

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
2	نبذه تاريخية عن المؤسسة
5	الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي
9	ملخص وثيقة التخطيط الاستراتيجي
	عملية التخطيط الاستراتيجي
10	- منهجية التخطيط
11	- آلية إعداد وثيقة الخطة الإستراتيجية ومراجعتها
13	أين تقف المؤسسة الآن؟؟
16	- تحليل البيئة الداخلية والخارجية
	- أين تريد المؤسسة ان تكون؟؟
	- الرؤية
	- الرسالة
	- سياسة الجودة
	- القيم الجوهرية
	- الأهداف الوطنية
	- الأهداف الإستراتيجية وارتباطها بالأهداف الوطنية
18	
21	المتابعة والتقييم
22	كيف يمكن للمؤسسة ان تجسر بين حاضرها والمستقبل المنشود
	خطط وبرامج العمل / البرامج والمشاريع

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 ... تلك الشريحة الاجتماعية المهمة في المجتمع الأردني من هذا الارتفاع الحاد في أسعار البضائع والسلع الاستهلاكية والتي لا تتسجم 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 وأسرهم 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 القانون 60 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 (38) سوقاً بحلول عام 2006 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 864 موظف في عام 2006 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 .

وهذه الزيادة الكبيرة في نسبة المشتريات حتمت بالضرورة الاهتمام بإقامة المستودعات والمخازن الكفيلة باحتواء البضائع والسلع الاستهلاكية لذلك أقيمت مستودعات ضخمة تلبي 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 لمباني 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 تتأخرها 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 بالإضافة إلى اعتماد هامش الربح البسيط الذي ساهم في هذه الزيادة بشكل فعال .. ففي الوقت الذي كانت فيه المبيعات عام 1977 قد بلغت "693" ألف دينار نجدها قد بلغت عام 2006 "41250000" مليون دينار .

المؤسسة الاستهلاكية المدنية تتمتع باستقلال مالي وإداري ساهم في تطويرها حيث يقوم على إدارة المؤسسة مجلس إدارة ويتكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة من (8) مديريات مركزية ، الدائرة الإدارية، الدائرة المالية، الدائرة التجارية، دائرة التفتيش والرقابة الداخلية، مديرية الجودة والتسويق، مديرية المستودعات المركزية، مديرية إدارة المعرفة والحاسوب، مديرية التطوير وإدارة الموارد البشرية .

بالإضافة إلى عدد من اللجان وهي لجنة المشتريات الرئيسية، ولجنة المشتريات الفرعية، ولجنة التخطيط والتطوير، ولجان شراء اللوازم الهيكل التنظيمي للمؤسسة بفروعه يعمل بحسب اختصاصاته من أجل رفع مستوى الكفاءة التجارية والتي تصب في نهاية الأمر في مصلحة المواطن عبر تقديم الخدمات والتسهيلات التسويقية لجميع المستفيدين وقد اعتمدت المؤسسة في تعاملاتها عدة أساليب متميزة ساهمت في توفير السلع والبضائع للجميع بكفاءة وفاعليه .

من خلال النجاحات التي حققتها المؤسسة فإنها تأمل من خلال التخطيط السليم المحافظة على هذا النجاح وزيادة نسبته حيث تسعى المؤسسة لتوسيع شريحة المستفيدين من خدماتها وزيادة أعدادهم وكذلك السماح لكافة المواطنين بالشراء من أسواقها خاصة فيما يتعلق بالسلع التي تسجل تزايداً ملموساً في الطلب عليها في السوق المحلي من أجل إعادة التوازن لأسعارها والحد من ارتفاعها 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 بفتح أسواق جديدة في عدة مناطق أخرى في المملكة وستقوم 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 واضعة 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 لذلك .

عبر هذه الآلية 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 رفد خزينة الدولة العامة بالأموال.

ونتيجة للتطور الحاصل في مجالات الحياة الذي يصاحبه عادة زيادة في معدلات الاستهلاك البشري 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 للناس وضمن اقرب نقطه جغرافية لاماكن تواجدهم .

الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي :-

يرأس المؤسسة مدير عام يرتبط مع وزير الصناعة والتجارة ويساعده في عمله نائب مدير عام إضافة إلى (8) مديريات وهي (التفتيش والرقابة الداخلية ، المالية ، التطوير وإدارة الموارد البشرية ، الاداريه ، إدارة المعرفة والحاسوب ، التجارية ، المستودعات ، الجودة والتسويق) بالإضافة إلى 38 سوقاً تنتشر في محافظات وألوية المملكة المختلفة موزعه كما يلي :-

8 أسواق .	محافظه العاصمة عمان
8 أسواق .	محافظه اربد
6 أسواق .	محافظه البلقاء
4 أسواق .	محافظه الكرك
3 أسواق .	محافظه الزرقاء
2 سوق .	محافظه الطفيله
2 سوق .	محافظه عجلون
1 سوق .	محافظه جرش
1 سوق .	محافظه مادبا
1 سوق .	محافظه معان
1 سوق .	محافظه العقبة

يعمل في المؤسسة (842) موظف منهم (296) موظف بالإدارة العامة والمستودعات و (546) موظف بالأسواق المنتشرة في المحافظات والألوية ((مرفق طياً صورة عن الهيكل التنظيمي)) .
مديريات وأسواق المؤسسة الاستهلاكية المدنية :-

الوصف الوظيفي	اسم الوحدة الإدارية
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 أنشطة المؤسسة الإدارية والتجارية المتمثلة بالشراء ، التخزين ، الاستلام ، الصرف 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	مديرية التفتيش والرقابة الداخلية

الوصف الوظيفي	اسم الوحدة الإدارية
اعداد الموازنة العامة لتوفير المخصصات المالية اللازمة ضمن الخطة الاستراتيجية للمؤسسة والعمل على مراقبة وتدقيق بنود الانفاق والصرف لتحقيق الإيرادات وتخفيض النفقات واعداد الحسابات الختامية والميزانية العمومية حسب الاصول المتعارف عليها لبيان المركز المالي بصفة عادله للوصول إلى البيانات والمعلومات الصحيحة لتقديمها إلى الادارة العليا لاتخاذ القرار المناسب .	المديرية المالية
توفير العنصر البشري لمديريات المؤسسة وأسواقها بالخبره لمطلوبة ومتابعة جميع الامور المتعلقة بالموظفين وصياغة خطط وبرامج التطوير الإداري واتخاذ الإجراءات الكفيله برفع كفاءة وفعالية الأداء بالمؤسسة .	مديرية التطوير وإدارة الموارد البشرية

<p>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 وصرف البطاقات التموينية إلى المستفيدين .</p>	<p>المديرية الإدارية</p>
<p>العمل على مكنه جميع الاعمال اليدويه وتجميع وحفظ المعلومات وادارتها ضمن قاعدة معلومات موحدة ، وتقديم المعلومات والتقارير الصحيحة في الوقت المناسب لمتخذي القرار في المؤسسة كذلك ادارة المعرفة والحاسوب</p>	<p>مديرية ادارة المعرفة والحاسوب</p>
<p>متابعة توفير واستمرار البضائع بالمستودعات بالتنسيق مع المديرية 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 ادخالات واخراجات وغيرها .</p>	<p>مديرية المستودعات</p>

