

المؤسسة الاستهلاكية  
المدنية  
التقرير السنوي  
**2017**





أن الإدارة التي تستطيع تحقيق الأهداف بجدية وبكفاءة أقل وزمن أقصر هي الإدارة الحصيفة التي تقوم على إيجاد مؤسسات متخصصة فاعلة تعمل بروح الفريق الواحد، وتتوفر لها قيادات إدارية كفؤة نزيهة، تقدم الصالح العام على أي اعتبار آخر 0 وتتصف بالعدالة والمبادرة والإبداع وتركز على العمل الميداني، وتتصدى للمعاضل قبل وقوعها أو حين يكون من السهل التعامل معها قبل ان تتفاقم 0

“ من اقوال جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم ”

## كلمة مدير عام المؤسسة الاستهلاكية المدنية

يسعدني أن أقدم التقرير السنوي للمؤسسة الاستهلاكية المدنية لعام 2017، والذي يحوي بطياته أبرز نتائج أعمالها خلال السنة حيث تحقق العديد من الانجازات والمستجدات في مجال تحسين الخدمات المقدمة للمنتفعين وفقاً لأفضل الممارسات المعاصرة. ويأتي السير قدماً في الربط الآلي لأسواق المؤسسة مع الإدارة العامة وحوسبة عمليات البيع في صدارة الانجازات والتطورات التي شهدتها المؤسسة المدنية خلال العام الفائت، حيث تم استكمال عمليات الربط والحوسبة، إضافة إلى تفعيل الخازن الآلي في الأسواق من أجل زيادة فعالية عمليات اتخاذ القرار ودقته.

تابعت المؤسسة تحديث أسواقها وتزويدها بالأجهزة والآلات والارفف وعربات التسوق والاهتمام بالاجواء التسويقية من خلال الاهتمام بالبنية التحتية لهذه الاسواق وتزويدها بالمكيفات والمراوح والاهتمام بالمظهر الجمالي لها، لتحسين الخدمات المقدمة إلى المنتفعين من أجل زيادة ثقتهم بالمؤسسة والحفاظ على استمرار ارتيادهم للأسواق مما انعكس ايجاباً على نسبة رضا المنتفعين والذي بلغ وفق نتائج الدراسة الصادره عن شركة اسي نيلسن لعام 2017 ما نسبته (93%) وزيادة نسبة الفرق للسلة الشرائية مقارنة مع السوق المحلي ليصبح لعام 2017 ما نسبته (13%) مقارنة (5.5%) لعام 2015، كما تم زيادة متوسط الحصة السوقية للمواد الأساسية لتصبح لعام 2017 (7.625%) مقارنة مع (6.250%) لعام 2015.

وانطلاقاً من سعيها الدائم نحو خلق وتنمية ثقافة التميز في مؤسستنا وتكريسها على مستوى المديريات والأسواق، فقد قمنا ببناء خطة إستراتيجية للأعوام 2017-2019 بجهود كوادر المؤسسة وبمشاركته واسعة من مختلف المستويات الإدارية ومشاركة الشركاء المعنويون بعمل المؤسسة مستفيدين من تجربته بناء الخطة الاستراتيجية السابقة 2014-2016 كنهج يحكم توجهاتنا وتطلعاتنا المستقبلية.

كما توجهت المؤسسة الى تخفيض الكلف التشغيلية من خلال استخدام الطاقة البديلة لتوفير الكهرباء وقد تكللت هذه الجهود بتنفيذ مشروعى الإدارة العامة وعين غزال ومشروع سوق اربد الذي ترتب عليهما انخفاض في مصاريف الكهرباء بنسبة 13.9% لعام (2017) كما توجهت المؤسسة الى استخدام السيارات الهجينة في قسم الحركة في الإدارة العامة لغايات خفض فاتورة المحروقات.

وحرصاً من المؤسسة الاستهلاكية المدنية على مواكبة التطورات في مختلف المجالات، فقد قامت المؤسسة باطلاق تطبيق على اجهزة الهاتف الذكية(اندرويد)، ويشمل اهم ثلاث خدمات مقدمة للمواطنين والموظفين والموردين، وكذلك فقد سبق ان قامت المؤسسة باضافة خدمات الكترونية على الموقع الرسمي للمؤسسة حيث بلغ اجمالي هذه الخدمات (26) خدمه وتناولت هذه الخدمات، الخدمة المقدمة للموظفين ومن اهمها ( تفاصيل الراتب والعلاوات ،التقرير السنويه) وخدمة خاصة بالمواطنين ومن اهمها ( اسعار المواد ، الكميات المتوفرة من المواد ، الشكاوي ) خدمة خاصة بالموردين ومن اهمها ( دعوات المناقصات، نتيجة العطاء ،المستحقات المالية، العطاءات المحالة ) .

وانطلاقاً من دور المؤسسة في محاربة جيوب الفقر عملت المؤسسة على تثبيت اسعارها لعام 2018 وبنفس مؤشرات اسعار الاعوام 2017، 2016 رغم التغيرات والارتفاعات التي حصلت على معظم المواد عالمياً وتغير ورفع نسبة الضريبة المفروضه عليها.

واخيراً لا يسعني إلا أن أتقدم بعميق شكري وتقديري لجميع الزميلات والزملاء العاملين في المؤسسة الاستهلاكية المدنية على مثابرتهم وتفانيهم في عملهم وعلى جهودهم المستمرة والتميزة المبذولة التي لولاها لما كنا قادرين على تحقيق هذه الإنجازات وأدعو المولى عز وجل ان يعيننا جميعاً على مواصلة المسيرة في تحمل المسؤولية للمضي قدماً في خدمة اردننا الحبيب تحت راية مليكنا المفدى جلالة الملك عبد الله بن الحسين حفظه الله وأدامه ذخراً وسنداً لوطننا الغالي.

والله ولي التوفيق

سلمان القضاء  
المدير العام

## نبذة تاريخية عن المؤسسة

شهد الربع الأخير من القرن العشرين ارتفاعاً ملحوظاً في أسعار السلع والخدمات وفي تكاليف المعيشة بسبب ازدياد النمو السكاني الذي أثر على حركة السوق المرتبطة بزيادة الاستهلاك البشري والإقبال الشديد على سد الحاجات الأساسية التي تؤمن سبل العيش الكريم للإنسان.

في الأردن عانى الموظفون المدنيون الذين يمثلون الشريحة الاجتماعية المهمة في المجتمع الأردني من هذا الارتفاع الحاد في أسعار البضائع والسلع الاستهلاكية والتي لا تنسجم ومستوى دخل هذه الطبقة، فكان على الدولة ان تعيد النظر في أحوال الموظفين في محاولة منها لإعادة التوازن للمستوى المعيشي ورفع الضرر الذي خلفه الارتفاع الكبير في الأسعار على حياتهم .

وجدت الدولة ان أفضل وسيلة لإنهاء معاناة الموظفين وأسرههم تتمثل في إنشاء مؤسسة تأخذ على عاتقها توفير كافة احتياجات الفرد من مواد غذائية وسلع استهلاكية.

في عام 1976 أقر إنشاء المؤسسة الاستهلاكية المدنية بموجب ألقانون وتسارعت الخطى الحثيثة لإنجاز هذا المشروع والذي تأكد وجوده على أرض الواقع بتاريخ الأول من شباط عام 1977 وباشرت المؤسسة أعمالها التأسيسية الأولى، وصار الحلم واقعاً بتاريخ 1977/4/6 عندما فتحت المؤسسة أبوابها وبدأت بتقديم خدماتها للمستفيدين عبر سوقها الأول في منطقة العبدلي في العاصمة عمان والذي يعد باكورة أعمالها

في عام 1977 كان عدد أسواق المؤسسة سوقيين فقط وبدأت هذه الأسواق بالتزايد بمرور الزمن حيث تم افتتاح أسواق أخرى توزعت على أرجاء المملكة حتى بلغت ( 67 ) سوقاً في عام 2017 تغطي هذه الأسواق أغلب احتياجات المحافظات والمراكز المهمة في الأردن من السلع الغذائية والاستهلاكية.

