

كلمة صاحب السمو الملكي

الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز

أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة



إن انطلاق الجائزة يهدف في الأساس إلى تحفيز الجهات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتقييم الأداء وقياس مدى الرضا عن تلك الخدمات، بالإضافة إلى نشر ثقافة الجودة وتحسين الأداء والتطوير المستمر، فالجميع يعمل لهدف مشترك يتمثل في خدمة الوطن والمواطن، منطلقين في ذلك من ثوابت ورؤية ولاة الأمر بأن المواطن هو الأساس والمقصد لكل ما تبذله الدولة من جهود في سبيل تحقيق التنمية والعيش الكريم.

حفل الجائزة الدورة الأولى

برعاية سمو أمير منطقة المدينة المنورة

جائزة المدينة المنورة

للأداء الحكومي المتميز

تختتم أعمال الدورة الخامسة

اللجنة الإعلامية:

يرعى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز، مساء اليوم الاثنين ٣ / ٤ / ١٤٤٠هـ، حفل الجائزة في دورتها الخامسة، بحضور عدد من المسؤولين والأهالي، ومديري الجهات الحكومية بالمنطقة.

وقدم وكيل إمارة منطقة المدينة المنورة المساعد للشؤون التنموية الأمين العام للجائزة المهندس محمد بن إبراهيم عباس، شكره وتقديره لسمو أمير منطقة المدينة المنورة على دعمه وعنايته بالجائزة لتحقيق رؤيتها ورسالتها الرامية لتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والزوار في المنطقة.

وأوضح أن الجائزة تمنح للمنشآت الحكومية التي تحقق تميزاً في الخدمات والأداء المؤسسي، مما يساهم في رفع مستوى أداء الجهات الحكومية لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين، مفيداً أن الجائزة تسعى كل عام لتحقيق أهدافها في نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق أنظمة الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز روح التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية، إضافة إلى تمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الفرص والممكنات وقنوات الخدمة المناسبة، كما وتسعى لتأسيس ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

وبين المهندس عباس أن الجائزة تطورت خلال مسيرتها في الأعوام الماضية، حيث أصبحت تشتمل خمسة فروع، هي فرع التميز في تحقيق

رضا المستفيدين وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية المستهدفة من حيث تحقيق رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة لهم وتلبية رغباتهم وتطلعاتهم، والثاني التميز في أنظمة إدارة الجودة والتحسين المستمر، ويعنى بالمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث تطبيقها الفعلي لأنظمة الجودة وما تتضمنه من تخطيط وتنفيذ وقياس وحصولها على شهادات جودة معتمدة، إضافة إلى تبنيها للأنظمة والسياسات المختلفة التي من شأنها أن تضمن التحسين المستمر في مختلف المجالات.

أما الفرع الثالث للجائزة هو فرع التميز في تنفيذ ومتابعة المشاريع، وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث استفادتها من الميزانيات المعتمدة وفعالية أنظمة الإشراف على تنفيذ المشاريع وآليات متابعتها للتأكد من إنجازها وفق برامجها الزمنية المعتمدة وبالجودة المطلوبة، في حين يأتي الفرع الرابع حول التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، إدراكاً من الجائزة لأهمية هذه الفئة الغالية حيث يجري بين الجهات الحكومية المفاضلة في مجال تقديم أفضل الخدمات لهم وتوظيفهم بما يتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم.

وأبان أن الفرع الخامس هو فرع التميز في توظيف وخدمة المرأة، وذلك تأكيداً لأهمية المرأة في المجتمع ودورها الفاعل في البناء والتطوير والتنمية، ويجري فيه المفاضلة بين الجهات من حيث توفير أفضل الخدمات وتهيئة بيئة العمل المناسبة للمرأة، مشيراً إلى أن عمليات التقييم لفروع الجائزة كافة تجري من خلال استخدام أساليب ومنهجيات بحثية مختلفة ومستندة على أسس علمية.

أداة تحفيز لارتقاء جودة المخرجات وتحسين بيئة العمل



أكد معالي مدير الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة الدكتور حاتم بن حسن المرزوقي على أن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز تأتي تأكيداً للاهتمام الذي توليه القيادة الرشيدة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، مشيراً إلى ما تمثله الجائزة من أداة تحفيز وإثراء تنافسي شريف بين مختلف القطاعات الحكومية لتطبيق معايير التطوير والجودة لمخرجاتها بما يعود بالنفع على المواطن والزائر والمقيم على حد سواء.

وأوضح بأن الجائزة أحدثت خلال السنوات القليلة الماضية نقلة نوعية في واقع الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي من خلال العمل على إيجاد بيئة عمل مثالية تقدم الخدمات بمهنية وجودة عالية، لافتاً إلى أن التفاعل الكبير من قبل الجهات الحكومية والمستفيدين يعكس وعياً متنامياً بأهداف الجائزة.

وقال الدكتور المرزوقي إن الجامعة الإسلامية حصلت العام الماضي على جائزة المركز الأول في محور التميز في تطبيقات أنظمة إدارة الجودة والتحسين المستمر، وكان الفوز حافزاً لجميع منسوبي الجامعة على مضاعفة الجهد لمواصلة التميز وتحقيق أنظمة وفق معايير عالية في مجال جودة الأداء.

وشمن مبادرة صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة الأداء الحكومي المتميز على إطلاق الجائزة ودعمه المتواصل لها، بهدف تحسين بيئة العمل في الجهات الحكومية ورفع مستوى الخدمات والتنمية في المنطقة، مشيداً بمضامين الجائزة ومحاورها المتنوعة ومؤشرات قياس الأداء ومعايير الترشح التي ترتقي بجودة الأداء، تماشياً مع الأهداف التي وضعتها الدولة لهذه الأجهزة ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.

معالي مدير الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة
الدكتور حاتم بن حسن المرزوقي

التميز ثقافة وأسلوب حياة



أكد معالي مدير جامعة طيبة الدكتور عبدالعزيز السراني أن جائزة الأداء الحكومي المتميز بالمدينة المنورة بمثابة التجديد والتحسين من أداء القطاعات الحكومية التي تقدم الخدمات المتميزة التنافسية بين الجهات الحكومية؛ لتحقيق ما يتطلع له المستفيد من خدمات ذات جودة عالية.

وأضاف معاليه أن الجائزة تأتي ترجمة لحرص خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز، وولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان على تشجيعهما لمبادرات التميز الوظيفي ليس فقط في المؤسسات والهيئات؛ وإنما للأفراد، لإيمانهما العميق والراسخ بقدرة أبناء الوطن على أن يكونوا دائماً في مصاف التميز والريادة، وهو ما يشجعهم على بذل كل ما في وسعهم، والتنافس في خدمة وطنهم، وتحقيق الإنجازات ليكونوا على قدر المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

وشكر معاليه صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة، ونائبه صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن خالد بن فيصل على حرصهما للارتقاء بالخدمات في منطقة المدينة المنورة وتسخير عوامل التحفيز والنجاح لأبناء طيبة.

