



جائزة الفرع المثالي 2021

الدليل الارشادي
جائزة الفرع المثالي الداخلية

قسم الاداء المؤسسي
مديرية تطوير الاداء المؤسسي

تمهيد:

يأتي دعم قيادة البنك وتبني توجّهات الحكومة لتقديم الخدمات للمتعاملين كمكّمة لجهود البنك في سعيه نحو التميّز من خلال تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميّز الأداء الحكومي والشفافية وتقديم خدمات متميزة تلبّي 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 المتميز 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 والإبتكار اللازمين لتحسين الخدمات الحكومية.

مقدمة :

بنك تنمية المدن والقرى مؤسسة عامة رسمية تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة إدارياً ومالياً، تأسست عام 1979 حيث يقوم البنك بتوفير التمويل طويل الأجل اللازم لإقامة المشاريع الخدمية والإنتاجية التي تنفذها الهيئات المحلية - البلديات - في المملكة، حيث يقدم البنك التمويلات اللازمة للمشروعات التنموية والخدمية في جميع مدن وقرى المملكة. كما يتولى البنك إدارة وكفالة القروض التي تعقدتها تلك الهيئات مع أية جهة أخرى تهدف إلى تقديم الخدمات الأساسية للمجتمعات المحلية، كما ويقوم بمساعدة الهيئات المحلية في تحديد أولويات مشاريعها الإنتاجية في ضوء جدواها الاقتصادية، وتوفير الخبرات والخدمات الفنية والتدريبية لرفع مستوى العاملين في تلك الهيئات كما يعمل على إدارة أموال الهيئات المحلية التي يتم تحصيلها بواسطة الحكومة.

أهداف البنك:

1. دعم مشاريع الهيئات المحلية لتأمين الخدمات التي تهدف إلى إيجاد الخدمات الأساسية العامة والمساهمة في تطويرها عن طريق تعبئة موارده المالية المحلية والخارجية، وتقديم التسهيلات الائتمانية الضرورية لتنفيذ هذه المشاريع.
2. إدارة القروض التي تعقدتها الهيئات المحلية وكفالتها والقيام بأية وظيفة أو تعامل أو أعمال مصرفية يتطلبها تنفيذ الواجبات المنوطة به بموجب القانون أو أي تشريع آخر أو بمقتضى أي اتفاق دولي تكون الحكومة طرفاً فيه ويتطلب تنفيذه مشاركة البنك.
3. مساعدة الهيئات المحلية في تحديد أولويات مشاريعها الإنتاجية في ضوء جدواها الاقتصادية والمساهمة في رأس مال هذه المشاريع.
4. المساعدة في توفير الخبرات والخدمات الفنية بما في ذلك تدريب الفنيين الذين تحتاج إليهم الهيئات المحلية.
5. تقديم التسهيلات لأية هيئة أو مؤسسة تتضمن أهدافها تقديم الخدمات الأساسية داخل حدود الهيئات المحلية.
6. تمويل المشاريع للهيئات المحلية التي لا تقوم على الفائدة وفق أسس وشروط تحدد بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية.

الرؤيا:

بنك تنموي ذكي يعزز التنمية المحلية المستدامة.

الرسالة:

تقديم التمويل اللازم والخدمات المصرفية والاستشارات والدعم الفني وبناء القدرات للهيئات المحلية والجهات الراغبة من خلال مشاريع تنمية خدمية واستثمارية وتشجيع التشارك بين القطاع العام والخاص لتحسين واقع المجتمعات المحلية .

القيم الجوهرية:

1. الحوكمة المؤسسية

2. الابداع والابتكار

3. القيادة بالنتائج

4. المسؤولية المجتمعية

5. العمل بروح الفريق

التعريفات:

الاستراتيجية : النهج او الالية التي حددها البنك للوصول الى اهدافه.

الابداع : تحويل الأفكار الجديدة والأفكار الخيالية إلى واقع وتقديم قيمة مضافة.

المتعامل : المستفيد من الخدمات التي يقدمها البنك : جهه حكومية، او 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 .

جائزة الفرع المثالي (100) علامة

الرقم	المحور	العلامات	نسبة العلامة
1	الربط الاستراتيجي :	<ul style="list-style-type: none"> وعي الموظفين بالخطة الاستراتيجية والخطة التشغيلية . دورية إرسال التقارير عن الخطة وتحقيق مستهدفاتها المسؤولية المجتمعية للفرع . 	10علامات 10علامات 5 علامات
2	المتعاملين:	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بميثاق خدمة المتعاملين. نسبة رضا المتعاملين . عدد الشكاوي التي تمت معالجتها. 	5 علامات 5 علامات 5علامات
3	الخدمات :	<ul style="list-style-type: none"> توفر دليل الخدمات في الفرع . متوسط وقت تقديم الخدمات. عدد المعاملات المنفذة . 	5 علامات 10علامات 10علامات
4	الابداع:	<ul style="list-style-type: none"> عدد الافكار الابداعية المقدمة من موظفين الفرع . نسبة الافكار المطبقة في الوحدة التنظيمية 	5 علامات 5 علامات
5	الموارد البشرية :	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة في الدورات التدريبية . نسبة المشاركين دورات نقل المعرفة التقدير والتكريم. نسبة رضا الموظفين . 	10علامات 5 علامات 5 علامات 5 علامات
	المجموع		%100

الشروط الفنية:

1. يتم كتابة تقرير المشاركة وفق النموذج المعتمد.
2. يمكن إدراج المرفقات في التقرير بحد أقصى 4 أدلة في الصفحة الواحدة شريطة أن يكون محتوى المرفقات قابلاً للقراءة بشكل واضح.
3. الكتابة باللغة العربية ونوع الخط Simplified Arabic وحجم الخط 14.
4. تتضمن صفحة الغلاف اسم المديرية/ الفرع/ المكتب وتاريخ التسليم .

الشروط العامة:

1. تتم المشاركة في الجائزة من قبل الوحدات التنظيمية التي تقدم خدمات مباشرة للمتعاملين.

2. يتم استثناء تقرير المشاركة للوحدة التنظيمية في حال لم يتم التسليم في الوقت المحدد.
3. تتولى مديرية تطوير الاداء المؤسسي التعريف بالجائزة لجميع الوحدات التنظيمية واستقبال طلبات المشاركة وتقييمها وعرض النتائج على لجنة المتابعة والتنسيق للاعتماد .
4. يتم اطلاق الجائزة بشكل سنوي في المواعيد التالية:

التاريخ	الاطلاق	تاريخ التسليم	التقييم و اعلان النتائج
2021	3/1	11/1	12/1

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال:

مديرية التطوير المؤسسي

هاتف: 06-5682690

فرعي: 118

ملاحظة: تتوفر نسخة من دليل الجائزة ونموذج المشاركة على ركن المعرفة ولدى المنسقين في الفروع والمكاتب