الوصف الوظيفي	اسم الوحدة الإدارية
<p>تتولى مهام متابعة طلبات الأسواق غير المنجزة الواردة بالتقرير الشهري مع المديرية المعنية وإيصال مشاكل الأسواق ومعوقات العمل للإدارة العليا وبنفس الوقت متابعة سير العمل في الأسواق وأساليب العرض ومتابعة الشكاوي الواردة على الأسواق ومتابعة إجراءات الفحص المخبري والحسي للمواد الموجودة في الأسواق والمستودعات لضمان وصول السلعة بجودة عالية للمنتفع ، متابعة تسويق وتوفير البضائع في الأسواق ، إجراء المناقشات لتأمين السلع في الأسواق ، رصد الأسعار قبل وبعد الشراء لضمان وصول السلعة للمنتفع بأقل الأسعار ، التنسيق للجان بالمواد المطلوبة من المنتفعين لتأمينها ، متابعة وعمل العروض الترويجية وكذلك متابعة التتريلات وعلان الاسعار والاستثمار وحلقة وصل بين الإدارة العامة والأسواق</p>	<p>مديرية الجودة والتسويق والأسواق</p>

<p>متابعة تنفيذ العقود (قرارات مجلس الإدارة ، قرارات لجنة المشتريات) التي تبرمها المؤسسة سواء كانت عقود مشتريات بضائع غذائية او مواد أخرى محلية او أجنبية ومتابعة فتح الاعتمادات المستندية حسب الأصول .</p>	<p>المديرية التجارية</p>
<p>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 .</p>	<p>اسواق المؤسسة الاستهلاكية المدنية</p>

عملاؤنا :-

متلقوا الخدمة : الزبائن مرتادي الأسواق .

الموردون : التجار من قطاع الصناعة والتجارة والخدمات .

العاملون في المؤسسة الاستهلاكية المدنية .

شركاء المؤسسة :-

تتعاون المؤسسة مع عدد من الجهات الحكومية والخاصة في أدائها لمهامها وتأخذ هذه العلاقة اشكالا مختلفة كأن تكون علاقة رقابية (وزارة الصحة والزراعة وأمانة عمان الكبرى) أو تشاركية (غرف الصناعة والتجارة والمؤسسة الاستهلاكية العسكرية) أو تشريعية (وزارة الصناعة والتجارة والبنك المركزي الأردني) أو تحصيليه (الضريبة العامة على المبيعات) كما يمكن ان تتخذ العلاقة مع المؤسسة الواحدة أكثر من بعد .

ملخص وثيقة التخطيط الاستراتيجي :-

يأتي إعداد الخطة الإستراتيجية في سياق الجهود التي باشرت بها إدارة المؤسسة الاستهلاكية المدنية للتطوير الشامل في جميع مجالات العمل انطلاقاً من القناعة بضرورة العمل على تحسين الأداء وتقديم خدمة متميزة للمتعاملين معها .

وقد شكل التحدي المتمثل في "جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية" حافزاً لإدارة وموظفي المؤسسة للعمل بطريقة منهجية والمثابرة في موضوع التطوير .

إن عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة الاستهلاكية المدنية قد تمت في ظل الإدراك التام للحقائق والمحددات والعوامل التالية:

- إن عملية التطوير تحتاج لموارد بشرية ومالية وزمنية للإنجاز وبالتالي يجب التعامل معها وفق منطلقات مؤسسية تكفل متابعة العمل
- أن الأهداف الوطنية التي وضعت لن تتحقق من خلال جهود المؤسسة وحدها، وبالتالي فإن المؤسسة تعي أهمية التعاون والتنسيق مع جميع الجهات المعنية من القطاعين الخاص والعام لتحسين فرص تحقيق هذه الأهداف (الشركاء الخارجيين) .

- إن المساحة الحالية المتاحة للإجتهد والإبداع مقيدة بشكل كبير بالأنظمة التي تخضع لها المؤسسة وخاصة فيما يتعلق بإدارة القوى البشرية كونها لا تأخذ خصوصية المؤسسة بحكم الطبيعة التجارية لعملها في الاعتبار. إن فرص جهود التطوير في النجاح والاستمرارية ستكون محكومة بشكل كبير بالقدرة على إقناع الجهات العليا صاحبة القرار بضرورة تبني أنظمة خاصة بالمؤسسة تضمن توفير البيئة التشريعية والعملية المحفزة للنجاح .
- القناعة بأهمية استمرار المؤسسة بتقديم خدماتها لما لذلك من آثار إيجابية على المجتمع الأردني ككل وعلى النشاط الاقتصادي من حيث المساهمة بتحقيق الأمن الغذائي خاصة للمواطنين ذوي الدخل المتدني والمتوسط وهو الأمر الذي يسهم بتحقيق الأمن الاجتماعي ، إضافة لدعم الصناعة الوطنية الملتزمة بمعايير الجودة والتنافسية من خلال توفير منافذ تسويقية وتوفير عوائد مالية لها تمكنها من المنافسة في الأسواق المحلية والخارجية. أي أن خيار خروج المؤسسة من السوق ليس خياراً مطروحاً في هذه الخطة الإستراتيجية.
- نتيجة للنقطة السابقة فإن الوضع الحالي يعاني من إشكالية من معالمها ما يلي:
 - الحاجة للتوفيق بين توقعات المستفيدين بالحصول على سلع تلتزم بالموصفات والجودة بسعر يقل عن أسعار السوق، وتوقع الحكومة أن تتمكن المؤسسة من تلبية ذلك في غياب أي شكل من أشكال الدعم
 - توقع أن تتمكن المؤسسة من تحسين وتطوير قدراتها وأدائها في ظل المحددات التشريعية وغياب أي مخصصات تنموية .

عملية التخطيط الاستراتيجي

منهجية التخطيط

لقد تم إعداد الخطة الإستراتيجية على مبدأ التشاركية في اتخاذ القرار لذا فقد تم إعداد الخطة بمشاركة الشركاء الخارجيين والداخليين للمؤسسة ومن خلال سلسلة من الخطوات المنطقية والمنظمة والهادفة ، حيث قامت المؤسسة بالإجابة عن الاسئلة الأساسية الإستراتيجية التالية :-

□ أين تقع المؤسسة حالياً ؟

ويشمل دراسة تاريخ المؤسسة ، واختصاصها ومهامها ، وقانونها ونشاطاتها ووظائفها الرئيسة وهيكلها التنظيمي الحالي ، ومواردها البشرية والأنظمة الداخلية الأخرى ، والمتعاملين معها والجهات المستفيدة عامة ، وإجراء تحليلات لتقييم نقاط القوة والضعف الداخلية في المؤسسة والعوامل المساعدة والتحديات في بيئتها الخارجية ، وكذلك تحديد المواضيع الداخلية والخارجية الجوهرية في مستقبل المؤسسة والتي ينبغي ان تأخذ كل هذه المحددات بعين الاعتبار عند التخطيط الاستراتيجي .

- أين تريد المؤسسة ان تكون في المستقبل القريب ؟
ويشمل تحديد رؤية شاملة لمستقبل المؤسسة المرغوب به ، ورسالتها ومبادئ عملها وقيمها الجوهرية ، ووضع الأهداف الإستراتيجية التي ترغب المؤسسة بتحقيقها ضمن خططها ، وتحديد المخرجات التي سيتم انجازها من قبل المؤسسة لتحقيق الأهداف المقترحة في الخطة .
- كيف تحقق تلك الغاية ؟
ويشمل اختيار وإعداد خطط العمل الكفيلة بالتعامل مع القضايا الجوهرية وتحقيق غاياتها وأهدافها المؤسسية .
- كيف يمكن للمؤسسة قياس تقدمها باتجاه تحقيق أهدافها ؟
ويشمل أنظمة إعداد تقارير المتابعة والتقييم ووضع مؤشرات أداء لقياس ما تم انجازه على الواقع وصولاً لتحقيق الأهداف .

آلية إعداد وثيقة الخطة الإستراتيجية ومراجعتها

يشكل المدير العام فريقاً داخلياً لإغراض مراجعة وتحديث الخطة الإستراتيجية يتم إعداد الخطة الإستراتيجية بأسلوب تشاركي بحيث تعكس آراء وخبرات الأطراف ذات العلاقة .