وأوضح معاليه أن جائزة الأداء الحكومي ستأسس منظومة متكاملة للتميز في العمل الحكومي بالمدينة المنورة، متوقفاً بأن التميز في الأداء الحكومي، سيتحول إلى ثقافة وأسلوب حياة لدى الموظفين، بحيث ينشأ جيلاً من الموظفين المتميزين والقادرين على الإبداع والابتكار في مختلف القطاعات الحكومية بالمدينة المنورة.

معالي مدير جامعة طيبة
الدكتور عبد العزيز بن قبلان السراني

عناية خاصة بالمرأة

كل ذلك أدى إلى قيام القطاعات الحكومية بالمنطقة بالعمل على تطوير أعمالها وتحسين خدماتها ورفع إنتاجيتها بما يحقق تقديم الخدمات بجودة عالية ورفع الإنتاجية والتحسين المستمر لتحقيق الجودة والتميز من حيث الإنتاج والثقافة والخدمات المقدمة للمواطن والمقيم والزائر.

ومما لاشك فيه أن المرأة تلعب دوراً هاماً في المجتمع وفي جميع القطاعات من مساهمتها في مختلف المجالات العلمية والعملية وغيرها، وقد حظيت المرأة في منطقة المدينة المنورة باهتمام خاص من صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة حيث خصص الفرع الخامس للجائزة للتميز في توظيف وخدمة المرأة وذلك تأكيداً من الجائزة لأهمية المرأة في المجتمع ودورها الفاعل في البناء والتنمية والتطوير في مختلف المجالات. وفي الختام أتوجه بالشكر الجزيل لصاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة على اهتمامه ورعايته ودعمه لهذه الجائزة المميزة لتحقيق أهدافها السامية.

وكيلة جامعة طيبة لشؤون الطالبات
الدكتورة إيناس بنت محمد طه

تعتبر جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز من الجوائز المهمة التي حرص على إنشائها ودعمها صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة حفظه الله لتحقيق رؤية الجائزة ورسالتها للارتقاء بالمدينة المنورة لمدارج المدن المتميزة وذلك في مختلف المجالات المرتبطة بالإنسان من خلال نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الجودة والإبداع والتميز، إضافة إلى رفع مستوى أداء الجهات الحكومية والخاصة والأفراد لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين. وتعيش الجائزة اختتام الدورة الخامسة لها بعد أن حققت خلال مسيرتها العديد من الأهداف التي وضعتها الجائزة في فروعها الخمسة والمتمثلة في نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والإبداع والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز وتشجيع التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية، وتمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الوظائف وقنوات الخدمة المناسبة، ونشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار والتميز في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

التميز في العمل المؤسسي



الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى وعلى آله وصحبه أجمعين ومن سار على نهجه إلى يوم الدين .. وبعد
بفضل الله وتوفيقه ثم بدعم وعناية صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز، تواصل الجائزة أعمالها منذ

انطلاقها عام ١٤٣٥هـ وحتى الدورة الخامسة لتحقيق رؤيتها ورسالتها الرامية للتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والزوار في المنطقة.

كما تواصل الجائزة تحقيق أهدافها المتمثلة في نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق أنظمة الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز روح التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية، إضافة إلى تمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الفرص والممكنات وقنوات الخدمة المناسبة لهم، كما وتسعى الجائزة لتأسيس ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

وها نحن اليوم نحتفي باختتام الدورة الخامسة للجائزة بعد الانتهاء من أعمال تطبيق أدوات الرصد وآليات القياس وعمليات التقييم باستخدام أساليب ومنهج بحثية مختلفة بشكل دقيق ومستندة على أسس علمية، وقد بلغ إجمالي عدد الزيارات والمقابلات والنماذج ضمن أدوات التقييم التي تم تطبيقها خلال الدورة الخامسة للجائزة ما يربو على (١٠٠٠٠) عشرة آلاف أداة تقييم.

وتنفيذاً لتوجيهات صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة؛ بالعمل على نشر ثقافة الجودة والوعي بأهميتها ودورها في رفع الكفاءة وتحسين الخدمة، واستمراراً للفعاليات والمبادرات التي قدمتها الجائزة خلال دوراتها السابقة، نظمت الأمانة العامة للجائزة العديد من النشاطات والفعاليات خلال الدورة الخامسة شملت توقيع اتفاقية تفاهم وتنفيذ مبادرة فنون المدينة ومبادرة دوري التميز لفرق أحياء المدينة المنورة، وكأس التميز للمحافظات، كما تم عقد لقاء لضباط التواصل في الجهات وتنفيذ برامج تدريبية حول التميز في الأداء الحكومي وتحقيق رضا المستفيدين، واستعراض تجارب للتميز، إضافة إلى تنظيم ورشة عمل حول تطوير الجائزة.

وبهذه المناسبة أرفع وافر الشكر والثناء لصاحب السمو الملكي أمير المنطقة رئيس مجلس أمناء الجائزة على دعم سموه وعنايته بالجائزة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، كما أتقدم بالشكر لمجلس أمناء الجائزة، وأعضاء الهيئة الإشرافية، والقطاعات الحكومية المشاركة وضباط الاتصال بها على جهودهم المباركة، والشكر موصول للجهات التي ساهمت في تنفيذ الفعاليات والمبادرات المصاحبة للجائزة، كما وأهنئ الفائزين بالدورة الخامسة متمنياً لهم التوفيق والسداد.

وكيل إمارة منطقة المدينة المنورة المساعد للشؤون التنموية
الأمين العام للجائزة
المهندس محمد بن إبراهيم عباس

نقلة نوعية في واقع الخدمات



لاشك أن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز جاءت بتوجيه كريم من صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة، لها أثر كبير جداً على أداء القطاعات الحكومية وكذلك القطاعات الأمنية المشاركة، كما أن الجائزة أوجدت روح المنافسة ما بين القطاعات والإدارات والشعب التابعة للجوازات وأصبح هناك فريق إداري متكامل.

والجائزة أيضاً أحدثت نقلة نوعية خلال السنوات القليلة الماضية في واقع الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي وسعت الجائزة على تحسين ورفع أداء جودة العمل الإداري.

وحصل قطاع الجوازات بمنطقة المدينة على ثلاثة جوائز بفضل الله أولها في عام ١٤٣٦هـ حصلت جوازات المنطقة على المركز الأول في فرع التميز في تحقيق رضا المستفيدين، والثانية كانت في عام ١٤٣٧هـ، على المركز الثاني في فرع التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ، وفي عام ١٤٣٨هـ على المركز الأول في فرع التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.

