باتجاه مركز زوار البترا



مشروع الطريق الشرياني

من المتوقع طرح المشروع للتنفيذ خلال العام ٢٠١٦، تم توفير التمويل اللازم لتنفيذه، وتم الانتهاء من مشروع الدراسات والتصاميم له

تكلفة المشروع الاجمالية المقدرة (٤,٠٠٠,٠٠٠) دينار أردني
طول مسار الشارع (١٠٠٠م) يتم ربط الشارع بمشروع الطريق السياحي



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

شكراً لكم



مسيرة الأردن إلى التميز
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

إسمنا... حافظنا للتميز
10 سنوات