هذه الزيادة في الأسواق واكبتها زيادة مماثلة في أعداد موظفي المؤسسة حيث كان عدد موظفيها في سنة افتتاحها 108 موظف فقط حتى بلغ حوالي (1326) موظف في عام 2017 وقد اعتمدت المؤسسة عدة برامج تطويرية لتهيئة كوادرها القادرة على استيعاب طرق العمل من خلال تطبيق برامج ودورات تدريبية وتأهيلية شاملة للنهوض بمستوى عمل المؤسسة بما يتلائم وحجم فعالياته التجارية، وعلى هذا الأساس تطورت المشتريات وتزايدت.

هذه الزيادة الكبيرة في نسبة المشتريات حتمت بالضرورة الاهتمام بالبنية التحتية للمؤسسة من حيث زيادة القدرة التخزينية وسيارات نقل البضائع الى الأسواق لذلك أقيمت مستودعات ضخمة تلبى حاجات المؤسسة التخزينية ويعتبر المجمع التخزيني للمؤسسة في منطقة خو أحد أبرز منجزات المؤسسة خلال عام 1995 إذ تبلغ المساحة التخزينية لهذا المجمع والذي يضم ثمانية مستودعات رئيسة "18000" متر مربع بالإضافة الى المجمع التخزيني في المشيرفة والذي تم فيه استحداث اجهزة تبريد وتجميد للحوم والدجاج المجمد بالإضافة إلى ثلاجات التبريد الحائطية الكبيرة والفریزرات في سوقي عين غزال ورأس العين ومباني الإدارة والحركة والخدمات والمرافق العامة وقد اعتمدت أهم الطرق العلمية في أساليب التخزين.

ان كافة البضائع والسلع المعروضة في أسواق المؤسسة هي ذات جودة ومواصفات منافسة للبضائع التي تناظرها في السوق المحلي حيث أن كل معروض فيها لا يتم اعتماده إلا بعد اجتيازه سلسلة إجراءات واشتراطات صحية وقياسية وحسية للتأكد من صلاحيته وأفضليته، ساهمت كل هذه الإجراءات مجتمعة في تسجيل زيادة كبيرة لمبيعات المؤسسة، ففي الوقت الذي كانت فيه المبيعات عام 1977 قد بلغت "693" ألف دينار نجدها قد بلغت عام 2011 ( 115391543 ) مليون دينار وفي عام 2012 حوالي (100) مليون ديناراً.

المؤسسة الاستهلاكية المدنية تتمتع باستقلال مالي وإداري ولا يتمتع بأي إعفاءات مما زاد في قدرتها التنافسية مع الاسواق الموازية وخاصة المولات التي انتشرت بشكل كبير، وعملت من خلال المؤسسة من حيث تطبيق التشريعات النافذة والمنظمة لعمل المؤسسة.

من خلال النجاحات التي حققتها المؤسسة فإنها تأمل من خلال التخطيط السليم المحافظة على هذا النجاح وزيادة نسبته حيث تسعى المؤسسة لزيادة اعداد المستفيدين من خدماتها من أجل إعادة التوازن لأسعار المواد والحد من ارتفاعها بالسوق المحلي وستبقى من أولويات عملها تحقيق التوازن لأسعار السوق إذا تجاوزت الحد المعقول لها عبر توفير البضائع والسلع بأسعار مناسبة جداً، ولتحقيق هذا الهدف النبيل ستقوم المؤسسة بتطوير آليات عملها وإعادة النظر في أساليب العمل والأنظمة على ضوء تجربتها الواقعية لتحقيق المزيد من المرونة والشفافية التي تتطلبها طبيعة عملها التجارية.

لقد سعت المؤسسة منذ تأسيسها لتحقيق عدة أهداف في آن واحد ووضعة نصب أعينها إمكانية توفير المواد الغذائية والاستهلاكية للمواطنين وباختلاف أنواعها بأسعار مخفضة وجودة مناسبة واعتمدت آليات عمل تتناسب وحركة العرض والطلب في السوق المحلي لذا تم إنشاء الأسواق والمستودعات والمخازن والمعارض اللازمة لتكون ذراعاً للحكومة لتحقيق الامن الغذائي.

عبر هذه الآليات عملت المؤسسة على كبح جماح الغلاء والتقليل من مستوى تأثيره على حياة الموظفين عن طريق إسهامها المباشر في دعم الصناعات الوطنية وتشجيعها لتطوير منتجاتها باستمرار والترويج لها عبر أسواقها المتعددة ومن ثم رفق خزينة الدولة العامة بالأموال.

ونتيجة للتطور الحاصل في مجالات الحياة الذي يصاحبه عادة زيادة في معدلات الاستهلاك فقد حاولت المؤسسة احتواء هذه المسألة عبر دراسة طبيعة احتياج المجتمع الأردني لخدماتها وحيث ان التجربة هذه شكلت نجاحاً فريداً في تطبيقاتها فقد انتشرت فروع المؤسسة في كافة أرجاء المملكة ساعية لتقديم خدماتها المتميزة للمواطنين وضمن اقرب نقطه جغرافية لاماكن تواجدهم .

## المهام والواجبات

- 1- توفير المواد الغذائية والاستهلاكية على اختلاف أنواعها للمستفيدين بأسعار مناسبة.
- 2- انشاء الاسواق والمستودعات والمخازن والمعارض والمنشآت اللازمة للمؤسسة .
- 3- انشاء اية مصانع او مؤسسات او شركات لإنتاج المواد والبضائع الاستهلاكية التي تقوم بالتداول فيها والمساهمة في مثل تلك المصانع والمؤسسات او شركات بموافقة مجلس الوزراء .

## الرؤية

"أن نكون الرواد في جودة بضائعنا وتنافسية أسعارنا وانتشارنا الجغرافي

## الرسالة

تسعى المؤسسة الاستهلاكية المدنية إلى حماية المواطن من ارتفاع الأسعار وتذبذب جودة بعض الأصناف، وسد النقص في كمياتها، من خلال دراسة وتحليل احتياجات ورغبات المواطنين من السلع الغذائية والبضائع الاستهلاكية، وشراؤها طبقاً للاشتراطات الصحية والمواصفات القياسية الأردنية، وبأسعار مناسبة من مصادر توريد محلية وأجنبية بكميات مناسبة وأوقات مناسبة وتوفرها في جميع فروعنا باستمرار دون نقص أو انقطاع، مع الاحتفاظ بمخزون استراتيجي وصولاً لإيجاد توازن واستقرار سعري وكمي مع السوق المحلي

## القيم الجوهرية

يلتزم موظفو المؤسسة الاستهلاكية المدنية بمجموعة من القيم التي تحكم مسار عمل المؤسسة وعلاقاتها الداخلية والخارجية:

1. المسؤولية الاجتماعية
2. التحسين المستمر
3. العدالة
4. الأمانة
5. النزاهة
6. الابتكار والإبداع
7. العمل بروح الفريق الواحد .
8. الاتقان

## المبادرات الملكية

- 1- حماية المواطنين وخاصة ذوي الدخل المحدود من ارتفاع الاسعار .
- 2- ضمان وصول السلع الاساسية الى المواطنين بأقل كلفة والحد من ارتفاع الأسعار بالسوق المحلي.