وبهذه المناسبة أثنى مبادرة صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة الأداء الحكومي المتميز على إطلاق الجائزة ودعمه المتواصل لها، بهدف تحسين بيئة العمل في الجهات الحكومية ورفع مستوى الخدمات والتنمية في المنطقة، مشيداً بمضامين الجائزة ومحاورها المتنوعة ومؤشرات قياس الأداء ومعايير الترشيح التي ترتقي بجودة الأداء، تماشياً مع الأهداف التي وضعتها الدولة لهذه الأجهزة ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.

مدير جوازات بمنطقة المدينة المنورة
الدكتور اللواء خالد بن محمد الهويش

الجودة ضرورة لمواكبة المستجدات

تعد جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز دافعا لتقديم الخدمات للمستفيدين بالصورة المطلوبة وفق ضوابط ومعايير الجودة الشاملة من خلال نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الجودة والسعي في الإبداع والابتكار والتميز وتبادل الخبرات والتعاون بين الجهات الحكومية والتحفيز على ذلك مع الاهتمام بجميع شرائح المجتمع ومنهم المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

وجوائز الجودة بشكل عام ليست ترفاً بل ضرورة لمواكبة ما أستجد حيال ذلك على مستوى العالم والاستمرارية في التطوير من أهدافها الاستراتيجية، وإشراك الجهات الحكومية في تطوير أدوات جائزة الأداء الحكومي المتميز بمنطقة المدينة المنورة لمواكبة المتغيرات المتسارعة تأكيداً لما يوليه صاحب السمو الملكي أمير المنطقة وسمو نائبه - حفظهما الله - من عناية لرفع مستوى الخدمات الحكومية لتحقيق الهدف المنشود من الجائزة في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين وزوار المسجد النبوي الشريف تحقيقاً لتطلعات الحكومة الرشيدة بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود - أيده الله بنصره - وولي عهده الأمين نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود - حفظه الله. - وشرطة منطقة المدينة المنورة أولت الجائزة اهتماماً خاصاً للاستفادة منها في قياس مستوى الأداء من خلال الخدمات المقدمة في مراكز الشرط وجميع الإدارات الشرطية التخصصية وأفرع الأمن العام بالمنطقة بالإضافة إلى العمل الميداني وخاصة في شهر رمضان المبارك وكذلك الأعمال الميدانية في شهر الحج ونتج عن ذلك ولله الحمد تحقيق شرطة المنطقة لجائزة الأداء الحكومي المتميز في دورتها الرابعة وهي المرة الثانية على التوالي في تحقيقها ، وختاماً أسأل الله العليّ القدير أن يوفق الجميع في خدمة الوطن الغالي وازدهاره وخاصة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن.

مساعد مدير الشرطة للتخطيط والتطوير
عقيد مهندس / محمد بن علي الغامدي

تقرير

« جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز.. مسيرة تميز »



اللجنة الإعلامية:

- تعزيز وتشجيع التنافس والتعاون وتبادل الخبرات والمعرفة بين المنشآت الحكومية.
- تمكين المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال إيجاد الوظائف وقنوات الخدمة المناسبة.
- نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الإبداع والابتكار والتميز في مختلف جوانب الحياة في المجتمع.

فروع الجائزة

تضم الجائزة حالياً خمسة فروع على النحو التالي:

الفرع الأول: التميز في تحقيق رضا المستفيد

وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث تحقيق رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة لهم وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم.

الفرع الثاني: التميز في أنظمة الجودة والتحسين المستمر

وهو يعنى بالمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث تطبيقها الفعلي لأنظمة الجودة وما تتضمنه من تخطيط وتنفيذ وقياس وكذا حصولها على شهادات جودة معتمدة، إضافة إلى تبنيها للأنظمة والسياسات المختلفة التي من شأنها أن تضمن التحسين المستمر في مختلف المجالات.

الفرع الثالث: التميز في متابعة تنفيذ المشاريع

وهو مخصص للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث استفادتها من الميزانيات المعتمدة وفعالية أنظمة الإشراف على تنفيذ المشاريع وآليات متابعتها للتأكد من إنجازها وفق برامجها الزمنية المعتمدة وبالجودة المطلوبة.

تنفيذا للتوجيهات السامية الكريمة الرامية إلى تحقيق أفضل سبل العيش الرغيد وراحة المواطنين والمقيمين والزائرين في المدينة المنورة، ووضعهم في بؤرة الاهتمام من خلال توفير أعلى مستويات الخدمات وتلبية احتياجاتهم وتحقيق تطلعاتهم، صدرت عام ١٤٣٥ هـ توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، أمير منطقة المدينة المنورة - رئيس مجلس أمناء الجائزة - بتخصيص جائزة سنوية تمنح للمنشآت الحكومية التي تحقق تميزاً في جودة الخدمات والأداء المؤسسي.

رؤية الجائزة

الارتقاء بالمدينة المنورة لمدارج المدن المتميزة وذلك في مختلف المجالات المرتبطة بالإنسان من خلال نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم الجودة والإبداع والتميز.

رسالة الجائزة

رفع مستوى أداء الجهات الحكومية والخاصة والأفراد لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.

أهداف الجائزة

تهدف الجائزة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والإبداع والتميز في العمل المؤسسي.
- تحفيز المنشآت الحكومية على تطبيق الجودة والتحسين المستمر لرفع الكفاءة والإنتاجية.

المقابلة، والمدة التي استغرقتها المقابلة، والمدة استغرقتها كل مرحلة من مراحل المقابلة، مع التسجيل الصوتي للدقيقتين الآلي والأخيرة.

الجائزة في عامها الأول ١٤٣٥هـ

يعد العام ١٤٣٥هـ عام انطلاقة الجائزة والتعريف بها وأهدافها وبآلات التقييم واعتماد الشركة المنفذة لأعمال الجائزة، وكانت تضم ثلاثة فروع وهي:

- فرع التميز في رضا المستفيدين
- فرع التميز في التحسين المستمر
- فرع التميز في أنظمة إدارة الجودة

وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الأولى عام ١٤٣٥هـ على النحو التالي:

الفائزون في جائزة التميز في رضا المستفيد
المركز الأول (الجائزة الذهبية): المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
المركز الثاني (الجائزة الفضية): هيئة تطوير المدينة المنورة
المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع وزارة المالية بمنطقة المدينة المنورة
الفائزون في جائزة التحسين المستمر
المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة
المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الكلية التقنية بالمدينة المنورة
المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة.