تتلخص خطوات مراجعة الخطة الإستراتيجية بما يلي :-

- يقوم فريق معيار القيادة بجمع المعلومات والبيانات (الكتب الرسمية والتعاميم والاستبانات ، ورش العمل ، جلسات العصف الذهني ، مطالب الأطراف المتعاملة المستفيدين من خدمات المؤسسة والموردين الخ)

- يقوم فريق معيار القيادة بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات استناداً إلى المعلومات الناتجة خلال التحليل الرباعي SWOT (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) وتحليل مطالب الأطراف المتعاملة .
- يقوم فريق معيار القيادة بتحديد الخيارات المتاحة للتعامل مع نتائج التحليل .
- يقوم فريق معيار القيادة بتقييم الخيارات المطروحة .
- تعرض نتائج التحليل الأولية على لجنة القيادة التي تتألف من مدراء الدوائر والمستشارين وعدد من مدراء الأسواق ورؤساء معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية والخروج بمسودة مراجعة الخطة الإستراتيجية .
- عرض مسودة مراجعة الخطة الإستراتيجية على مجلس الشراكة لمناقشتها واخذ الملحوظات والتوصيات عليها من خلال اجتماع يعقد لهذه الغاية .
- عرض مسودة الخطة الإستراتيجية المعدلة في اجتماع على مجلس الإدارة ليصار إلى اعتمادها .
- تعميم الخطة الإستراتيجية المعتمدة على متعاملي المؤسسة الداخليين والخارجيين .
- يتم إعداد خطط وبرامج العمل السنوية للمديريات في كانون الاول من كل عام بناءً على مدى تحقيق الأهداف المؤسسية خطة العمل للسنة السابقة الخ واعتمادها من قبل لجنة القيادة .
- يتولى المراقب الاستراتيجي مهام متابعة وتقييم مدى تنفيذ الخطة الإستراتيجية وخطط العمل المنبثقة عنها .
- تقوم كل مديرية بإعداد تقارير متابعة وتقييم دورية على خطتها لمتابعة الانحراف على المخطط واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتعديل الانحراف .
- يقوم المراقب الاستراتيجي بإعداد تقرير متابعة وتقييم للمؤسسة ككل ويتم مناقشته في اجتماع لجنة القيادة وفي اجتماعات المديريات الداخلية واتخاذ الإجراءات اللازمة .
- يجتمع فريق معيار القيادة دورياً لمراجعة الخطة الإستراتيجية في ضوء تقارير المتابعة والتقييم .
- يتم اعتماد التعديلات على كل من الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف الوطنية والمؤسسية من قبل مجلس الإدارة .
- يتم مراجعة الخطة الإستراتيجية مرة على الأقل كل عام وستكون عملية المراجعة الأولى في شهر تموز من كل عام للاستفادة من نتائج عملية المراجعة في إعداد الموازنة.
- يتم مراجعة الخطة الإستراتيجية استناداً إلى المعايير التالية وهي نتائج وتوصيات عملية المتابعة والتقييم ، مراجعة الإدارة ، المتغيرات في بيئة العمل والظروف الخارجية مثل التشريعات والظروف الاقتصادية والاجتماعية والاتفاقيات الرسمية وظروف السوق والمعلومات المستقاه من أنظمة قياس رضا الجمهور والمتعاملين والموظفين .

أين تقف المؤسسة الان

تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT analysis)

قامت المؤسسة بتحليل بيئتها الداخلية (نقاط القوة والضعف) والخارجية (الفرص والتهديدات) وذلك من خلال اخذ الملاحظات الواردة من المدراء وبعد تجميع تلك الأفكار يمكن عرض نتائج التحليل كما يلي :-

التحليل الداخلي

نقاط القوة

- 1- تقوم المؤسسة بتقديم سلع جيدة من ناحية الجودة والنوعية والصلاحية .
- 2- توفير البضائع لجميع مستويات المنتفعين المعيشية من ذوي الدخل المحدود والمتوسط في جميع أنحاء المملكة .
- 3- أسعار اقل من أسعار السوق المحلي بشكل واضح .
- 4- السمعة الجيدة ووجود الثقة بين المنتفع والمؤسسة .
- 5- التواصل المستمر مع المواطنين من خلال وسائل الإعلام المختلفة .
- 6- تشجيع الصناعة المحلية ودعمها .
- 7- وجود عدد كبير من فروع المؤسسة وانتشارها في جميع أنحاء المملكة
- 8- إدارة قادرة وفاعلة وداعمة لجهود التطوير الإداري بالمؤسسة .
- 9- سياسة الاستثمار المتبعة حالياً في المؤسسة للوحات الإعلانية وبدل أجرة المتر المربع .
- 10- تفعيل نظام الباركود والأنظمة المحوسبة في المؤسسة .
- 11- الفحوصات المخبرية الدورية والمفاجئة للمواد بالمؤسسة .
- 12- وجود مستودعات تخزينية كبيرة تلبي حاجة الأسواق لفترة طويلة .
- 13- الاستقلال المالي للمؤسسة الاستهلاكية المدنية واعتمادها على مواردها الذاتية ورفد خزينة الدولة بالأموال .
- 14- يتوفر لدى المؤسسة أسطول من وسائل النقل والشاحنات لنقل المواد .
- 15- قدرة المؤسسة على تبني مفاهيم الجودة من خلال حصولها على شهادة الايزو .

نقاط الضعف بالمؤسسة

القضايا الإستراتيجية والتنظيمية

- عدم وجود آلية لتقييم أداء المؤسسة ومقاييس أداء وفقاً للأهداف والانشطة الموضوعه .
- مقاومة التغيير من بعض الفئات داخل المؤسسة .

المهارات التسويقية :-

- 1- انقطاع السلع الرائجة من أسواق المؤسسة .
- 2- المواد الراكدة .

الأنظمة الإدارية والمالية والتكنولوجية :-

- 1- نظام العهدة المطبق حالياً .
- 2- عدم وجود نظام محوسب متكامل ومتربط بين الأسواق والإدارة والمستودعات .
- 3- عدم وجود نظام خاص بموظفي المؤسسة .
- 4- عدم تعديل التشريعات التي تنظم عمل المؤسسة مثل النظام الإداري ونظام المشتريات .
- 5- زيادة أرقام العجوزات الجردية في الأسواق .
- 6- ارتفاع المصاريف الإدارية والعمومية الذي انعكس على أسعار بيع المواد في المؤسسة .
- 7- عدم إدخال عملية البيع بأسلوب الباركود في جميع أسواق المؤسسة .
- 8- أجهزة الباركود المستخدمة بالأسواق قديمة نوعاً ما .
- 9- محدودية الوعي والقناعة حول مفاهيم وأنظمة إدارة الجودة .

الموارد البشرية :-

- 1- نقص الكادر الوظيفي بالمقارنة مع حجم العمل المتزايد دائماً.
- 2- ضعف في تطوير وتدريب الكادر بالأسواق والإدارة العامة على أسس وقوانين العمل .
- 3- ضعف الحوافز التي تشجع على استقطاب الكفاءات والمحافظة على وجودها .
- 4- عدم وجود استقرار وظيفي .
- 5- ضعف الكادر الوظيفي في المؤسسة حيث ان النسبة العظمى لا يحملون الثانوية العامة حيث يبلغ عدد الموظفين دون الثانوية العامة 461 موظف والثانوية العامة 159 موظف والدبلوم 144 موظف والبيكالوريوس 83 والدبلوم العالي 3 والماجستير 4 موظف .
- 6- الكادر الوظيفي بالمؤسسة متقدم بالسن وله خدمات وظيفية قليلة حيث 42 % أعمارهم من 30-40 سنة و36 % أعمارهم من 40-50 سنة .
- 7- عدم وجود الرتب الوظيفية مثل وظيفة بائع .