## الأهداف الإستراتيجية وارتباطها بالأهداف الوطنية

لقد تم صياغة الأهداف الإستراتيجية بناء على نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية بالإضافة إلى التغذية الراجعة من مديريات وأسواق المؤسسة وتحليل مطالب الأطراف المتعاملة ورؤية المؤسسة ورسالتها والأهداف الوطنية والمبادرات الملكية ونتائج مراجعة الخطة الإستراتيجية وتركز الخطة الإستراتيجية على المحاور التالية :-

أولاً :- محور الاسواق .

ثانياً :- محور تحسين مستوى الخدمات .

ثالثاً :- محور البنية التحتية .

رابعاً :- محور الموارد البشرية.

الهدف الوطني :-

1. المساهمة في تلبية الاحتياجات الأساسية للمواطن

2. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها

## الأهداف الإستراتيجية

- ضمان توفر المواد والسلع الاستهلاكية بأفضل درجات الجودة وضمان توازن الأسواق .

- تطوير وتعزيز الاداء المؤسسي

## الأهداف التنظيمية

1. مواد غذائية واستهلاكية إستراتيجية.

2. ادارة راس المال بكفاءة وفاعلية.

3. اسعار مناسبة .

4. المساهمة في عملية التنمية الاقتصادية في الاردن

5. إدارة المعرفة

6. رقابة داخلية محكمة

7. تحسين الأداء المؤسسي

8. إدارة المخاطر

9. موظف منتمي ومستقر

## المعنيون / أصحاب العلاقة Stakeholders

كل من يستفيد من خدمات المؤسسة أو يتأثر بمخرجات أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج أو لتقديم منتج أو خدمة لها ويشمل المعنيون كل متلقي الخدمة، الشركاء والعاملين والموردين، الحكومة، قطاع الأعمال والمجتمع.

المواطنين (مستفيدين أو منتفعين).

المناقصين: هم مجموعة الأشخاص الذين يقومون بشراء نسخ العطاءات للمشاركة فيها.

الموردين: هم من تتعاقد معهم المؤسسة على توريد العطاءات أو الخدمات

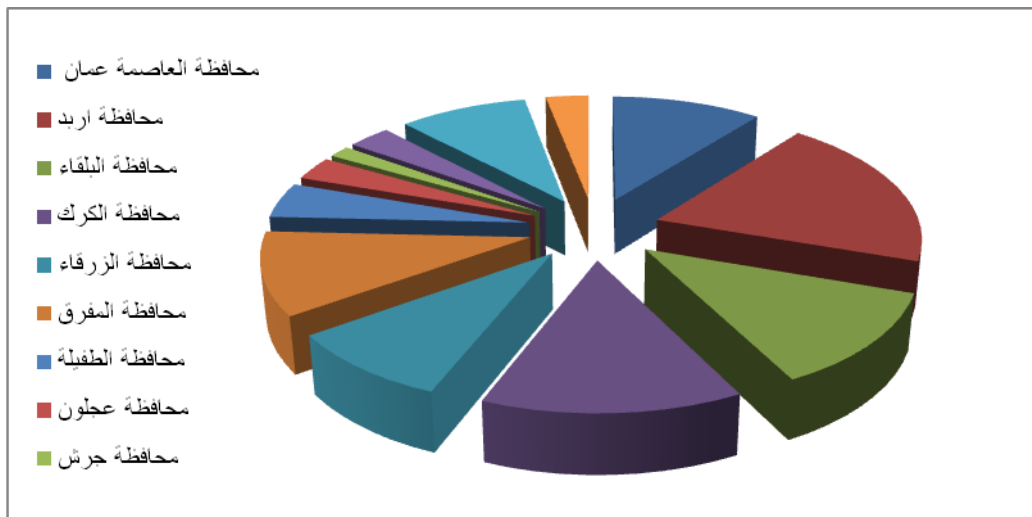
المستثمرين: هم الذي تقوم المؤسسة بتأجيرهم موقع في إحدى مرافق المؤسسة أو تعقد معهم اتفاقيات لتأمين البضائع وبيعها للمنتفعين.

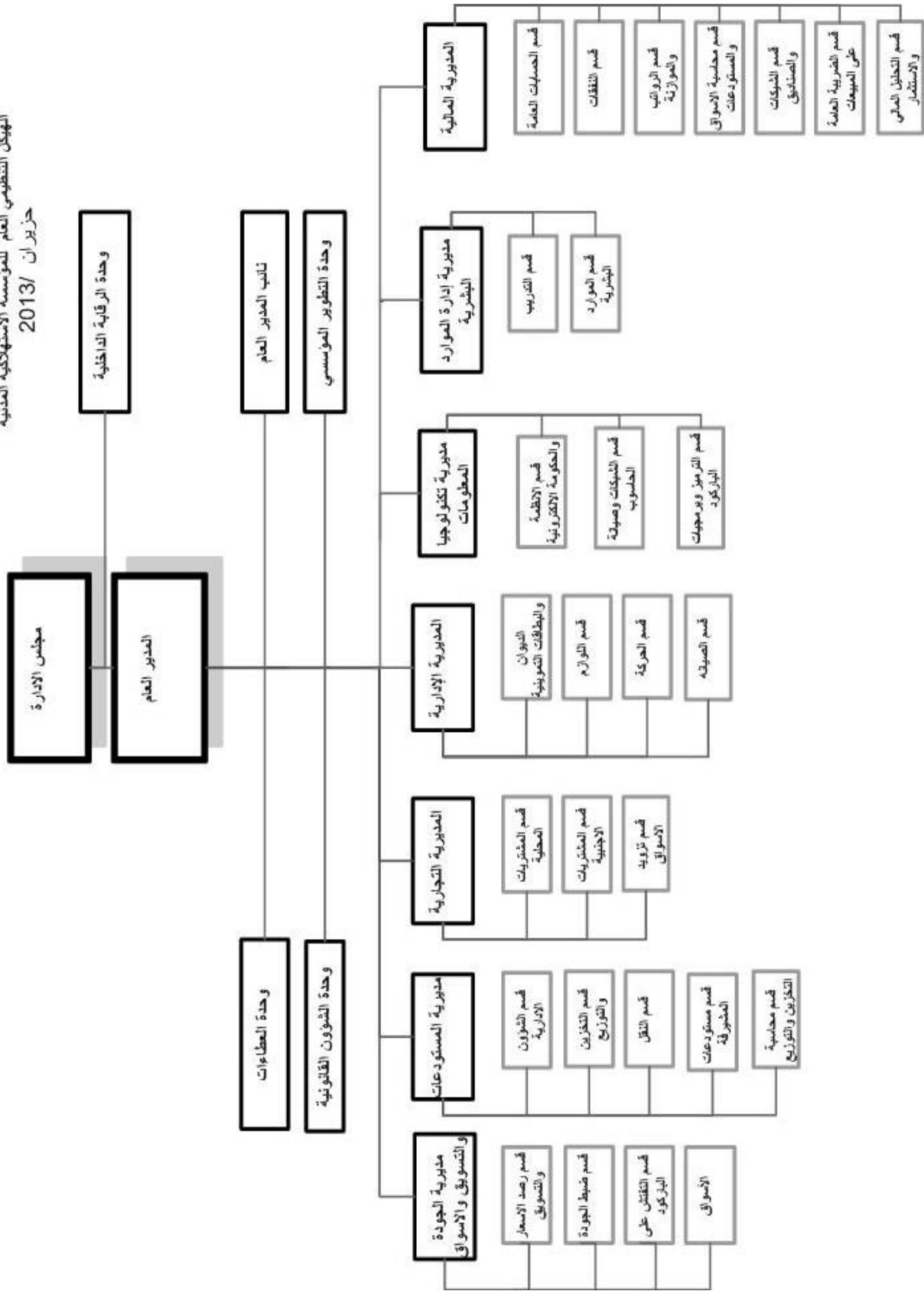
- الشركاء: هم الأفراد و الجماعات ذات الاهتمام / المصلحة والمؤثرون والمتأثرون بقرارات المؤسسة وأهدافها وخططها وسياستها، وتأخذ هذه العلاقة أشكالاً مختلفة كأن تكون علاقة رقابية ( وزارة الزراعة وأمانة عمان الكبرى و مؤسسة الغذاء والدواء ومؤسسة المواصفات والمقاييس ) أو تشاركيه ( غرف الصناعة والتجارة والمؤسسة الاستهلاكية العسكرية و مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ومعهد الإدارة العامة )

أو تشريعيه ( وزارة الصناعة والتجارة والبنك المركزي الأردني ووزارة تطوير القطاع العام و ديوان الخدمة المدنية ) أو تحصيلية ( وزارة المالية /الضريبة العامة على المبيعات ودائرة الموازنة العامة ) كما يمكن أن تتخذ العلاقة مع المؤسسة الواحدة أكثر من شكل من الأشكال الواردة أعلاه .

**الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي :-** يرأس المؤسسة مدير عام يرتبط مع وزير الصناعة والتجارة بصفته رئيس مجلس الإدارة ويساعده في عمله نائب مدير عام إضافة إلى (9) مديريات وهي (وحدة الرقابة الداخلية، المالية، مديرية إدارة الموارد البشرية، الإدارية ، تكنولوجيا المعلومات، التجارية ، المستودعات ، الجودة والتسويق والأسواق ، وحدة التطوير المؤسسي) بالإضافة إلى 670 سوقاً تنتشر في محافظات وألوية المملكة المختلفة موزعه كما يلي :-

7 أسواق	محافظه العاصمة عمان
13 أسواق	محافظه اربد
8 أسواق	محافظه البلقاء
9 أسواق	محافظه الكرك
6 أسواق	محافظه الزرقاء
3 أسواق	محافظه الطفيلة
2 أسواق	محافظه عجلون
1 أسواق	محافظه جرش
7 أسواق	محافظه المفرق
2 أسواق	محافظه مادبا
6 أسواق	محافظه معان
2 أسواق	محافظه العقبة





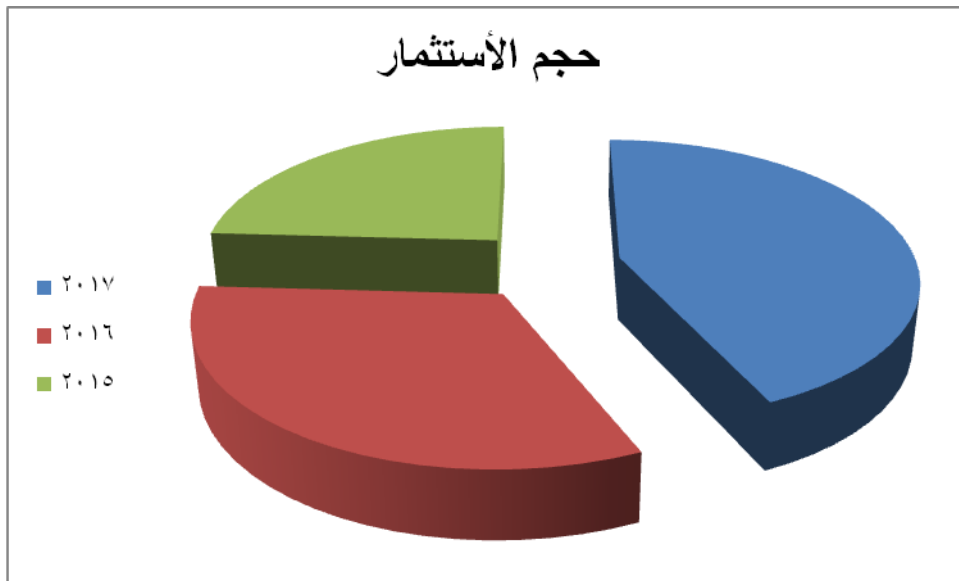
## الانجازات التي حققتها المؤسسة من خلال مديرياتها في عام 2017 المديرية المالية :

إعداد الموازنة العامة لتوفير المخصصات المالية اللازمة ضمن الخطة الإستراتيجية للمؤسسة والعمل على مراقبة وتدقيق بنود الإنفاق والصرف لتحقيق الإيرادات وتخفيض النفقات وإعداد الحسابات الختامية والميزانية العمومية حسب الأصول المتعارف عليها لبيان المركز المالي بصفة عادله للوصول إلى البيانات والمعلومات الصحيحة لتقديمها إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرار المناسب، إضافة إلى إدارة الموارد المالية بكفاءة وفاعلية عالية.

### أهم الانجازات ومؤشر الأداء :

❖ حجم الاستثمار في اللوحات الاعلانية والمساحات المستأجرة عام 2017 مقارنة بعام 2015، 2016

البيان/ السنة	2017	2016 بالدينار	2015 بالدينار
حجم الأستثمار	2070624	1551594	1151150



❖ نسبة مجمل الربح الى المبيعات في السنة 2017 مقارنة بالنسبة السابقة 2015/2016

البيان / السنة	2017	2016 بالدينار	2015 بالدينار
مجمّل الربح الى المبيعات	%10.8 8133447	%9.4 7231711	%9 7353539
	74913897	77185444.997	83620287



❖ نسبة الربح التجاري الى الربح العائد من العوائد الاخرى في الميزانية

البيان / السنة	2017 بالدينار	2016 بالدينار	2015 بالدينار
الربح التجاري الى الربح العائد من العوائد الأخرى	%82 /4180084	%58 /5227635	%37 /5504719
	3424934	3022416	2027283

❖ نسبة الشطوبات إلى البضاعة المشتراه عام 2017 مقارنة بالأعوام 2015/2016

البيان / السنة	2017 بالدينار	2016 بالدينار	2015 بالدينار
الشطوبات الى البضاعة المشتراه	0.000052 /3547	0.000024 /1610	0.000017 /1304
	67237199	67129859	76915041

## المديرية التجارية

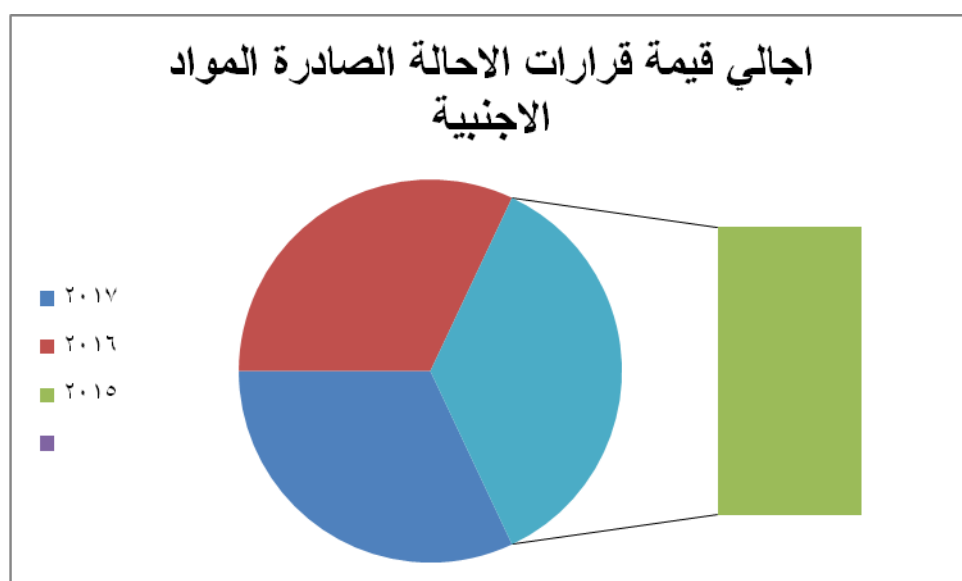
متابعة تنفيذ العقود ( قرارات مجلس الإدارة، قرارات لجنة المشتريات) التي تبرمها المؤسسة سواء كانت عقود مشتريات بضائع غذائية أو مواد أخرى محلية أو أجنبية وعمل العروض الترويجية ومتابعة فتح الاعتمادات المستندية حسب الأصول ومتابعة توريد قرارات الإحالة، من اجل تامين السلع بأسعار وجودة مناسبة.