الفائزون في جائزة أنظمة إدارة الجودة
المركز الأول (الجائزة الذهبية) : أمانة منطقة المدينة المنورة
المركز الثاني (الجائزة الفضية) : إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة.
المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : جامعة طيبة

الجائزة في دورتها الثانية ١٤٣٦هـ

خلال الدورة الثانية توسعت الجائزة في نطاقها الجغرافي لتشمل المنشآت الحكومية وفروعها في المحافظات التابعة لمنطقة المدينة المنورة وجرى تطوير الجائزة على النحو التالي :

- دمج فرعي الجودة والتحسين المستمر في فرع واحد.
- استحداث فرع التميز في متابعة تنفيذ المشاريع.
- إطلاق الموقع الإلكتروني على شبكة الانترنت.
- وأصبحت فروع الجائزة على النحو التالي:
- التميز في رضا المستفيدين
- الجودة وتطبيقات التحسين المستمر
- التميز في متابعة تنفيذ المشاريع

الفرع الرابع: التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ويأتي هذا الفرع إدراكاً من الجائزة لأهمية هذه الفئة الغالية وتتم المفاضلة بين الجهات الحكومية في مجال تقديم أفضل الخدمات لهم وتوظيفهم بما يتناسب مع إمكاناتهم وقدراتهم.

الفرع الخامس: التميز في توظيف وخدمة المرأة

وتأكيداً لأهمية المرأة في المجتمع ودورها الفاعل في البناء والتطوير والتنمية فقد خصصت الجائزة هذا الفرع للمفاضلة بين الجهات الحكومية من حيث توفير أفضل الخدمات المقدمة وتهيئة بيئة العمل المناسبة لها.

الجوائز

تقسم الجوائز إلى ثلاث فئات لكل فرع من فروع الجائزة حيث يتم تكريم الفائزين في كل فرع في نهاية كل عام في حفل ختامي يقام بهذه المناسبة وتسليم الفائزين الدروع والشهادات التقديرية والمكافآت:

- **المركز الأول:** الجائزة الذهبية، وهي تمنح للجهات التي حققت أعلى مستوى بعد تطبيق معايير وأدوات القياس والتقييم المختلفة والتي تضم دراسات واستمارات ومقابلات ونماذج وغيرها.
- **المركز الثاني:** الجائزة الفضية، وهي تمنح للجهات التي حققت المستوى الثاني بعد تطبيق معايير وأدوات القياس والتقييم المختلفة.
- **المركز الثالث:** الجائزة البرونزية، وهي تمنح للجهات التي حققت المستوى الثالث بعد تطبيق معايير وأدوات القياس والتقييم المختلفة

ضمان الجودة

لتحقيق ضمان الجودة في أعمال الجائزة تم اعتماد المعايير التالية:

- الإجراءات المتبعة في مختلف آليات القياس والتقييم لكافة فروع الجائزة وكذلك تصميم وتنفيذ العمل الميداني وتحليل البيانات وإعداد التقارير تتم وفق أحكام وشروط منظمة ومعايير معتمدة من قبل أفضل المنظمات العالمية في هذا المجال التي تضع وتنظم قواعد العمل المهنية والأخلاقية في مجال الأبحاث والدراسات التسويقية والاجتماعية.
- روعي عند إعداد وصياغة مختلف النماذج المصممة والمستخدم في جميع فروع الجائزة تبني أفضل الممارسات والمواصفات العالمية المعتمدة والمعترف بها في مجال التميز.
- روعي في برمجة أدوات القياس والتقييم أحدث ما توصلت إليه تقنية المعلومات والقابلة للتطوير والتحديث المستمر , حيث إن البرنامج المستخدم في قياس رضا المستفيد يحتوي على كل ما من شأنه ضمان وضبط جودة عمل الباحث الميداني كالتسجيل التلقائي لمكان إجراء المقابلة، ضبط وقت إجراء

- ينبع
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.
 - **الجودة وتطبيقات التحسين المستمر:**
 - المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
 - المركز الثاني (الجائزة الفضية) : فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.
 - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : شرطة منطقة المدينة المنورة.
 - **التميز في متابعة تنفيذ المشاريع:**
 - المركز الأول (الجائزة الذهبية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.
 - المركز الثاني (الجائزة الفضية) : جامعة طيبة.
 - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : الجامعة الإسلامية.
 - **التميز في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة:**
 - المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
 - المركز الثاني (الجائزة الفضية) : جوازات منطقة المدينة المنورة.
 - المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.

الجائزة في دورتها الرابعة ١٤٣٨هـ

- خلال الدورة الرابعة للجائزة جرى تطوير منظومة الجائزة على النحو التالي:
- تعديل منهجيات وآليات تقييم فرع الجائزة (التميز في تحقيق رضا المستفيد).
 - استحداث فرع جديد (التميز في توظيف وخدمة المرأة).
 - إطلاق مبادرات (الندوات المعرفية، فنون المدينة).
 - **وأصبحت فروع الجائزة كما يلي:**
 - فرع التميز في رضا المستفيدين.
 - فرع التميز في أنظمة الجودة والتطبيقات والتحسين المستمر.
 - فرع التميز في متابعة تنفيذ المشاريع.
 - فرع التميز في خدمة وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - فرع التميز في توظيف وخدمة المرأة.

- وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الرابعة عام ١٤٣٨هـ على النحو التالي:
- التميز في رضا المستفيد:**
- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.

وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الثانية عام ١٤٣٦هـ على النحو التالي:

التميز في رضا المستفيد:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : جوازات منطقة المدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع الأحوال المدنية بمنطقة المدينة المنورة.
- **الجودة وتطبيقات التحسين المستمر:**
- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة الحج والعمرة بمنطقة المدينة المنورة
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الجامعة الإسلامية
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة.
- **التميز في متابعة تنفيذ المشاريع :**
- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : حجب.

الجائزة في دورتها الثالثة ١٤٣٧هـ

خلال الدورة الثالثة للجائزة جرى تطويرها على النحو التالي:

- استحداث فرع التميز في توظيف وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إطلاق حسابات الجائزة على مواقع التواصل الاجتماعي.
- إطلاق مبادرة الأنشطة الرياضية (دوري التميز لفريق الأحياء لكرة القدم).
- **إطلاق مبادرة (البرنامج التدريبي) .**
- وأصبحت فروع الجائزة كما يلي:
- التميز في رضا المستفيدين
- الجودة وتطبيقات التحسين المستمر
- التميز في متابعة تنفيذ المشاريع
- التميز في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة

وكانت القطاعات الفائزة بفروع الجائزة في دورتها الثالثة عام ١٤٣٧هـ على النحو التالي:

التميز في رضا المستفيد:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : مستشفى الهيئة الملكية

صورة أرشيفية لدورات سابقة



الجهات الفائزة

بجائزة المدينة المنورة للأداء والتميز الحكومي في دوراتها الخامسة

عدد الجوائز	الجهة
٨	الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة
٨	فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة
٥	شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة
٥	جامعة طيبة
٥	الجامعة الإسلامية
٤	جوازات منطقة المدينة المنورة
٣	إدارة الدفاع المدني بالمدينة المنورة
٣	فرع وزارة الحج والعمرة بالمدينة المنورة
٣	شرطة منطقة المدينة المنورة
٢	مستشفى الهيئة الملكية ينبع
٢	فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة
١	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
١	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة
١	فرع وزارة المالية بمنطقة المدينة المنورة
١	أمانة منطقة المدينة المنورة
١	المؤسسة العامة للتقاعد

- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.