البنية التحتية والتجهيزات :-

- 1- عدم توفر مستودعات تخزين في الأسواق .
- 2- عدم صلاحية البنية التحتية في بعض الأسواق .
- 3- عدم توفر مواقف مخصصه في بعض الأسواق .
- 4- عدم وجود بيئة عمل مناسبة في الأسواق صيفاً وشتاءً .
- 5- عدم توفر الأثاث والآلات المناسبة التي تساعد على خدمة الجمهور مثل الكاشات والآلات الحاسبه
وقدم الأرفف .

الاتصال والتنسيق الداخلي والخارجي :-

- 1- ضعف في مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات التي لها تأثير على عمله ونشاطه .
- 2- فجوة بالاتصال ما بين الإدارة والأسواق وضعف في متابعة ما يطلب من الإدارة للأسواق .
- 3- فقدان المعرفة الضمنية (الخبرة والمهارة) نتيجة ترك العمل .
- 4- عدم ترسخ ثقافة تدعم نقل ونشر المعرفة .

التحليل الخارجي :-

الفرص .

- 1- جدية الحكومة الأردنية لإصلاح وتطوير القطاع العام .
- 2- الزيادة المتوقعة في الطلب على خدمات المؤسسة نتيجة للضغوط المادية وغلاء الاسعار وانخفاض دخل الفرد .
- 3- ثقة مرتادي الأسواق بالمؤسسة .

التهديدات .

- 1- عدم وضوح رؤية الحكومة للمؤسسة من حيث كونها سوقاً موازية او مؤسسة ربحيه او لخدمة الموظفين .
- 2- القرار النهائي حول تنفيذ الأهداف والاستراتيجيات ليس بيد المؤسسة بشكل كامل .
- 3- الأنظمة والقوانين التي تحد من مقدره المؤسسة على منافسة الأسواق المشابهة.

أين تريد المؤسسة ان تكون

الرؤية

لتقديم صورة واضحة وتعبير موجز لتطلعات المؤسسة المستقبلية ومبادئها الأساسية تم تبني الرؤية التالية التي تمثل رؤية المؤسسة الاستهلاكية المدنية .

الوصول إلى تقديم ارفع الخدمات المتميزة إلى كافة متلقي الخدمة .

الرسالة

تحدد رسالة المؤسسة الاستهلاكية المدنية الهدف الأساسي من وجودها وكيفية قيامها بتحقيق هذا الهدف وهذه الرسالة هي :-

تساهم المؤسسة الاستهلاكية المدنية في إيجاد توازن واستقرار سعري وكمي بجودة عالية للمواد الغذائية والاستهلاكية وبناء جسور الثقة مع القطاعات المستفيدة من خدماتها برفع مستوى الخدمة بما يتلائم مع التطور المستمر في الأردن وخدمة عملية التنمية الاقتصادية الشاملة .

سياسة الجودة

تعمل المؤسسة الاستهلاكية المدنية على توفير المواد التموينية والاستهلاكية على اختلاف أنواعها للمستفيدين من خدمات المؤسسة وبأسعار مناسبة مع مطابقتها للشروط الصحية والمواصفات القياسية والقواعد الفنية كحد أدنى والمساهمة في إيجاد توازن واستقرار سعري وكمي وبناء جسور الثقة مع القطاعات المستفيدة من خدماتها برفع مستوى الخدمة بما يتلائم مع التطور المستمر في الأردن وخدمة عملية التنمية الاقتصادية الشاملة .

وتتطلع المؤسسة حالياً إلى التوسع في تقديم خدماتها وإيصالها إلى المستفيدين في مناطق جديدة في المملكة وزيادة السرعة في انجاز الخدمات المطلوبة مع الحفاظ على الجودة .

تقوم إدارة المؤسسة بوضع أهداف الجودة المنبثقة عن خطة المؤسسة الإستراتيجية وتقوم بمراجعة تلك الأهداف بشكل دوري.

ونحن نؤمن بان تحقيق هذه السياسة يتأتى من خلال التطبيق والتطوير المستمر لنظام إدارة الجودة المتوافق مع متطلبات مواصفة ISO 9001:2000 والتطوير المستمر على فعاليته والاهتمام بالمواطنين ورفع كفاءتهم وتأهيلهم

القيم الجوهرية

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

- 1- مشاركة ورضا متلقي الخدمة .
- 2- الشفافية والمساءلة .
- 3- التواصل والتنسيق داخلياً وخارجياً .
- 4- القيادة النموذج .
- 5- التحسين المستمر والتركيز على النتائج .
- 6- تبسيط الإجراءات واستثمار الوقت .
- 7- التميز بالأداء .
- 8- العمل بروح الفريق الواحد .
- 9- تبادل المعرفة .
- 10- تفويض الصلاحيات وتمكين الموظف .
- 11- خلق الاستقرار الوظيفي .
- 12- مكافأة وتعزيز الابداع .

الأهداف الوطنية

بعد مراجعة خطط وبرامج الحكومة وما تسعى لتحقيقه من كتب تكليف وخطابات العرش والرسائل الملكية فقد تم تحديد الأهداف الوطنية التي تساهم المؤسسة في تحقيق جزء منها وهي كما يلي :-

- 1- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية .
- 2- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام

مؤشرات الأداء :-

- 1- نسبة انخفاض أسعار المواد في المؤسسة مقارنة مع أسعار مثيلاتها بالسوق المحلي .
- 2- تطور عدد أسواق المؤسسة ومدى تغطيتها الجغرافية .

- 3- قيمة مشتريات المؤسسة للعام الحالي مقارنة مع مشتريات المؤسسة للسنة السابقة .
- 4- حجم مبيعات المؤسسة والنمو فيها مقارنة مع السنوات السابقة .
- 5- مدى إشباع حاجات المستهلك الأساسية (السعر ، الجودة ، الكمية ، النوعية) .

الأهداف الإستراتيجية وارتباطها بالاهداف 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 ونتائج مراجعة الخطة الإستراتيجية وتركز الخطة الإستراتيجية على المحاور التالية :-

أولاً :- الموارد البشرية والمادية .

ثانياً :- متلقي الخدمة والموردين .

ثالثاً :- نظام ادارة الجودة .

رابعاً :- ادارة المعرفة

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الامن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الاساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية .

1- الهدف الاستراتيجي :- سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الأهداف الإجرائية / الاستراتيجيات

1/1 - التوسع في تقديم الخدمة لمعظم المناطق الجغرافية .

1/2 - تجهيز وتحديث مرافق المؤسسة .

1/3 - تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتادي الأسواق .

1/4 - التوسع في استخدام أساليب الاستثمار والرقابة عليها .

1/5 - زيادة الإيرادات غير التشغيلية .

1/6 - تسويق البضائع الراكدة .

1/7 - زيادة طاقة التزويد لدى المستودعات لتصل إلى 16 سوق يومياً بدلاً من 9-10 اسواق حالياً .

1/8 - زيادة كفاءة وديمومة صيانة الآلات والأجهزة في مستودعات وأسواق المؤسسة .

1/9 - تكثيف الزيارات التفتيشية .

1/10 - تبسيط إجراءات الشراء .

1/11 - التركيز على التسويق كنشاط متخصص .