أهم الانجازات ومؤشر الأداء:

### ❖ المشتريات

اجالي قيمة قرارات الاحالة الصادرة	قيمة قرارات الاحالة للبضائع الاجنبية	قيمة قرارات الاحالة للبضائع المحلية	عدد المواد الاجنبية	عدد المواد المحلية	اجنبية	محلية	عدد الاتفاقيات	
70174101	42758457	26555279	1659	1579	209	378	695	2017
70067266	42542666	26348207	1805	1420	270	355	740	2016
78829206	46431687	31348774	1066	1089	270	291	676	2015

ملاحظه معظم المواد الاجنبية المشتراة لا يتم انتاجها في الاردن مثل:السكر ،الأرز، التونة،السريدين، الحليب



جدول تحليلي لمشتريات المؤسسة الاستهلاكية المدنية من 2015-2017

البيانات	عام 2017	عام 2016	عام 2015	الفرق / 2016	النسبة / 2016	الفرق / 2017	بالنسبة / 2017
قيمة قرارات الاحالة الصادرة	70174101	70067266	78829206	-8761940	-%11	106835	%0.1
بضائع محلية	26555279	26348207	31348774	-5000567	-%15	207072	%0.7
بضائع اجنبية	42758457	42542666	46431687	-3889021	-%8	215791	%0.5
نسبة المشتريات المحلية	%38	%38	%40	-2	-%5	-	-
عدد المواد التي تم شراؤها /اتفاقيات	3238	3225	2155	1070	%49	13	%0.4
محلي	1579	1420	1089	331	%30	159	%11
أجنبية	1659	1805	1066	739	%69	-146	-%8
عدد الاتفاقيات التي تم ابرامها	695	740	676	64	%9	-45	-%6
محلية	378	355	291	64	%21	23	-%6
أجنبية	209	270	270	-	-	-61	-%22
عدد قرارات الاحالة الصادرة	2719	3122	3140	-18	-%0.5	-403	-0%12
محلي	1539	1758	1903	-145	-%7	-219	-%12
أجنبي	1073	1250	1121	129	%11	-177	-%4

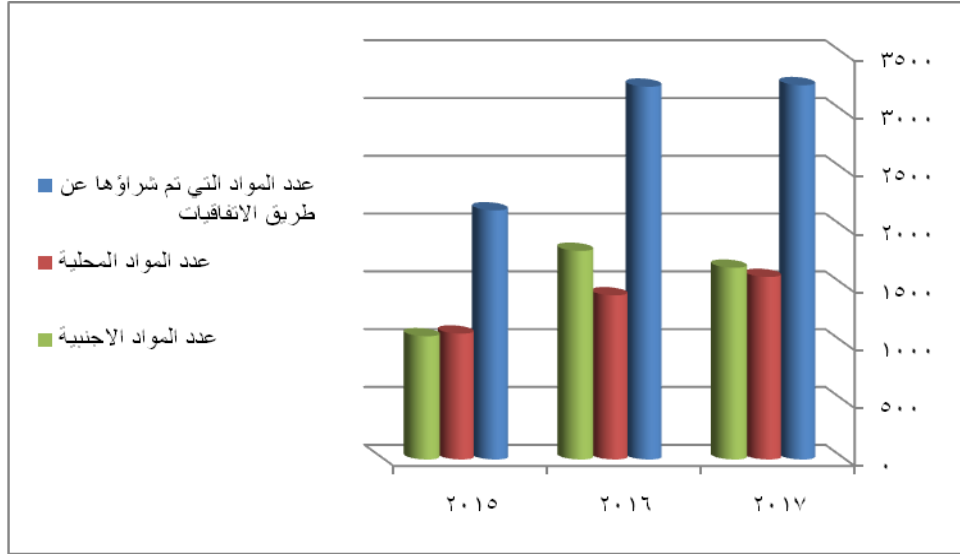


❖ قيمة قرارات الاحالة الصادرة بالدينار

معدل النمو	الفرق	عام 2017	عام 2016	المجموعة السلعية
%473	3867475	4683610	816135	الزيوت والسمنة
%192	1748381	2654479	906098	الشاي والقهوة والكاكاو
%39	2680991	9531954	6850963	الحليب والألبان ومشتقاته
%260	1285043	1778743	493700	الحلاوة والطحينة
-%62	-3339842	2015228	5355070	الشوربات والمعرونة والشيبس
%70	6461720	15629615	9167895	الحبوب والبقوليات ومستخرجاتها
-%40	-661058	972634	1633692	البسكويت و الويقرز
-%36	-1386499	2405140	3791639	الحلويات والساكر ومستلزماتها
-%69	-5931565	2643207	8574772	الشراب والعصائر والمياه المعدنية
-%42	-255865	351570	607435	المعجنات والمخللات والزيتون
-%47	-5369082	5910722	11279804.29	اللحوم والأسماك
%190	693841	1057693	363852	المربيات والعسل
-%72	-3416358	1264448	4680806	رب البندورة والكاتشب والمايونيز
-%52	-965393	879333	1844726	البهارات و الأعشاب ومواد عطارة
%789	283748	319680	35932	غذاء الاطفال ومستلزماته
-%98	-31995155	405105	32400260	ادوات التعبئة والتغليف
-%65	-12413	6615	19028	الجائر والولاعات والكبريت
%2	50637	1870285	1819648	الورقيات والمناديل المبللة
%255	1482570	2063912	581342	الفوط
%83	1263076	2779797	1516721	الشامبو والبلسم
-%35	1441353	2619389	4060742	مساحيق ومبيضات الغسيل
-%37	-1293619	2149782	3443401	المطهرات والمنظفات والمبيدات
-%57	-1105080	815277	1920357	الصابون
%7	67209	916431	849222	معاجين الحلاقة والأسنان ومستلزماتها
%2	26474	1047623	1021149	العطور وأدوات التجميل والاكسسوارات
-%73	-169514	61583	231097	المستلزمات والأدوات الطبية
-%32	-259521	541236	800757	ادوات التنظيف
%104	7008	137107	67099	الحرمات والبياضات والشراشف
-%70	-62642	26444	89086	الألبسة الرجالية ومستلزماتها
%158	56987	92987	36000	الجرايات والكولونات
-%59	-27577	18823	46400	الاحذية
-%72	-44867	16827	61694	الادوات المنزلية /الميلامين
%10	2122	23178	21056	الادوات المنزلية/الزجاج والكريستال
%146	216507	363921	147414	الادوات المنزلية/المعدنية والخشبية
-%35	-241765	433933	675698	الادوات المنزلية /البلاستيكية
%0.3	48	15180	15132	الادوات منزلية/ القماشية
%109	123942	236865	112923	الاجهزة الكهربائية والدقيقة ومستلزماتها
%3069	579525	598404	18879	الكراسي والطريجات والطاولات
%5635	637144	648450	11306	اجهزة التدفئة والإنارة ومستلزماتها
-%100	-1200	-	1200	القمصان
-	4998	4998	-	منفردات
-	33210	33210	-	مواد مستهلكة
		70025418	106370130.3	المجموع