التميز في أنظمة الجودة وتطبيقات التحسن المستمر:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : الجامعة الإسلامية
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : شرطة منطقة المدينة المنورة.

التميز في متابعة تنفيذ المشاريع .

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : شركة الكهرباء السعودية بالمدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : حجب
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : حجب
- التميز في خدمة وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة
- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : جوازات منطقة المدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : فرع وزارة التجارة والاستثمار بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.

التميز في توظيف وخدمة المرأة:

- المركز الأول (الجائزة الذهبية) : فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثاني (الجائزة الفضية) : الإدارة العام للتعليم بمنطقة المدينة المنورة.
- المركز الثالث (الجائزة البرونزية) : جامعة طيبة.

الجائزة في دورتها الخامسة ١٤٣٩هـ

واصلت الجائزة أعمالها بفروعها الخمسة:

- فرع التميز في رضا المستفيدين.
- فرع التميز في أنظمة الجودة والتطبيقات والتحسين المستمر.
- فرع التميز في متابعة تنفيذ المشاريع.
- فرع التميز في خدمة وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.
- فرع التميز في توظيف وخدمة المرأة.

وتم تطبيق آليات ومناهج وأدوات التقييم للقطاعات الحكومية في الفروع الخمسة، وقد بلغ إجمالي عدد الزيارات والمقابلات النماذج ضمن أدوات التقييم التي تم تطبيقها خلال الدورة الخامسة للجائزة ما يربو على (١٠٠٠٠) عشرة آلاف أداة

أكاديميات ومسؤولات ومواطنات :

الجائزة حققت أهدافها في مستوى تقديم الخدمات وتحسينها تمكين المرأة من أهم ركائز التعزيز والتقوية لمنظومة الأداء الحكومي

رؤية المملكة ومواكباً لهذا التوجه الوطني ودعماً لمسيرة التحسين والتطوير في جميع القطاعات في المملكة.

وأوضحت وكالة كلية الآداب والعلوم الإنسانية ووكالة عمادة الدراسات الجامعية شطر السلام بجامعة طيبة الدكتورة خلود بنت محمد الأحمدى أنه انطلاقاً من الرؤية المستقبلية الثابتة لصاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة حفظه الله، تأتي جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز دليلاً عملياً على تطبيق التميز في كافة المؤسسات الحكومية .

وأضافت أن أهمية الجائزة تكمن في اعتبارها مضماراً تتنافس فيه تلك المؤسسات لإثبات مدى حرصها وقيامها بتقديم خدمات متميزة لجمهور المستفيدين، سواء المواطنين أو المقيمين أو الزائرين، علاوة على تشجيع روح الإبداع والابتكار في تقديم تلك الخدمات، كما تسير هذه الجائزة متوازياً ومواكبة لمستجدات التطور العالمي الدولي الحالي في كافة المجالات، والتي تنادى ليس فقط بالجودة في الأداء بل ترقى إلى الإبداع في التميز وتقديم الخدمات، وإرضاء المستفيد. مشيرة إلى اهتمام الجائزة بالمرأة وتمكينها ومشاركتها في الحياة العامة ومختلف المؤسسات الحكومية من منطلق تمكين المرأة ووضعها في بؤرة الاهتمام.

وأكدت أن الجائزة تأتي كعامل محفز لكافة المؤسسات الحكومية للتسابق فيما بينها من أجل تقديم خدمات لجمهورها على مستوى عالٍ من الجودة والإتقان، علاوة على تسابقها في تمكين المرأة بها وتوظيفها والاستفادة من طاقاتها وإمكاناتها المتعددة ، وكذلك الاهتمام الخاص بذوي الاحتياجات الخاصة وتذليل كافة العقبات أمامهم للانخراط في المجتمع دون الإحساس بالانعزالية أو التهميش، ووصفت الجائزة بأنها جائزة مميزة في أرض متميزة ، كما أنها حلبة سباق في الجودة والإبداع في أسمى البقاع.

وقالت مديرة حاضنة الأعمال في جامعة طيبة الأستاذة رقية حارثي: إن المتابع لجائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز وما تجده من عناية ورعاية واهتمام خاص من صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة وما حققته من تنافسية في الأداء الحكومي في نقلة نوعية واكبت ما تشهده المدينة بشكل خاص وأرجاء هذا الوطن العزيز بشكل عام من نمو وتطور وازدهار في مختلف التخصصات العلمية والإدارية وما صاحبها من مراحل تعريفية وتطويرها لبرامج وآليات الجائزة مما جعلها أنموذجاً فريداً أسهم في رفع مستوى الجودة والتنافسية على مستوى المنطقة لتحسين الأداء وتطويره وقد لاحظنا مشاركة المرأة في قطاعات مختلفة لتكون شريكاً فاعلاً في المجتمع.

من جانبها أوضحت سيدة الأعمال ورئيسة لجنة سيدات الأعمال بالغرفة التجارية الأستاذة غادة القايدي أنه من خلال التعامل مع مختلف الجهات وبخاصة الأقسام النسائية يلمس المستفيد تحقيق الإنجاز وتقديم الخدمة في زمن قياسي يعتبر إنجازاً يؤكد تطور الخدمات، إضافة حسن التعامل من قبل الموظفين واستيعابهم للأنظمة والقوانين والفهم واضح للإجراءات كما تتمتع إداراتهم بالمتابعة الدائمة لفريق العمل مما ينعكس على مستوى تقديم الخدمة وتحقيق رضا المستفيد.

ووصفت مديرة مشروع تاء التكعيب الأستاذة جواهر الرفاعي الجائزة بأنها مبادرة رائعة، مشيرة إلى أنها لمست التحسين في مستوى الخدمات وتمكين المرأة في العديد من الجهات الحكومية مؤكدة على ضرورة مواصلة الجائزة في تنفيذ أعمالها لأهمية استمرار عملية التطور والتحسين في العديد من القطاعات.

عبر عدد من الأكاديميات والمسؤولات والمواطنات عن أهمية جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز ودورها في الرقي بالخدمات المقدمة للمواطن والمقيم والزائر، وما حققته الجائزة خلال مسيرتها.