مؤشرات الأداء :-

- 1- عدد المواد التي تتعامل بها مقارنة بالسنوات السابقة .
- 2- نسبة البضائع المرفوضة لمخالفتها بنود الاتفاقيات والمواصفات مقارنة مع السنوات السابقة .
- 3- نسبة الشركات التي توقف التعامل معها لمخالفتها بنود المواصفات مقارنة بالسنوات السابقة .
- 4- نسبة الشطوبات إلى البضاعة المشتراه مقارنة بالسنوات السابقة .
- 5- نسبة البضاعة الراكدة (بطيئة الحركة) إلى المخزون السلعي .
- 6- عدد الأسواق في كل محافظة مقارنة بإعداد المستفيدين القاطنين فيها .
- 7- عدد الأسواق التي يتم افتتاحها مقارنة مع المخطط .
- 8- مدى رضى متلقي الخدمة .
- 9- عدد الاتفاقيات المبرمة مع موردين محليين مقارنة مع الاتفاقيات المبرمة مع موردين منشأ أجنبي .
- 10- قيمة عقود الشراء المحلية مقارنة مع عقود الشراء الأجنبية .
- 11- حجم المبيعات مقارنة بالسنوات السابقة .
- 12- حجم الاستثمار في اللوحات الإعلانية والمساحات المستأجرة مقارنة بالسنوات السابقة .
- 13- نسبة مجمل الربح إلى المبيعات في السنة الحالية مقارنة بالسنة السابقة .
- 14- نسبة الربح التجاري إلى الربح العائد من العوائد الأخرى في الميزانية .
- 15- نسبة انخفاض أسعار المواد في المؤسسة عن أسعار مثيلاتها في السوق المحلي .
- 16- عدد الأسواق التي تم إدخال الباركود بها مقارنة مع المخطط .
- 17- مدى حوسبة النظام المالي .
- 18- نسبة الأعمال المنفذة آلياً (حاسوبياً) إلى مجمل اعمال المؤسسة الممكن حوسبتها خلال العام مقارنة بالأعوام السابقة .

- الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية أداء القطاع العام .
- 2- الهدف الاستراتيجي :- بيئه وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين .

الأهداف الإجرائية / الاستراتيجية

- 2/1 - تطوير الوصف الوظيفي والهيكل التنظيمي .
- 2/2 - تطوير أنظمة حوافز مادية ومعنوية .
- 2/3 - رفع كفاءة ومهارة العاملين بالمؤسسة .
- 2/4- تطوير المسار الوظيفي .
- 2/5- تطوير سياسة إحلال تعاقبي .
- 2/6- ممارسات إدارية وثقافة مبنية على الأداء وتقدير حاجات وأراء العاملين .

- 2/7- أنظمة إدارية ومالية متطورة وتحديث باستمرار
2/8- توفير الامن والحماية والمراقبة التلفزيونية بأسواق المؤسسة .
2/9- رفد المؤسسة بما تحتاجه من الموارد البشرية.

مؤشرات الأداء :-

- 1- نسبة البرامج التدريبية المنفذه قياساً لعدد البرامج التدريبية المخطط لها .
- 2- نسبة المتدربين قياساً للعدد المخطط له ويجب ان لا تقل عن 80% .
- 3- نسبة الموظفين الحاصلين على البرامج التدريبية إلى الاعوام السابقة .
- 4- مدى توافر وصف وتصنيف الوظائف .
- 5- مدى توافر برامج لتهئية الموظفين الجدد .
- 6- عدد الاقتراحات أو نسبتها خلال العام مقارنة بالاعوام السابقة .
- 7- نسبة تبني الاقتراحات خلال العام مقارنة بالاعوام السابقة .
- 8- رضى المستفيدين عن سرعة توفير اللوازم (استطلاع اراء)
- 9- نسبة الرضى الوظيفي مقارنة بالاعوام السابقة .
- 10- معدل الدوران الوظيفي مقارنة بالاعوام السابقة .
- 11- حجم الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للموظفين .
- 12- قلة عدد السرقات .
- 13- هيكل تنظيمي ووصف وظيفي منجز .
- 14- مقدار العجوزات الجردية والزياده مقارنة بالاعوام الماضية .

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام .

3- الهدف الاستراتيجي :-الوعي بنظام وسياسة الجودة في المؤسسة تحسن على المستويين الداخلي والخارجي .

الأهداف الإجرائية / الاستراتيجية

3/1 - تفعيل نظام إدارة الجودة في المؤسسة .

مؤشرات الأداء :-

- 1- عدد حالات عدم المطابقة نتيجة التدقيق الداخلي مقارنة بالأعوام الماضية .
- 2- عدد حالات عدم المطابقة نتيجة التدقيق الخارجي / مدقق خارجي مقارنة بالأعوام السابقة .
- 3- حجم التحسين المستمر على العمليات .
- 4- تطبيق نظام إدارة الجودة حسب مواصفة الايزو 9001 : 2000 .

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام .

- 4- الهدف الاستراتيجي :- ادارة معرفة واتصال كفوه وفعاله وتسهم في صناعة القرارات .

الأهداف الإجرائية / الاستراتيجية

- 4/1 - زيادة نشر الوعي بادرة المعرفة .
- 4/2 - تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى ذوي العلاقة الحاليين والمحتملين .
- 4/3- اتصال وتنسيق كفوه وفعال داخل المؤسسة .
- 4/4 - اتصال وتنسيق كفوه وفعال مع الشركاء الخارجيين .

مؤشرات الأداء :-

- 1- عدد زوار الموقع الالكتروني .
- 2- عدد المنشورات الموزعة .
- 3- عدد المحاضرات .
- 4- عدد التقارير الإخبارية المنشورة .
- 5- نسبة الوعي بإدارة المعرفة لدى العاملين .
- 6- نسبة المعرفة الموثقه إلى المعرفة الضمنية .
- 7- عدد المقترحات التي قدمها العاملون (درجة مشاركة العاملين) .

المتابعة والتقييم

لقياس ومتابعة مدى التقدم في مجال تحقيق الأهداف الموسمية ومقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط تم وضع مؤشرات الأداء لأهداف المديرية وتم إعداد نظام للمتابعة والتقييم وفق المنهجية التالية وهي :-

- 1- اعتماد الاستراتيجية (أهداف المديرية) .
- 2- تحديد مؤشرات الأداء لأهداف المديرية والبرامج والمشاريع .
- 3- يتولى المراقب الاستراتيجي جمع البيانات ومتابعة أهداف المديرية والبرامج والمشاريع والأهداف الإستراتيجية وتحديد الانحرافات ورفع التقارير إلى المدير العام .
- 4- يتولى المسؤول المباشر عن تنفيذ النشاط مراقبة استخدام الموارد (البشرية والمالية والوقت) بالشكل المخطط له وبشكل مستمر وتوثيق البيانات والمعلومات ضمن تقارير أسبوعية ترفع إلى الجهة الإدارية

التي تتبعها الأنشطة لاتخاذ الاجراءات الضرورية لمعالجة الانحرافات عن المستويات المخططة وذلك بضبط عملية استخدام الموارد وإعادة ترتيب الأولويات .

5- يقوم مدير المديرية بمراجعة البرامج والمشاريع حسب النموذج QF211-2 مع رؤساء الاقسام ومتابعة مدى الانجاز ضمن تقارير شهرية وتقارير ربع سنوية ترفع إلى لجنة المتابعة والتقييم وممثل الإدارة ليتم عرضها على لجنة القيادة .

6- يتم عقد اجتماع مراجعة الإدارة للجنة القيادة مره كل أربعة أشهر لمتابعة تحقيق البرامج والمشاريع والاستراتيجيات ونشر النتائج داخلياً وخارجياً .

7- يتم مراجعة وتحديث الخطة الإستراتيجية ويعتبر ما ورد في البنود المشار إليها أعلاه احد مدخلات هذه المراجعة .

