

جائزة الفرع المثالي 2024



الفهرس

2.....	تمهيد:
2.....	مقدمة:
2.....	اهداف البنك:
3.....	الرؤيا:
3.....	الرسالة:
3.....	القيم الجوهرية:
3.....	التعريفات:
5.....	الشروط الفنية:
5.....	الشروط العامة:

تمهيد:

يأتي دعم قيادة البنك وتبني توجهات الحكومة لتقديم الخدمات للمتعاملين مكمله لجهود البنك في سعيه نحو التميز من خلال تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المتعاملين من خلال 5 معايير رئيسية و15 معيار فرعي لإبراز الإنجازات والأعمال التي ساهمت في تحقيق رؤية ورسالة البنك وأهدافه الاستراتيجية.

تهدف جائزة الفرع المثالي الداخلية إلى تشجيع الوحدات التنظيمية في إدارة العمليات والأنشطة والخدمات، وتجذير مفهوم خدمة المتعامل واستخراج الطاقات الكامنة لدى الموظفين والتي إذا ما تم توجيهها وتوفير البيئة الداعمة لها ستؤدي إلى تحقيق أعلى مستويات الإبداع والابتكار اللازمين لتحسين الخدمات الحكومية.

مقدمة:

بنك تنمية المدن والقرى مؤسسة عامة رسمية تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة إداريا وماليا، حيث يقوم البنك بتوفير التمويل طويل الأجل اللازم لإقامة المشاريع الخدمية والإنتاجية التي تنفذها الهيئات المحلية - البلديات - في المملكة.

اهداف البنك:

يهدف البنك إلى تحقيق التنمية المحلية الشاملة في البلديات ودعم مشاريعها ومساعدتها على القيام بواجباتها من خلال ما يلي:

1. تقديم الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية بما فيها التي لا تقوم على الفائدة للبلديات وسلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وسلطة اقليم البتراء التنموي السياحي او لأي جهة تعمل على تحقيق التنمية المحلية.
2. تقديم الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية لمشاريع الشراكة بين البلديات والقطاع الخاص.
3. إدارة المنح والقروض والرقابة عليها والتحقق من استخدامها في أوجه الإنفاق المخصصة لها.
4. تحفيز البلديات على تحسين أدائها المالي بما ينعكس على حجم الاقتراض وكلفته.
5. إجراء الدراسات وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات متعلقة بالبلديات وتحليلها وإجراء التصنيف الائتماني للبلديات.
6. توفير الخبرات والخدمات الفنية والاستشارية للبلديات.

الرؤيا:

بنك ريادي في تحقيق التنمية المرنة والمستدامة.

الرسالة:

تقديم الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية والدعم الفني للعملاء لخلق تنمية مرنة ومستدامة وفق الممارسات الفضلى.

القيم الجوهرية:

- النزاهة: الإخلاص في العمل والابتعاد عن التحيز، والحفاظ على المصلحة العامة، والمال العام وتقديمها على جميع المصالح.
- الحوكمة المؤسسية: وضع إطار متكامل وفعال يضمن النزاهة والشفافية والمساءلة والامتثال للقوانين والتشريعات ويعزز الثقة ما بين الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين والمجتمع ككل.
- التميز والريادة: ابتكار أساليب عمل جديدة للتميز في الأداء المؤسسي، وللتحسين المستمر في عمل البنك.
- المسؤولية الاجتماعية: المساهمة في التنمية المستدامة وتشجيع وإدارة أعمال البنك بطريقة تعمل على إحداث تأثير إيجابي على البلديات والمجتمعات المحلية.
- تكافؤ الفرص: اتخاذ القرارات بشكل يراعي العدالة وتكافؤ الفرص في التعامل مع جميع المعنيين داخليا وخارجيا.

التعريفات:

- الاستراتيجية : النهج او الآلية التي حددها البنك للوصول الى اهدافه.
- الابداع : تحويل الأفكار الجديدة والأفكار الخيالية إلى واقع وتقديم قيمة مضافة.
- المتعامل : المستفيد من الخدمات التي يقدمها البنك: جهة حكومية خاصة، او مورد، او مواطن.. الخ.
- المكتب الامامي : مجموعة الوظائف التي تتعامل مباشرة مع المتعاملين وتلبي متطلباتهم.
- المكتب الخلفي : مجموعة الوظائف الضرورية لتقديم الخدمات ولا تتطلب تفاعل مباشر مع المتعامل.
- ميثاق خدمة المتعاملين: وثيقة رسمية تحدد فيها الالتزامات تجاه المتعاملين.