حيث قالت مساعدة عميدة الدراسات الجامعية وعميدة كلية العلوم الطبية التطبيقية بالعبلا والمكلفة ببنين بجامعة طيبة الدكتورة إلهام بنت طلعت قطان: إن من مقومات العمل والإنجاز التكامل والتجانس بين الواقع والمأمول بما يحقق الرؤية والأهداف كما أن التطلعات للوصول إلى التميز يتطلب التوجيه السليم للطاقت التي يجب أن يكون لها أثراً وطنياً وإيجابياً في المجالات المختلفة للأداء الحكومي بما يساهم في إعلاء المنظومة وإثراء وتعزيز مكانتها مجتمعياً وإقليمياً ودولياً.

وأضافت أن تمكين المرأة يعتبر من أهم ركائز التعزيز والتقوية، لمنظومة الأداء الحكومي وتميزه وذلك بمنحها القدرة على تولي العديد من المسؤوليات والمهام القيادية وإشرافها في قطاعات العمل المختلفة، وتمكينها من إدارة المناصب العليا وذات القرارات المؤثرة، قيادياً وإدارياً بما يضفي على المنظومة تميز وريادة وتطوير.

من جانبها أوضحت عميدة كلية علوم الأسرة بجامعة طيبة الدكتورة إيمان بنت عبدالرحمن آل منير عسيري أن رعاية واهتمام صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز بفروعها المختلفة هي هدف تطمح كافة القطاعات الحكومية لتحقيقه، وبخاصة في مجال تعليم المرأة من خلال توفير برامج تعليمية أكاديمية متميزة تؤهل الطالبات وتزودهن بالمعارف اللازمة التي تمكنهن بعد التخرج من تحقيق النجاح في المسارات المهنية اللاتي يرغبن بها والتي بلا شك ستسهم في رفع إنتاجية القطاع الذي سيتوظفن به وبما يتواءم مع ثقافة المجتمع. إضافة إلى السعي إلى تعزيز المسؤولية الشخصية والاجتماعية لديهن بما يضمن خدمتهن لمجتمعهن ووطنهن وأمتهم في كل المجالات متسلحات بالعلم والتحسين المستمر بتطبيقات أنظمة التميز مدركات مفاهيم الجودة في الأداء.

وبينت عميدة معهد البحوث والاستشارات بجامعة طيبة الدكتورة هنادي بنت حسن زاهد أن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز تحظى برعاية واهتمام من صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة حفظه الله والذي أخذ على عاتقه الارتقاء بمنطقة المدينة المنورة في أعلى سلم المدن المتميزة بالمملكة العربية السعودية بمختلف المجالات، ومن هنا يأتي حرص إمارة منطقة المدينة المنورة على جائزة المدينة المنورة للأداء الوظيفي الحكومي المتميز وعلى أهمية تمكين دور المرأة وتوطين الوظائف بمختلف القطاعات الحكومية.

وأضافت أن الجائزة تسعى من خلال أهدافها على نشر وترسيخ ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة والإبداع والتميز في العمل المؤسسي، وتحفيز القطاعات الحكومية على تطبيق الجودة في رفع الكفاءة الإنتاجية بمختلف جوانب الحياة في المجتمع، كما تتضمن جائزة المدينة المنورة للأداء الحكومي المتميز تحقيق معايير الجودة وقياس الأداء الوظيفي والاستفادة من مخرجات الجودة لإعداد وتطوير برامج ومشاريع ذات قدرات وجودة عالية، وتحفيز جهود الموارد البشرية المتميزة العاملين بالقطاعات الحكومية في رفع المعايير الفرعية للجائزة والاهتمام بكيفية قيام القطاعات بتطوير خطط وسياسات الموارد البشرية واستراتيجياتها التي تساعد على تطوير قدراتهم في القطاعات بمختلف المستويات والفئات الوظيفية ، إضافة إلى إيجاد نظام متكامل لقياس وتقييم أداء الموارد البشرية واليات تقديرهم ومكافأتهم بما يساهم في تحقيق

محضر حقيقي للجهات الحكومية



تولي مملكتنا الحبيبة في ظل قيادتنا الحكيمة اهتماما بالغا للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين على حد سواء، وجائزة الأداء الحكومي المتميز هي إحدى روافد الارتقاء بمستوى خدمات الجهات الحكومية والتي لم تأتي مصادفة، بل من خلال دراسة متمعنة لأداء الجهات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة ورصد ردود أفعال المستفيدين منها.

وما اهتمام صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة حفظه الله بهذه الجائزة إلا لمعرفة سموه بأهميتها والثقل التميزي الذي تضيقه لأداء الجهات الحكومية، حيث يعلم - حفظه الله - بأن التحفيز هو أحد الأدوات الهامة في استمرار عجلة التطور والعطاء بشكل مستمر، ولاهتمامه رعاها الله بها تأتي هذه الجائزة كمحفز حقيقي للجهات لبذل قصارى جهدها في تحقيق أهدافها.

كما أننا في الدفاع المدني قد شرفنا في عام ٢٠١٤م في النسخة الأولى بالحصول على ميداليتين من ميداليات هذه الجائزة، الأولى تمثلت في أنظمة الجودة ونلنا الجائزة الفضية، والثانية في التحسين المستمر ونلنا الميدالية البرونزية، وقد لمسنا مدى التطور الذي أضافته للعاملين لدينا والوعي الكبير الذي انعكس على مقدم الخدمة والمستفيد منها. وفي عام ٢٠١٥ عدنا من جديد وحصلنا في النسخة الثانية على الجائزة الثالثة في محور أنظمة الجودة والتحسين المستمر.

ومديرية الدفاع المدني بمنطقة المدينة المنورة وبتوجيه من معالي مدير عام الدفاع المدني الفريق سليمان بن عبدالله العمرو وباهتمام ومتابعة مباشرة من سعادة مدير الدفاع المدني بمنطقة المدينة المنورة العميد عبدالرحمن بن عبدالحميد الحربي نضع الجودة ومقاييسها في جميع تعاملاتنا وخدماتنا التي تقدم سواء من خلال مراكز الدفاع المدني أو إداراتها بمنطقة المدينة المنورة ونسعى جاهدين لمد جسور التواصل مع المواطن بكل الطرق ونتطلع لاقتراحاته بما يعود على خدماتنا بالتطور والاستمرارية.

مدير الإدارة العامة للسلامة
العقيد الدكتور / خالد بن مريشد العتيبي

تفكير مختلف ومهارات مبتكرة



لاشك أن هذه الجائزة في غاية الأهمية لجميع الدوائر والأجهزة الحكومية في المنطقة حيث يولي صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان حفظه الله اهتماما بالغا بها، وهي تساهم في بذل مزيد من الجهد والعمل فالدولة رعاها الله تشرف على جميع الأعمال التي تقوم بها الأجهزة الحكومية، فالجائزة أتاحت فرصة للأحوال المدنية بالمنافسة مع بقية الدوائر والأجهزة الحكومية، لتقديم جميع الخدمات التي يحتاجها المواطن.