كيف يمكن للمؤسسة ان تجسر بين حاضرها والمستقبل المنشود

خطط وبرامج العمل / البرامج والمشاريع

لربط الأهداف والاستراتيجيات التي اشتملت عليها الخطة مع نشاطات المؤسسة ، تم إعداد خطط عمل توضح النشاطات الضرورية لتحقيق تلك الأهداف بالإضافة إلى تحديد مسؤوليات التنفيذ والإطار الزمني والموارد المطلوبة سواء بشرية أو مالية ومؤشرات الأداء وكما يلي :-

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني : المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث السعر والجودة والكمية

الهدف الإجرائي :- التوسع في تقديم الخدمة لمعظم المناطق الجغرافية
 الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
	250000				المستفيدين	المالية	الإدارية	تكملة بناء سوق المؤسسة في منطقة الزرقاء الجديدة
	300000				المستفيدين	المالية	الإدارية	فتح ثلاثة أسواق جديدة (الضليل ، الصبيحي ، الكرك)
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		افتتاح الاسواق المذكورة بالموعد المحدد						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث السعر والجودة والكمية

الهدف الإجرائي :- تجهيز وتحديث مرافق المؤسسة

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
						المستودعات	الإدارية	إنشاء مستودعات مبرده في المشيرفه
	80000					المالية	الإدارية	بناء هنجر بالمستودعات المركزية بمنطقة خو
	70000					المالية	الإدارية	صيانة هناجر ومستودعات المؤسسة بمنطقة المشيرفه
						المالية	الإدارية	إنشاء مستودع مركزي في منطقة الجنوب
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		الانتهاء من إنشاء المستودعات المبردة وتشغيلها						
		وتشغيل مستودعات المشيرفه						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث السعر والجودة والكمية

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتبدي الأسواق .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
عدم موافقة دائرة الموازنة العامة على المخصصات المرجوة	65000				متلقي الخدمة	المالية	الإدارية	- توفير عربات التسوق
	30000				المستثمرين / مورد	المالية	الإدارية	- إيجاد صالات عرض للاستثمار في سوق عين غزال
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
استلام الأسواق لعربات التسوق		(شراء كامل العربات) الشراء في الوقت المناسب			1- شراء عربات تسوق			
انخفاض شكاوي المنتفعين								
توفر عربات التسوق عند الحاجة إليها .								

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الإستراتيجي : السلع والخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتادي الأسواق

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
	300000				المستفيدين الموظفين	مديريات وأسواق المؤسسة والجمعية العلمية الملكية	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	1- استكمال حوسبة أسواق المؤسسة للعمل بنظام الباركود وربطها بقاعدة بيانات أنظمة المعلومات الإدارية في الإدارة العامة وتفعيل الأنظمة التطبيقية
- توفر المخصصات المالية - طرح عطاء بأجهزة الباركود المطلوبة	175000				المستفيدين موظفين الأسواق	أسواق المؤسسة المحددة	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب المديرية الإدارية المديرية المالية	1/1 إدخال نظام الترميز السلعي بالأعمدة - باركود بأسواق المؤسسة وهي مرج الحمام ، الزرقاء الجديدة ، السلط ، عجلون جرش ، الرمثا ، الكرك سحاب
مصادر التحقق	مؤشرات النجاح					المخرجات		
	تفعيل الأسواق بالباركود					نظام بيع إلى / باركود بالأسواق		
	استخراج تقارير الضريبة العامة على المبيعات					تقارير ضريبة عامة على المبيعات آلية		

الخطة الاستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتبدي الأسواق

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					المديرة المالية	المالية الجمعية العلمية الملكية	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	2- حوسبة فواتير الشراء
					المديرة المالية	المالية الجمعية العلمية الملكية	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	3-حوسبة بطاقات الذمم الخاصة بالمشتريات
					المديرية المالية	المالية الجمعية العلمية الملكية	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	4- حوسبة محاسبة الأسواق والمستودعات الذي يشمل ما يلي :- (مستندات الصرف الصادرة من المستودعات ، مستندات الإدخال من الأسواق ، المرتجعات ، رفع السعر) تخفيض السعر ، الزيادات والعجوزات الجردية، الشطبوات ، المناقلات .
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		مطابقة العمل اليدوي مع العمل الآلي ومدى تحقيقه للنتائج			نظام مالي محوسب			
					تقارير وكشوفات آلية			

الخطة الاستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتادي الأسواق

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					المديرية المالية	المالية الجمعية العلمية الملكية	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	5- حوسبة المصاريف الإدارية
					المديرية المالية	المالية الجمعية العلمية الملكية	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	6- حوسبة الصندوق المركزي
	2000 دينار				المتعاملين مع المؤسسة	المديرية المالية	مديرية الحاسوب	7- حوسبة الحسابات الختامية(الميزانية العمومية) واستخراج الكشوفات والتقارير التي تخص المديرية المالية
	7000 دينار				موظفي المؤسسة بالإدارة العامة	-	مديرية الحاسوب	8- تطوير الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة
						-	مديرية الحاسوب	9- تعميم الانترنت بالإدارة العامة
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			

الخطة الاستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006



الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتادي الأسواق
الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					الأسواق	الأسواق	مديرية الحاسوب	10- تفعيل نظام الأرصدة بأسواق الباركود
					الأسواق	الأسواق	مديرية الحاسوب	11- جرد الأسواق آلياً بواسطة أداة الجرد data collect
					الأسواق		مديرية الحاسوب	12- توحيد نظام الباركود بكافة الأسواق واستخدام قواعد البيانات SQL
	2000 دينار				مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	الجمعية العلمية الملكية	مديرية الحاسوب	13- توسيع حقول دليل الحسابات
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتادي الأسواق

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					-	الأسواق والمديريات	مديرية الحاسوب	14- متابعة صيانة أنظمة المعلومات الإدارية وقواعد البيانات
	120000				الأسواق والمديريات	الشركات المبرم معها عقود الصيانة	مديرية الحاسوب	15- متابعة صيانة أجهزة الحاسوب
					الأسواق والمديريات	-	مديرية الحاسوب	16- متابعة تأمين نسخ احتياطية لقواعد بيانات الأنظمة
					الأسواق والمديريات	-	مديرية الحاسوب	17- متابعة إنزال أنظمة الحماية من الفيروسات على الأجهزة
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تحسين مستوى خدمات التسوق المقدمة لمرتادي الأسواق

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المسته دفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
						الأسواق المفعله بالباركود	مديرية الحاسوب	18- انجاز تقارير ضريبية المبيعات في الأسواق التي تعمل بنظام الباركود
						المديرية التجارية	مديرية الحاسوب	19- متابعة ترميز قرارات مجلس الإدارة .
						الأسواق المفعله بالباركود	مديرية الحاسوب	20- متابعة معلومات المواد بأسواق الباركود
	20000					الشركات من القطاع الخاص المديرية المالية	مديرية الحاسوب	21- تفعيل الخدمات الالكترونية وتشمل :- خدمة الاستفسار عن الأرصدة في المستودعات خدمة الاستفسار عن الذمم المدينة خدمة البيع الآلي . خدمة الاستفسار عن المواد المتوفرة في الأسواق وأسعارها
	40000					المالية شركات الاتصالات	مديرية الحاسوب	22- الربط الالكتروني بين الإدارة العامة والأسواق
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- التوسع في استخدام أساليب الاستثمار والرقابة عليها .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
عدم توفر المخصصات والأماكن	50000				الأسواق المعتمدة	الإدارية ، المالية ، الأسواق	لجنة الاستثمار مديرية الجودة	إيجاد مواقع استثمارية جديدة
					التجار	التجار	لجنة الاستثمار مديرية الجودة والتسويق	التركيز على الاستثمار في تأمين سلع مرتفعة الثمن
عدم توفر المخصصات	1500				المواطنين المنتفعين	الإدارية	مديرية الجودة والتسويق	استخدام أساليب الترويج الجديدة للاستثمار
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
الاتفاقيات		إيجاد مواقع جديدة والتوسع في المواقع الحالية						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة الإيرادات غير التشغيلية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
انخفاض نسبة الفائدة					أسواق المؤسسة	البنوك	المالية	الفوائد البنكية
وجود إمكانية لإحجام الشركات من تنفيذ الخدمة					أسواق المؤسسة	الأسواق	الإدارية	الكرتون الفارغ
السماح لكافة فئات الشعب بالدخول					موظفي الدولة	الأسواق	الإدارية	البطاقات التموينية
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
قائمة الدخل		رضا المتعاملين عن تقديم الخدمة			توليد إيرادات غير تشغيلية			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات متلقي الخدمة من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تسويق البضائع الراكدة
الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
شراء بضائع جديدة يظهر بها ركود	100000				الأسواق المستودعات	التجار ، المستودعات ، الحاسوب الأسواق ، المالية	الجودة والتسويق	تحديد البضائع الراكدة وتسويقها
مصادر التحقق	مؤشرات النجاح				المخرجات			
الحصر لهذه المواد وانتهائها	انتهاء أو انخفاض قيمة البضائع الراكدة							