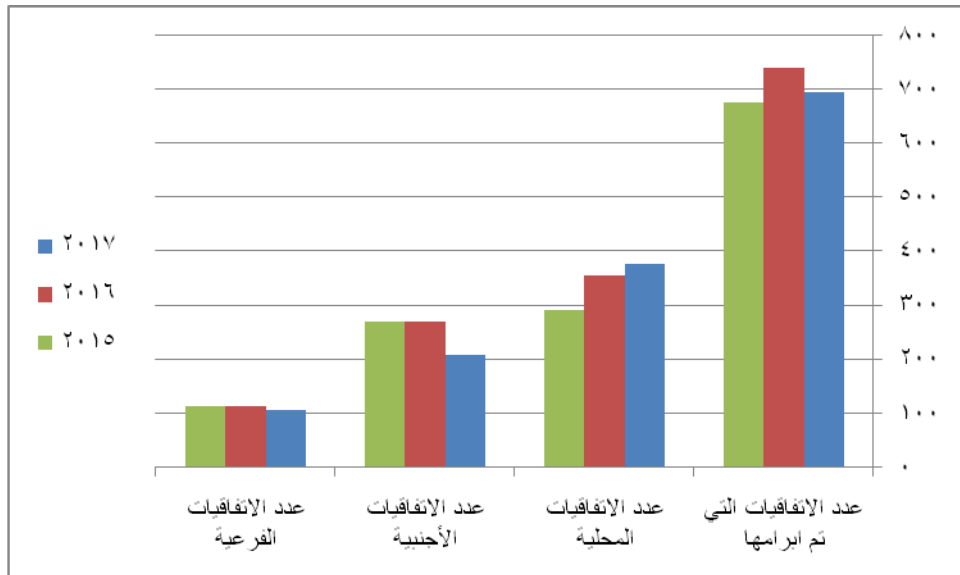
عدد المواد التي تم شراؤها عن طريق الاتفاقيات 2017 مقارنة بالنسبة 2016/2015

2015	2016	2017	البيان/السنة
2155	3225	3238	عدد المواد التي تم شراؤها عن طريق الاتفاقيات
1089	1420	1579	عدد المواد المحلية
1066	1805	1659	عدد المواد الاجنبية



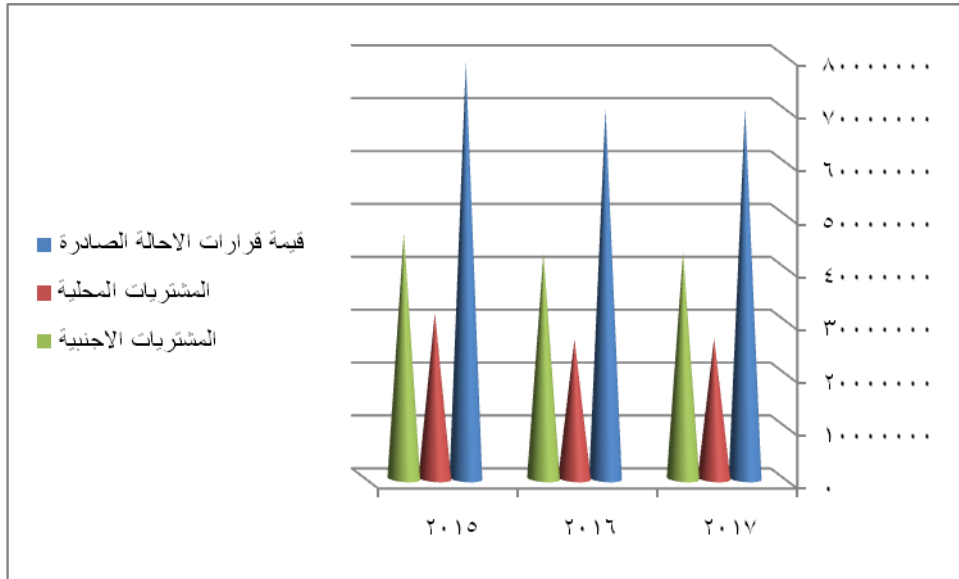
❖ عدد الاتفاقيات المبرمة مع موردين محليين مقارنة مع الاتفاقيات المبرمة مع موردين منشأ اجنبي

2015	2016	2017	البيان /السنة
676	740	695	عدد الاتفاقيات التي تم ابرامها
291	355	378	عدد الاتفاقيات المحلية
270	270	209	عدد الاتفاقيات الاجنبية
115	115	108	عدد الاتفاقيات الفرعية



قيمة عقود الشراء المحلية مقارنة مع عقود الشراء الاجنبية .

البيان /السنة	2017 بالدينار	2016 بالدينار	2015 بالدينار
قيمة قرارات الاحالة الصادرة	70174101	70067266	78829206
المشتريات المحلية	26555279	26348207	31348774
المشتريات الاجنبية	42758457	42542666	46431687



ملاحظه

- 1- معظم المواد الاجنبية المشتراة لا يتم انتاجها في الاردن مثل السكر الأرز التونة، السردين، الحليب.
- 2- عدد الشركات التي تعاملت مع المؤسسة عام 2017 ( 258 ) شركة.

## مديرية الجودة والتسويق والأسواق

تتولى مهام متابعة طلبات الأسواق غير المنجزة الواردة بالتقرير الشهري مع المديرية المعنية وإيصال مشاكل الأسواق ومعيقات العمل للإدارة العليا وبنفس الوقت متابعة سير العمل في الأسواق وأساليب العرض ومتابعة الشكاوي والاقتراحات الواردة على الأسواق ومتابعة إجراءات الفحص المخبري والحسي للمواد الموجودة في الأسواق والمستودعات لضمان وصول السلعة بجودة عالية للمنتفعين، متابعة تسويق وتوفير البضائع في الأسواق، إجراء المناقشات لتأمين السلع في الأسواق، رصد الأسعار قبل وبعد الشراء لضمان وصول السلعة للمنتفعين بأقل الأسعار، التنسيب للجان بالمواد المطلوبة من المنتفعين لتأمينها، وكذلك متابعة التزيلات وإعلان الأسعار والاستثمار وحلقة وصل بين الإدارة العامة والأسواق وقياس رضا المنتفعين.

### اسواق المؤسسة الاستهلاكية المدنية

عرض و بيع البضائع تنفيذ التعليمات الصادرة عن الادارة العامة بالمؤسسة حول كافة الامور المتعلقة بقضايا السوق والقيام بكافة الامور الادارية والمالية والعمل على ديمومة البضائع بكافة انواعها وطلبها سواء من المستودعات او من الشركات المحلية وتقديم الخدمات للمستفيدين والرد على ملاحظاتهم واستفساراتهم والاتصال والتنسيق مع الجهات الرسمية المعنية لانجاز الاعمال المتعلقة بالسوق .  
اهم الانجازات ومؤشرات الأداء :

### ❖ حجم المبيعات عام 2017 مقارنة بسنوات ( 2016 / 2015 )

البيان/السنة	2017 بالدينار	2016 بالدينار	2015 بالدينار
المبيعات	80499262	83035444 دينار	89342960 دينار

### ❖ نسبة البضائع المرفوضة لمخالفة بنود الاتفاقية والمواصفات عام 2017 مقارنة مع 2015، 2016

البيان/السنة	2017	2016	2015
المواد المخالفة للمواصفات والمقاييس	94	70	57
غير صالحة للاستهلاك البشري	30	37	17

### ❖ جودة المواد والسلع بالمؤسسة

البيان /السنة	2017	2016	2015
المواد الغذائية التي تم فحصها في مختبرات المؤسسة العامة للغذاء والدواء	781	534	327
المواد الغذائية وغير الغذائية التي تم فحصها في مختبرات مؤسسة المواصفات والمقاييس	730	660	300

### ❖ الشكاوي

البيان /السنة	2017	2016	2015
عدد الشكاوي	48	40	33

❖ نسبة انخفاض اسعار المواد في المؤسسة عن مثيلاتها في السوق المحلية بلغت 13% لعام 2017

❖ المشاركة والتنسيق مع عدة جهات باعمل طرود الخير باحجام واسعار مختلفة حسب الطلبات وصرف كوبونات بقيم مختلفة حسب طلب الجهات الرسمية والخاصة مثل صندوق الزكاة واتحاد الاثري واي متبرع .....و هذا جزء من المسؤولية المجتمعية للمؤسسة .