والجائزة تدعو إلى تحسين المستقبل المأمول وتطوير الخطوات الفعالة لتحقيقها وجوائز التميز هي حافز كبير للإبداع والابتكار لأنها تساهم في رفع معايير محددة للتميز مما يؤدي إلى جعل القطاعات الحكومية تفكر بطريقة مختلفة ومهارات إبداعية جديدة لتحصل جهة الإدارة على تميز موظفيها والتي تعكس الخدمة المقدمة للمستفيدين بجودة وكفاءة عالية.

ومما لاشك فيه أن الجائزة ساهمت وحققنا تطورات عامة داخل الأحوال المدنية وأدت إلى تنافس وتحفيز داخل المنطقة والمحافظات التابعة لها بالنسبة للمدينة المنورة، كما رسخت الجودة والتحسين كون التقييم يصدر من جهة مختصة وفق معايير محددة، كما ساهمت في خدمة كافة الفئات المجتمعية والتي تعنى بكبار السن والعجزة داخل المستشفيات ودور الإيواء والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة، وتساعد العربات المتنقلة الخاصة بدائرة الأحوال المدنية المناطق التابعة للمدينة المنورة والتي توفر كافة الخدمات لسكانها بالشراكة والتعاون مع المراكز الحكومية داخل المدينة المنورة كما حصل مؤخرا بالتعاون مع وزارة الصحة لإنشاء مكتب خاص بالأحوال المدنية داخل مستشفى النساء والولادة وقد دعم وكيل وزارة الداخلية للأحوال المدنية هذا المشروع والعمل متواصل أيضا بين مكتب الأحوال بمنطقة المدينة بإنشاء مكتب داخل محكمة الأحوال الشخصية يعنى بتسجيل الواقعات، كل هذا التنوع كان نتيجة لأثر جائزة المدينة المنورة للأداء والتميز الحكومي.

مدير عام مكتب الأحوال المدنية
بمنطقة المدينة المنورة
الدكتور عبدالله سليمان الحربي



إشراف

وكيل الأمارة المساعد للشؤون التنموية
الأمين العام للجائزة

م. محمد بن إبراهيم عباس

مشرف اللجنة الإعلامية

د. عيسى بن محمد القايدي

منسق العلاقات العامة والإعلام

أ. معتز بن محمد التهامي

التحرير

أ. معاذ بن بندر المغذوي

أ. عبدالله بن عبدالرحمن الصويغ

اللجنة الإعلامية النسائية

أ. أبرار بنت محمد الشنقيطي

أ. شهد بنت إبراهيم العمرو

تصميم وتنفيذ

رؤى استثمارية لتنظيم

المعارض والمؤتمرات

فعاليات متنوعة وبرامج متعددة لنشر وتعزيز ثقافة الجودة

شملت:

- تقديم رؤى وأفكار واستراتيجيات تخدم العملية التطويرية للجهات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة.
- إقامة منتديات ثقافية لنشر الوعي العام والذي يعزز التحول للمجتمع المعرفي في المنطقة.
- تنمية الموارد البشرية السعودية وزيادة كفاءتها وبناء وإعداد خبرات وطنية في كل المجالات المعرفية.
- الاستفادة من البحوث والدراسات لدى الجهات المعنية لتطوير وتنمية قدرات الجهات الحكومية.
- الارتقاء بمستوى الأداء للجهات الحكومية في كل جوانبها بمنطقة المدينة المنورة.

مبادرة فنون المدينة

وسعيًا لتفعيل دور الفنانين ومشاركتهم في العملية التنموية، لأهمية دورهم في رفع مستوى وثقافة وفكر أفراد المجتمع تأتي هذه المبادرة والتي انطلقت منذ الدورة الرابعة وهي تهدف إلى:

تنفيذاً لتوجيهات صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء الجائزة ؛ بالعمل على نشر ثقافة الجودة والوعي بأهميتها ودورها في رفع الكفاءة وتحسين الخدمة مع استدامة الجودة؛ واستمراراً للفعاليات والمبادرات التي قدمتها الجائزة خلال دوراتها السابقة، نظمت الأمانة العامة للجائزة العديد من المناشط والفعاليات خلال الدورة الخامسة شملت لقاءات وبرامج زيارات واستعراض نماذج للجودة وعقد الاتفاقيات وتنظيم ورش عمل متخصصة، وشملت هذه الفعاليات التالي:

توقيع اتفاقية تفاهم

أبرم أمين عام الجائزة وكيل الأمارة المساعد للشؤون التنموية المهندس محمد بن إبراهيم عباس بتاريخ ٢٣/٤/٢٠١٨م اتفاقية شراكة إستراتيجية مع معهد مدينة المعرفة للقيادة والريادة التابع لشركة مدينة المعرفة الاقتصادية حيث مثلها في التوقيع نائب رئيس مجلس الإدارة الأستاذ أمين محمد شاكر، وذلك بحضور أكثر من ٦٠ مسؤولاً من القيادات الحكومية بمناطق المملكة. وجاء توقيع هذه الاتفاقية من أجل التكامل في تحقيق عدداً من الأهداف





- والإقليمية والعالمية.
- تطوير استراتيجيات للجهاز الحكومي تتواءم مع الرؤية وبرامجها وتطوير مؤشرات أداء ذكية.
- التعرف على نماذج أطر التميز الحكومي المختلفة.
- استكشاف الأدوات العملية، بالإضافة إلى الحلول الملائمة.
- تحليل التوجهات الصغرى والكبرى التي تشكل مستقبل التنمية.
- كيفية اتخاذ خطوات متبصرة باستخدام معلومات وتقنيات لتحديد المشكلات وحلها.
- بناء شبكة علاقات حكومية وتمكين التواصل الإيجابي بين القيادات الوسطى.
- الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية الحكومية للتعرف على أسباب النجاح وفرص التطوير.
- كما تضمن البرنامج ستة محاور وهي قياس أداء الخدمات الحكومية، والتحول الرقمي، ونهج التميز الحكومي، وضمانات النزاهة والشفافية، وتطوير وتنفيذ السياسات العامة، إضافة إلى عقد ملتقى قادة الأجهزة الحكومية بالمدينة المنورة.

البرنامج التدريبي (بعنوان التميز في تحقيق رضا المستفيدين للجهات الحكومية)

وسعيًا من الجائزة إلى تزويد منسوبي المنشآت الحكومية بالمعارف والمفاهيم والمهارات والأساليب الحديثة والمتطورة في مجال الإبداع والجودة والتميز في العمل المؤسسي، لتطوير قدرات الموظفين ورفع مستوى الأداء والإنتاجية وتطوير أساليب عمل مبتكرة لتقديم أفضل الخدمات بما يحقق رضا المستفيد، فقد نظمت الأمانة العامة للجائزة برنامجاً تدريبياً بعنوان (التميز في تحقيق رضا المستفيدين للجهات الحكومية).