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة طاقة التزويد لدى المستودعات لتصل إلى 16 سوق يومياً بدلاً من 9-10 أسواق حالياً .
الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					الأسواق	الدارة الإدارية	المالية	زيادة وسائط النقل
					الأسواق	الدائرة المالية	الموارد البشرية	توفير الكادر الكافي عمال ، سائقين ، خزنة
	80000				الأسواق	المالية	الدائرة الإدارية	بناء هناجر جديدة
					الأسواق	المالية	الدائرة الإدارية	تجزئة بعض المستودعات
	50000				الأسواق	المالية	الدائرة الإدارية	توفير آلة تعبئة
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
المستودعات ، الحركة		1- زيادة عدد رحلات السيارات			1- تزويد الأسواق بأقصى سرعة			
الأسواق		توفير البضائع بالأسواق بالسرعة الممكنة			2- زيادة عدد الأسواق التي سيتم تزويدها			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عاليه

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة كفاءة وديمومة صيانة الآلات والأجهزة في مستودعات وأسواق المؤسسة .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
عدم توفر المخصصات المالية					أسواق المؤسسة	م. المالية	م. الإدارية	1- التعاقد مع القطاع الخاص لصيانة مكيفات ومراوح المؤسسة
-	-				أسواق المؤسسة	م. الجودة	م. الإدارية	2- عمل دراسة حول احتياجات المؤسسة من المكيفات والمراوح للسنوات القادمة 2007-2008
مصادر التحقق	مؤشرات النجاح				المخرجات			
	- عدم حدوث أو إنخفاض نسبة الشكاوي الواردة من الاسواق بما يخص المكيفات والمراوح							
	- ازدياد نسبة رضا المنتفعين من الخدمات المساندة التي تقدمها المؤسسة.							

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عاليه

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة كفاءة وديمومة صيانة الآلات والأجهزة في مستودعات وأسواق المؤسسة .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
عدم توفر مخصصات مالية	-				الأسواق	م. المالية م. الجودة والتسويق والأسواق	م. الإدارية	3- عمل دراسة حول احتياجات المؤسسة من ثلاجات العرض والفریزرات وحالة الثلاجات والفریزرات الموجودة بالأسواق للسنوات 2008-2006
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		عدم ورود أي ملاحظات من مدراء الأسواق بخصوص الثلاجات والفریزرات والآت الكاش						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة كفاءة وديمومة صيانة الآلات والأجهزة في مستودعات وأسواق المؤسسة .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					الأسواق	-	م. الإدارية	4- عمل صيانة دورية للآت الكاش الموجودة بالأسواق
					الأسواق	م. المالية الجودة والتسويق والأسواق	م. الإدارية	5- عمل دراسة حول حالة الات الكاش واحتياجات المؤسسة المستقبلية منها
عدم توفر مخصصات مالية					اسواق المؤسسة	المالية - الجودة والتسويق والأسواق - مديريةية الحاسوب	م. الإدارية	6- عمل دراسة حول احتياجات المؤسسة من الكاونترات
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح				المخرجات		
		ازدياد رضا المنتفعين عن خدمات المؤسسة.						
		- عدم ورود أي ملاحظات أو شكاوي من الاسواق						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة كفاءة وديمومة صيانة الآلات والأجهزة في مستودعات وأسواق المؤسسة .

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
عدم توفر مخصصات مالية	2000 دينار سنوياً				اسواق المؤسسة	- الجودة والتسويق والأسواق مديرية الحاسوب	م. الادارية	7- متابعة الشركة الموقع معها عقد صيانة لكاميرات المراقبة بالاسواق
عدم توفر مخصصات مالية						الجودة والأسواق المالية	م. الادارية	8- تحديد احتياجات اسواق المؤسسة من الارفف الحائطية والهرمية
عدم توفر مخصصات مالية						الجودة والأسواق المالية	م. الادارية	9- عمل صيانة دورية للارفف الحائطية والهرمية
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		- عدم وجود أي شكاوي أو ملاحظات أو انتقادات من مرتادي الاسواق						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- زيادة كفاءة وديمومة صيانة الآلات والأجهزة في مستودعات وأسواق المؤسسة .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
عدم توفر مخصصات مالية	1000 دينار سنوياً				الأسواق الموجود فيها المولدات	المالية الجودة والتسويق والأسواق	م. الإدارية	10- متابعة عقد الصيانة الخاص بالمولدات الكهربائية
					الأسواق الموجود فيها المولدات	الجودة والتسويق والأسواق	م. الإدارية	11- الصيانة الدورية للمولدات الكهربائية
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		عدم حدوث أي أعطال أو مشاكل فنية بالمولدات الموجودة بالأسواق ومتابعتها من قسم اللوازم ومن الشركة المحال عليها عقد الصيانة						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تكثيف الزيارات التفتيشية .

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
نقص الكادر في مديرية التفتيش /التنقلات المختلفة					العاملين بالمؤسسة ومديريات المؤسسة وأسواقها ولجانها والموردين	الدائرة التجارية الدائرة الإدارية الأسواق الدائرة المالية ومديرية المستودعات المركزية ولجنة استلام البضائع وقسم العطاءات ولجان المشتريات الرئيسية الفرعية ولجان اللوازم والإشغال والاستثمار	قسم الرقابة التجارية والإدارية قسم الرقابة المالية قسم الجرد والتفتيش	التفتيش على جميع أنشطة المؤسسة الإدارية والتجارية والمالية
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح				المخرجات		
		الحد من الأخطاء والتجاوزات				تقارير مختلفة حول سير العمل بالمؤسسة		

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- تبسيط إجراءات الشراء .

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					الموردون والعروض المقدمة منهم والمنتفعون بخدمات المؤسسة	اعضاء لجنة المخزون	سكرتير لجنة المخزون	1- زيادة عدد جلسات لجنة المخزون إلى جلستين بدلاً من واحده شهرياً
عدم توفر الإمكانيات المالية لتوفير الباركود في كافة الأسواق					المنتفعون من خدمات المؤسسة	رئيس واعضاء لجنة المخزون	مديرية الحاسوب	2- اعتماد الأرصدة المحوسبة أساساً لقرارات لجنة المخزون
								3- تحديد جلسات اللجنة بوحدة أسبوعياً
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
استقصاءات متلقي الخدمة والموردين		عدم انقطاع توفر المواد في الأسواق			توفير المواد وزيادة حجم المبيعات			
		عدم تلقي شكاوي من مقدمي العروض ورضا متلقي الخدمة			اجابة الموردين على العروض المقدمة منهم بالسرعة الممكنة			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006

الهدف الوطني :- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتوفير حاجات المواطنين من الغذاء والحاجات الأساسية بأسعار مقبولة وجودة عالية

الهدف الاستراتيجي : سلع وخدمات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن من حيث الجودة والسعر والكمية .