## مديرية المستودعات :-

متابعة توفير واستمرار البضائع بالمستودعات بالتنسيق مع المديريات المعنية الاخرى بالمؤسسة واتخاذ الاجراءات اللازمة لغايات استلام البضائع وتخزينها وصرفها على الاسواق وفق احتياجاتها ومراقبتها واستخدام السجلات والنماذج وبطاقات الصنف وتسجيل جميع الحركات من إدخلات واخراجات.

### الانجازات ومؤشرات الأداء :

- 1- تزويد اسواق عمان والإدارة بالمياه كلما دعت الحاجة.
- 2- زراعة اشجار حرجية وزيتون حول المستودعات وأمام المدخل الرئيسي بلغت 500 غراسه.
- 3- تم تركيب كاميرات مراقبة داخل المستودعات.
- 4- توزيع البريد من والى الاسواق.
- 5- البضائع الموردة والمصروفة وحركة المستودعات في الجدول التالي :-

البيان/السنة	2017	2016 بالدينار	2015 بالدينار
- البضاعة الموردة الى المستودعات	35245766	35391157.220	45202247.481
- البضائع المصروفة الى الاسواق	34887257	38127722.828	44599482.813
- رصيد المستودعات نهاية 2014/12/31	7452672	7094164.208	9830729.773
- تعبئة المواد السائبة وتغليفها	2065.5	1784.464	1614.628
- امر حركة لتزويد الاسواق باحتياجاتها من البضائع	5756	6112	7771
- عدد العينات المرسله للفحص	764	468	245

**المؤسسة الاستهلاكية المدنية**  
**انجازات مديرية تكنولوجيا المعلومات**  
**عام 2017**

1. متابعة ديمومة عمل نظام الباركود في الأسواق من حيث صيانة النظام ومعلومات المواد 0
2. ادخال نظام الباركود في سوقي الزعتري وكفراسد 0
3. اضافة ادخال نظام الباركود قارئ في سوق صرفا 0
4. متابعة انجاز تقارير الضريبة العامة على المبيعات الشهرية في الاسواق التي تعمل بنظام الباركود بالمؤسسة البالغ عددها (50) واطافة (12) سوق جديد وهي (كفراسد ، كفرنجة ، الخالدية ، الزعتري ، السخنة ، الضليل ، قصر الحلابات ، المزار الجنوبي ، غور الصافي ، مؤاب ، ذات راس ، صرفا) 0
5. متابعة تزويد شركة نلسن للدراسات بالمبيعات الشهرية باضافة 14 سوق 0
6. متابعة تزويد المركز العالمي للاغذية WFP بالمبيعات الشهرية لسوريين لكافة اسواق الباركود 0
7. نقل المعرفة لضباط الارتباط وحل الاعطال والمشاكل المفاجئة في اسواق الباركود والاجابة على تساؤلات الزملاء وتدريب ضباط الارتباط والخزنة والبائعين للاسواق الجديدة 0
8. متابعة تجهيز حوسبة مواد طلبيات الاسواق 0
9. متابعة حوسبة استعمال لمقارنة اسعار بيع وضرية المواد مع اسعار عين غزال لاسواق الباركود
10. متابعة ربط الاسواق مع الادارة العامة بخطوط اتصال باضافة (8) اسواق وهي (القوية ، قرى النعيمات ، صرفا ، الشونة الشمالية ، الخالدية ، الزعتري ، كفراسد ، نيبان) 0
11. تأمين شراء لوازم اجهزة طابعات فواتير وادراج نقود وكوابل قارئ يدوي وطابعات لاصق باركود بدل التالف في الاسواق 0
12. اعداد مواصفات فنية لأجهزة الحواسيب وتوابعها 0
13. تجهيز الشبكات في الاسواق الجديدة 0
14. متابعة صيانة الاجهزة والشبكات في الادارة العامة والمستودعات المركزية والاسواق 0
15. ادخال نظام الاستلام والخازن ومحاسب السوق وامين الصندوق في 17 سوق 0
16. ربط اعمال 35 سوق مع قسم محاسبة الاسواق والمستودعات في الادارة العامة مثل (الرفع والخفض والاتلاف والشطب والارجاع وبدل البضاعة المرجعة ...) وتفعيل المطابقة
17. ربط اعمال امين الصندوق في 31 سوق مع قسم محاسبة الشبكات والصناديق في الادارة العامة

## المديرية الإدارية

استلام البريد الوارد وتوثيقه وتوزيعه وتسجيل ما يصدر عن المؤسسة من مراسلات وحفظ الملفات اللازمة والإشراف على أعمال الطباعة وتأمين احتياجات المديرية من اللوازم والمحافظة على نظافة مبنى المؤسسة وتأمين مديريات المؤسسة بوسائل الاتصال التي تضمن حسن سير العمل وسرعة الانجاز، وفتح الأسواق وتحديثها وعقد الاتفاقيات اللازمة لديمومة العمل من تأمين وتحميل ونظافة.... الخ وتأمين وسائل نقل للموظفين لتنفيذ مهامهم ومتابعة صيانة تلك الوسائل، والتأكد من أن أنشطة المديرية تسير وفق ما هو مخطط له.

الانجازات ومؤشرات الأداء :

## قسم الديوان

### ❖ مقارنة عدد الكتب الصادرة والواردة خلال ثلاثة سنوات

البيان / السنة	2015	2016	2017
الكتب الصادرة	21295	22833	20542
الكتب الواردة	35945	36901	34792

## قسم اللوازم

- شراء فاكسات للأسواق بقيمة (1750)دينار.
- تحديث اسواق (عين غزال ، الجبيهه، بيادر وادي السير، رأس العين، الجويده، اربد، الطفيلة، العقبة).
- شراء اجهزة حاسوب بقيمة (28450) دينار.
- تركيب كاميرات مراقبة بقيمة (0 1400) دينار .
- شراء خدمات الحراسة (225000) دينار.
- شراء اجهزة ومعدات السلامة العامه (30000) دينار
- شراء مكيفات هواء بقيمة ( 15000 ) دينار.
- شراء عربات تسوق عدد(2000) عربيه.
- شراء أرفف بقيمة (20000) دينار .
- طراشة أسواق بقيمة (20000)دينار.
- شراء قرطاسية وأحبار بقيمة (20000) دينار .
- شراء خدمات التحميل والتنزيل بقيمة(141000) دينار.
- شراء خدمات التأمين على موجودات المؤسسة بقيمة (32000) دينار .
- شراء خدمات التأمين على سيارات المؤسسة بقيمة (34000) دينار.
- شراء خدمات طفايات الحريق بقيمة (12000) دينار .
- تركيب خلايا شمسية لانتاج الطاقة الكهربائية في سوق اربد بقيمة (125900) دينار .
- تركيب خلايا شمسية لانتاج الطاقة الكهربائية في الادارة العامة وسوق عين غزال بقيمة(73000) دينار .

## مديرية ادارة الموارد البشرية:-

توفير العنصر البشري لمديريات المؤسسة وأسواقها بالخبرة المطلوبة ومتابعة جميع الأمور المتعلقة بالموظفين وصياغة واتخاذ الإجراءات الكفيلة بوضع وتنفيذ خطة التدريب لتحسين أداء الموظفين.