محاور التقييم

الرقم	المحور	العلامات	نسبة العلامة
1	الربط الاستراتيجي: - وعي الموظفين بالخطوة الاستراتيجية والخطوة التشغيلية. - دورية إرسال التقارير عن الخطوة وتحقيق مستهدفاتها. - المسؤولية المجتمعية للفرع.	10 علامات 10 علامات 5 علامات	25%
2	المتعاملين: - الالتزام بميثاق خدمة المتعاملين. - نسبة رضا المتعاملين. - عدد الشكاوى التي تمت معالجتها نسبة الى تلك التي تم تسجيلها.	5 علامات 5 علامات 5 علامات	15%
3	الخدمات: - توفر دليل الخدمات في الفرع. - متوسط وقت تقديم الخدمات. - حجم المعاملات المنفذة/ عدد الموظفين. - عدد الملاحظات الجوهرية الواردة من الجهات الرقابية. (الملاحظات الجوهرية: هي الملاحظات التي تؤثر على العمل بشكل أساسي وملمس) - نسبة الملاحظات الجوهرية المعالجة / عدد الملاحظات الواردة من الجهات الرقابية. (النتيجة بالنسبة المئوية)	10 علامات 5 علامات 10 علامات 5 علامات 5 علامات	35%
4	الابداع: - عدد الافكار الابداعية المقدمة من موظفي الفرع. - نسبة الافكار الابداعية المطبقة في الفرع.	5 علامات 5 علامات	10%
5	الموارد البشرية: نسبة المشاركة في الدورات المطروحة للفرع/ عدد الموظفين المستهدفين	5 علامات	15%

		الدورات المطروحة: هي الدورات المخصصة للفروع سواء أقاليم او محافظات الموظفين المستهدفين: هم الموظفين الذين تستهدفهم الدورة (مالي، إداري) • عدد ورش نقل المعرفة. • نسبة رضا الموظفين عن اعمال الفرع.	
5 علامات	5 علامات		
100%		المجموع	

جائزة الفرع المثالي (100) علامة

الشروط الفنية:

1. يتم كتابة تقرير المشاركة وفق النموذج المعتمد.
2. يمكن إدراج الأدلة في تقرير الاشتراك
3. الكتابة باللغة العربية ونوع الخط Simplified Arabic وحجم الخط 14.
4. تتضمن صفحة الغلاف اسم الفرع/ المكتب وتاريخ التسليم.

الشروط العامة:

1. تتم المشاركة في الجائزة من قبل الفروع التي تقدم خدمات مباشرة للمتعاملين.
2. يتم استثناء تقرير المشاركة للفروع في حال لم يتم التسليم في الوقت المحدد.
3. تتولى مديرية تطوير الاداء المؤسسي التعريف بالجائزة لجميع الفروع والمكاتب واستقبال طلبات المشاركة وتقييمها وعرض النتائج على لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة للاعتماد.
4. يتم حجب المركز الاول للجائزة إذا كانت العلامة اقل من 50%
5. يتم إطلاق الجائزة بشكل سنوي في المواعيد التالية:

التاريخ	الاطلاق	تاريخ التسليم	التقييم و اعلان النتائج
2024	2024/3/1	2024/11/1	2024/12/15

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال:

مديرية التطوير المؤسسي

ملاحظة: يتوفر نسخة من دليل الجائزة ونموذج المشاركة على ركن المعرفة

جائزة الفرع المثالي

نموذج ترشيح

بنك تنمية المدن والقرى

2024

نموذج طلب الاشتراك

1. بيانات عامة	
1.1	اسم الفرع:
1.2	هاتف الفرع:
1.3	عدد موظفين الفرع:

2. محاور التقييم		
المحور الاول: الربط الاستراتيجي	الشرح	الادلة
1. وعي الموظفين بالخططة الاستراتيجية والخططة التشغيلية وتحقيق مستهدفاتها		1.
2. دورية إرسال التقارير عن الخططة التشغيلية		1.
3. المسؤولية المجتمعية للفرع		1.
المحور الثاني: المتعاملين	الشرح	الادلة
1. الالتزام بميثاق خدمة المتعاملين		1.
2. نسبة رضا المتعاملين		1.
3. عدد الشكاوى التي تم استلامها ومعالجتها نسبة الى تلك التي تم تسجيلها.		1.
المحور الثالث: الخدمات	الشرح	الادلة
1. توفر دليل الخدمات في الفرع		1.
2. متوسط وقت تقديم الخدمات		1.
3. حجم المعاملات المنفذة/ عدد الموظفين.		1.
4. عدد الملاحظات الجوهرية الواردة من الجهات الرقابية.	الملاحظات الجوهرية: هي الملاحظات التي تؤثر على العمل بشكل أساسي وملحوس	1.
5. نسبة الملاحظات الجوهرية المعالجة / عدد الملاحظات الواردة من الجهات الرقابية (النتيجة بالنسبة المئوية)		1.
المحور الرابع: الابداع	الشرح	الادلة
1. عدد الافكار الابداعية المقدمة من موظفين الفرع		1.
2. نسبة الافكار المطبقة في الفرع.		1.
المحور الخامس: الموارد البشرية	الشرح	الادلة
1. نسبة المشاركة في الدورات المطروحة للفرع/ عدد الموظفين المستهدفين		1.

		ملاحظة: الدورات المطروحة: هي الدورات المخصصة للفروع سواء أقاليم او محافظات الموظفين المستهدفين: هم الموظفين الذين تستهدفهم الدورة (مالي، إداري)
1. كشف الحضور 2. المادة التدريبية 3. الصور إن أمكن		2. عدد ورش نقل المعرفة
1.		3. نسبة رضا الموظفين

الأدلة المرفقة: مرفق عدد (2) لكل بند