وكانت أهداف البرنامج متمثلة في تنمية القدرات والمعارف للموارد البشرية في الجهات الحكومية، ونشر ثقافة التميز والإبداع، واستمر البرنامج لمدة يومين خلال الفترة من ١٤٣٩/٠٦/٠٩ هـ إلى ١٤٣٩/٠٦/١٠ هـ بمعدل (٨) ساعات تدريب بمشاركة (٨١) متدرباً يمثلون ٣١ جهة حكومية، وذلك بديوان المعرفة التابع لمدينة المعرفة الاقتصادية.

استعراض تجارب للتميز

حرصت الجائزة على الاستفادة من التجارب الناجحة للقطاعات الحكومية التي حققت تميزاً خلال دورات الجائزة السابقة، وذلك من خلال تنظيم زيارات لهذه القطاعات وعقد لقاءات مع المسؤولين بها ومنسوبي عدد من القطاعات الحكومية للوقوف على ما أنجز من إجراءات وتنظيمات لتحقيق التميز، إضافة إلى التعرف على كيفية التغلب على المعوقات لتطوير الخدمة وتحسينها، وقد شملت عرض تجارب التميز كل من:

- ١- فرع وزارة التجارة والاستثمار.
 - ٢- مكتب العمل والتنمية الاجتماعية.
- وشارك في هذه الزيارات عدد (٦٩) مشاركاً يمثلون (٤٢) جهة حكومية.

١. اكتشاف ورعاية المواهب الفنية والارتقاء بهم إلى عالم الإبداع والتميز وبناء جيل مبدع ومبتكر.
 ٢. تفعيل دور الفنون والفنانين في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمنطقة.
 ٣. دعم وتطوير مجال الإبداع الفني من خلال تنويع وتطوير برامج وأنشطة فنية.
 ٤. تعريف ونشر الفن والثقافة على مختلف المستويات المحلية والعربية والعالمية.
 ٥. بناء قاعدة معلومات عن الفنانين بالمنطقة وتوثيق أعمالهم وإتاحة الوصول إليها عبر شبكة الإنترنت.
 ٦. إيجاد قنوات تسويقية لأعمال الفنانين.
- وكان موضوع المشاركة في الدورة الخامسة عن المدينة المنورة وموروثها الثقافي والاجتماعي والحضاري والمعماري .

مبادرة دوري وكأس التميز

ولتكامل المبادرات الرياضية مع أهداف الجائزة من منطلق أهميتها باعتبارها عاملاً هاماً لتحسين الصحة العامة والاستغلال الأمثل لأوقات وطاقات الشباب ولكونها وسيلة فاعلة لتنميتها وتعزيز الجوانب الإيجابية؛ فقد تبنت الجائزة دعم الشباب من خلال مبادرتي « دوري التميز لفرق الأحياء » و« كأس التميز لمحافظات منطقة المدينة المنورة » وقد حققت بحمد الله اقبالاً لدى فئة الشباب وبث روح الحماس والمنافسة لديهم بما يعود عليهم بالنفع .

لقاء ضباط التواصل

نظمت الأمانة العامة للجائزة في بداية انطلاق الدورة الخامسة لقاءً مع ضباط اتصال الجائزة بالجهات الحكومية، بهدف اللقاء إلى تحقيق التواصل المستمر مع ضباط التواصل، وتعزيز قنوات العمل ضمن فريق واحد، سعيًا إلى تحقيق أهداف ورسالة ورؤية الجائزة لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة، إضافة إلى استقبال المقترحات التطويرية وتوضيح آليات التقييم والقياس للجائزة.

البرنامج التدريبي (الأداء الحكومي المتميز)

نظمت الأمانة العامة للجائزة بالتعاون مع معهد مدينة المعرفة للقيادة والريادة «برنامج الأداء الحكومي المتميز» الذي يعد برنامجاً تشاركياً، ويركز على الاحتياجات الفعلية للقطاع الحكومي مع استعراض أفضل الممارسات الدولية والإقليمية، والاستعانة في ذلك بأحدث مقاييس الأداء والتكامل التكنولوجي التي تعنى بكفاءة القطاع الحكومي، والذي تم إعداده خصيصاً لقيادات الأجهزة الحكومية وشارك في تقديمه عدد من أبرز أساتذة وخبراء الإدارة العامة.

- وقد سعى البرنامج لتحقيق عدد من الأهداف شملت:
- فهم كيف تستطيع الحكومات الريادة والتميز على المستويات المحلية

لوحة الشرف

الفروع	الجوائز	الدورة			
		١٤٣٩هـ	١٤٣٨هـ	١٤٣٧هـ	١٤٣٦هـ
رضا المستفيد	الذهبية	مستشفى الهيئة الملكية ينبع	التجارة والاستثمار	التجارة والاستثمار	جوازات المنطقة
	الفضية	فرع وزارة التجارة والاستثمار	شركة الكهرباء	مستشفى الهيئة الملكية ينبع	التجارة والاستثمار
	البرونزية	المؤسسة العامة للتقاعد	وزارة الحج والعمرة	شركة الكهرباء	الأحوال المدنية

التحسين المستمر	الذهبية	إدارة التعليم	*	*	*
	الفضية	الكلية التقنية	*	*	*
	البرونزية	الدفاع المدني	*	*	*

أنظمة إدارة الجودة	الذهبية	أمانة المنطقة	*	*	*
	الفضية	الدفاع المدني	*	*	*
	البرونزية	جامعة طيبة	*	*	*

الجودة وتطبيقات التحسين المستمر	الذهبية	*	فرع وزارة الحج والعمرة	إدارة التعليم	الجامعة الإسلامية
	الفضية	*	الجامعة الإسلامية	وزارة الحج والعمرة	إدارة التعليم
	البرونزية	*	الدفاع المدني	شرطة المنطقة	فرع وزارة الحج والعمرة

متابعة تنفيذ المشاريع	الذهبية	*	شركة الكهرباء	شركة الكهرباء	الجامعة الإسلامية
	الفضية	*	إدارة التعليم	جامعة طيبة	حجبت
	البرونزية	*	حجبت	الجامعة الإسلامية	جامعة طيبة

خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة	الذهبية	*	*	إدارة التعليم	جوازات منطقة
	الفضية	*	*	جوازات المنطقة	التجارة والاستثمار
	البرونزية	*	*	التجارة والاستثمار	إدارة التعليم

توظيف وخدمة المرأة	الذهبية	*	*	*	جوازات المنطقة
	الفضية	*	*	*	جامعة طيبة
	البرونزية	*	*	*	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