الانجازات ومؤشرات الأداء :

### ❖ برنامج التدريب

السنة	عدد المتدربين	عدد المتدربين المخطط له	عدد البرامج المنفذة	عدد البرامج المخطط له	نسبة عدد البرامج المنفذة الى المخطط لها
2017	162	92	29	25	%100
2016	108	81	28	20	%100
2015	196	134	38	30	%100

### ❖ نسبة رضا الموظفين

البيان / السنة	2017	2016	2015
نسبة الرضا الوظيفي	%68	%64	%54.85
معدل الدوران الوظيفي	3.3	6.2	10.4

### ❖ اعداد الموظفين

البيان / السنة	2017	2016	2015
عدد الموظفين الاجمالي	1326	1444	1464



## وحدة الرقابة الداخلية

التأكد من سلامة إجراءات القبض والصرف وإيداع النقد في البنوك والسلف وتنظيم القيود والحسابات والسجلات المالية وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات والقيام بأعمال الرقابة والتفتيش على عمليات وأنشطة المؤسسة الإدارية والمالية والتجارية المتمثلة بالشراء، والاستلام والتخزين والصرف في الإدارة العامة والمستودعات والأسواق كذلك جرد العهد في الأسواق والمستودعات فجائياً ومطابقة الأرصدة الفعلية مع الأرصدة الدفترية للبضائع وتدقيق كشوفات جرد البضائع ومتابعة تحصيل العجوزات والإتلاف، والتأكد أن جميع أنشطة المؤسسة تدار بكفاءة وفاعلية عالية تحقق أهداف المؤسسة.

الانجازات ومؤشرات الأداء :

قسم الرقابة المالية : قام القسم بالتدقيق المالي المسبق على كافة المعاملات المالية بالمؤسسة والتدقيق المالي اللاحق على اسواق ودوائر المؤسسة .

أ- حيث بلغ عدد المعاملات المالية المنجزة (36973) ستة وثلاثون الفا وتسعمائة وثلاثة وسبعون معاملة.

ب- حقق القسم وفراً بقيمة (48702.914) دينار ثمانية واربعون الفاً وسبعائة ودينارين وتسعمائة واربعة عشر فلساً من خلال اكتشافه لعدد من الأخطاء بلغت (542) خطأً حيث تم تصويبها.

### ت - قسم الجرد

1- بلغ عدد الاقسام التي تم جردها جرداً فجائياً من قبل قسم الجرد (274) عهدة وجرّد عينات مواد من المستودعات المركزية مما ادى الى انخفاض قيمة العجوزات بنسبة 40 % مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي.

2- تم عمل جولات تفتيش على اسواق المؤسسة المختلفة (424) جوله من اجل حرافية جاهزية الاسواق للبيع.

3- المشاركة في لجان التحقيق وعددها 26 لجنة.

4- تدقيق قيود محاسبة الاسواق والمستودعات.

5- تدقيق كشوفات الجرد السنوي لكافة الاسواق والمستودعات.

6- تدقيق تكليف بضاعة اخر المدة(الجرد السنوي) لكافة الاسواق والمستودعات.

### قسم الرقابة الادارية والتجارية.

1- قام القسم بعمل جولات تفتيشية على جميع اسواق المؤسسة وأكثر من مره لأغلب الاسواق حيث تم التفتيش ادارياً وتجارياً

على كافة النواحي والإجراءات في الاسواق وتم رفع تقارير مفصلة وشاملة تتضمن حالة و وضع هذه الاسواق عند التفتيش

عليها من حيث النظافة والأسعار والترتيب وتوفير المواد والالتزام بالدوام الرسمي على كافة النواحي والإجراءات في الاسواق

وتم رفع تقارير مفصلة وشاملة تتضمن حالة و وضع هذه الاسواق عند التفتيش عليها من حيث النظافة والأسعار والترتيب

وتوفير المواد والالتزام بالدوام الرسمي كذلك مدى الالتزام بالقوانين والتعليمات وبواقع (91) جولة.

- 2- اخذ عينات من مشتريات المنتفعين وتم القيام بالجرد الفجائي لآلات النقد.
- 3- التفتيش على مواقع الاستثمار الموجودة في الاسواق من حيث النظافة والالتزام بالمساحات المتفق عليها مع ادارة المؤسسة وكذلك الشهادات الصحية للعاملين في الاستثمار (اللحوم و الألبان) وإعلان اسم المستثمر.
- 4- متابعة متطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني لنمير الأداء الحكومي والشفافية في الاسواق وكذلك من خلال نموذج متطلبات الجائزة حيث تم متابعة على ارض الواقع وتسجيل الملاحظات للعمل على تلافيها.
- 5- الافراج عن كفالات حسن التنفيذ بواقع (597) كفالة .
- 6- تدقيق الاتفاقيات الجديدة للشركات بواقع (598) اتفاقية وقبل توقيعها من عطفة المدير العام.
- 7- ابراء ذمة الموظفين الذين انهوا خدماتهم من العمل لدى المؤسسة لعدة اسباب منها الضمان المبكر والتقاعد والوفاء وبواقع (99) موظف.
- 8- اتلاف ملفات ادارية وتجارية قديمة في الاسواق والإدارة وبواقع (15) اتلافات.
- 9- جرد الاصول الثابتة لدى الادارة والأسواق والمستودعات في نهاية عام 2017 لإعداد الميزانية .
- 10- التدقيق على اعمال الاقسام في مديريات الادارة العامة والمستودعات:
  - اعمال خازن العينات .
  - اعمال قسم العطاءات .
  - اعمال قسم الحركة بالمستودعات.
  - اعمال الديوان بالإدارة العامة.
  - اعمال مراقب الدوام .
  - اعمال قسم تزويد الاسواق.
  - اعمال لجنة الاستلام في المستودعات المركزية.
  - اعمال الدائرة التجارية 0(قسم المشتريات المحلية / قسم المشتريات الاجنبية / قسم تزويد الاسواق).
  - التدقيق على لجنة الاستلام والأسواق.
  - شؤون الموظفين /ملفات المعنيين الجدد.
- 11- المشاركة بلجان التحقيق بواقع 21 لجنة.
- 12- التفتيش على الحراس.
- 13- جرد عينات من الاصول الثابتة لدى اسواق.

## وحدة التطوير المؤسسي

إدارة الخطة الإستراتيجية للمؤسسة من حيث اعدادها ومتابعة تقييمها ورفع كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي.

### الانجازات ومؤشرات الأداء :

- 1- متابعة الخطة الاستراتيجية لعام 2017-2019.
- 2- متابعة وتقييم على خطط المديرية والخطة الاستراتيجية للمؤسسة .
- 3- متابعة تنفيذ الخطط التنفيذية والتمويه مع وزارة التخطيط .
- 4- اعداد خطة توفير متطلبات نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم 156 لسنة 2016.
- 5- مراجعة دليل الخدمات.
- 6- مراجعة الادلة التنظيمية للمديرية.
- 7- توفير متطلبات المسح السنوي لوزارة تطوير القطاع العام /تقديم الخدمات الحكومية.
- 8- مراجعة الخطة الاستراتيجية لعام 2017-2019.
- 9- متابعة تنفيذ قرارات لجنة التخطيط.
- 10- التنسيق مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في انجاز متطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني وذلك كما يلي :-
  - ✓ المشاركة في اجتماعات ومحاضرات الجائزة .
  - ✓ اصدار كتيب بعمليات المؤسسة الرئيسية والمساندة.
  - ✓ عقد ورشات جماعة التركيز في الاسواق.
- 11- التنسيق مع :-
  - وزارة الصناعة والتجارة في دعم مشاريع الطاقة المتجددة (مشروع الخلايا الشمسية لتوليد الكهربائية (سوق راس العين).
  - رئاسة الوزراء بخصوص متابعة تنفيذ المشاريع التنموية .
  - وزارة تطوير القطاع العام فيما يخص تطوير المؤسسة واستحداث الوظائف والاقسام .