الهدف الإجرائي :- التركيز على التسويق كنشاط متخصص .

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
	3000				المنتفعين	مدراء الأسواق	مديرية الجودة والتسويق والأسواق	1. التعامل مع عناصر التسويق كاملة ومن خلال دراسة سلوك المستهلك
						المديريات بالمؤسسة	الاسواق	2. رفع حجم المبيعات
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
(1) الدراسات الموثقه		1- زيادة المبيعات بنسبة 5% لعام 2006 - 2008-2007 أ- من خلال منتفعين جدد ب- زيادة مشتريات المنتفعين السابقين						
(2) النماذج المعده لهذه الغاية								
		2- رفع نسب الرضا في استقصاء رضا المنتفعين						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : بيئة وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين .								
الهدف الإجرائي :- تطوير الوصف الوظيفي والهيكل التنظيمي الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
التغيرات السريعة على بيئة العمل من الناحية التقنية		2008/10	2007/10	2006/10	جميع موظفي المؤسسة	مدراء الدوائر	الموارد البشرية	1/1 تحديث بطاقات الوصف الوظيفي ومراجعتها .
اللامركزية والخوف من ضعف الرقابة على جودة الخدمات		2008/10	2007/10	2006/10	جميع موظفي المؤسسة	مدراء الدوائر	الموارد البشرية	1/2 تحديث الهيكل التنظيمي
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
مراجعة وتقييم أهداف المؤسسة بعد نهاية السنة الأولى من الخطة 2006/12/31		1- الاستغلال الأمثل للموارد البشرية وتحقيق أهداف المؤسسة			1- بطاقات وصف وظيفي مرنة وحديثه ومحددة بشكل دقيق وواقعي تحدد المطلوب من شاغل الوظيفة .			
		2- الاستغلال الأمثل لكافة موارد المؤسسة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة .			2- هيكل تنظيمي يبين كيفية تحقيق الأهداف من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمالية			



الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : بيئة وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين .								
الهدف الإجرائي :- تطوير أنظمة حوافز مادية ومعنوية .								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
نظام الخدمة المدنية وبلاغات الرئاسة بالخصوص					كادر الأسواق وموظفي الإدارة العامة والمستودعات	جميع الدوائر	الموارد البشرية	1- وضع خطة وآلية للحوافز مرتبط بالأداء
					موظفي المؤسسة	معيار الأفراد	الموارد البشرية	1/1-مراجعة آلية مكافأة الاقتراحات
								2- وضع نظام للحوافز على المبيعات
					مديريات المؤسسة	معيار الأفراد	الموارد البشرية	1/2- مراجعة آلية مكافأة أفضل موظف
					أسواق المؤسسة	معيار الأفراد	الموارد البشرية	1/3- مراجعة آلية مكافأة أفضل سوق
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
مقارنة النسب خلال مراحل تطبيق الخطة .		ارتفاع معدل أو نسبة الرضا الوظيفي وتراجع معدل الدوران الوظيفي			إنتاجية عالية / ارتفاع مبيعات الأسواق / تحقيق الأرباح _ ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي / تراجع معدل الدوران الوظيفي			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : بيئه وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين .								
الهدف الإجرائي :- رفع كفاءة ومهارة العاملين بالمؤسسة .								
الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
عدم كفاية ميزانية التدريب	20000 سنوياً					جميع الدوائر	الموارد البشرية	وضع خطة ثلاثية للتدريب
						مدراء الدوائر		وضع خطة تطوير خبرات القادة الإداريين
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
مقارنة نسب تحسين الأداء		تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية			رفع كفاءة ومهارة العاملين			
					رفع كفاءة ومهارة مدراء الدوائر			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : بيئه وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين .								
الهدف الإجرائي :- تطوير المسار الوظيفي الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
نظام الخدمة المدنية تراجع إعداد الفئة الثانية في المؤسسة .		2008/10	2007/10	2006/10	جميع الموظفين	جميع المديرية	الموارد البشرية	وضع مسار وظيفي يغطي جميع الوظائف ومراجعتها خلال سريان الخطة الإستراتيجية
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
المقارنات		ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي وتراجع نسبة الدوران الوظيفي وتهيئة القيادات المبكرة .			مزيداً من الالتزام في المؤسسة بسبب معرفة كل موظف إلى مساره الوظيفي ومعرفة المواقع التي سوف يشغلها			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام

الهدف الاستراتيجي : بيئه وظيفية تلبى حاجات وتوقعات العاملين .

الهدف الإجرائي :- تطوير سياسة إحلال تعاقبي

الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
نظام الخدمة المدنية تراجع اعداد الموظفين من الفئة الثانية والثالثة		2008/10	2007/10	2006/10	رؤساء الأقسام مساعد مدراء الدوائر مدراء الدوائر	جميع الدوائر	الموارد البشرية	وضع وتطوير قائمة إحلال وتعاقب تغطي جميع الوظائف الإشرافية في المؤسسة .
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
عدم وجود نقص في شاغلي الوظائف الإشرافية		استمرارية عمل المؤسسة وعدم تعطل الأنشطة فيها نظراً لاستمرار وجود وفعالية الصنف الثاني			تهيئة الصف الثاني في مختلف المستويات الإدارية			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام

الهدف الاستراتيجي : بيئة وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين

الهدف الإجرائي :- ممارسات إدارية وثقافة مبنية على الأداء وتقدير حاجات وأراء العاملين
الإستراتيجية

المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونه	المسؤوله	
					العاملين في المؤسسة		الموارد البشرية	إجراء دراسة واقعيه لمستويات وعوامل رضى العاملين

المخرجات	مؤشرات النجاح	مصادر التحقق

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام							
الهدف الاستراتيجي : بيئه وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين							
الهدف الإجرائي :- أنظمة إدارية ومالية متطورة وتحديث باستمرار الإستراتيجية							
البرامج والمشاريع	الجهات المعنية بالتنفيذ	الفئات المستهدفة	توقيت التنفيذ			التكلفة المتوقعة دينار أردني	المخاطر والافتراضات
			2008	2007	2006		
إعداد تعليمات العهد المفتوحة للأسواق	لجته ممثله عن المديريات	البائعين				التضارب بين التشريعات والتعليمات	
إعداد نظام خاص بموظفي المؤسسة	لجنة تشكل لهذه الغاية مكونه من مدير الموارد البشرية ومدير إدارة المعرفة والحاسوب واحد مدراء الأسواق ورئيس الوحدة القانونية	موظفي المؤسسة				عدم موافقة الجهات الرسمية على مشروع النظام	

مصادر التحقق	مؤشرات النجاح			المخرجات			
	الحد من العجوزات الجردية .			تعليمات خاصة بالعهدة المفتوحة			
	تحسين اداء العاملين			نظام خاص بالموظفين			

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : بيئة وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين								
الهدف الإجرائي :- توفير الأمن والحماية والمراقبة التلفزيونية بأسواق المؤسسة الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
	20000				أسواق المؤسسة المذكورة	إدارة المعرفة والحاسوب	المديرية الإدارية	1- تركيب كاميرات مراقبة تلفزيونية بأسواق المؤسسة وهي السرو ، معان ، الطفيله ، كفرنجة ،المزار الجنوبي ، بني كنانة ، الزرقاء الثانية ، الشونة الجنوبية ، الشونة الشمالية ، المشارع ، المزار الشمالي ، القصر ، غور الصافي ، بصيرا ، عين الباشا)

20000				أسواق المؤسسة	المالية	المديرية الإدارية	2- التعاقد مع شركات حماية متخصصة من القطاع الخاص لحراسة أسواق المؤسسة
مصادر التحقق	مؤشرات النجاح			المخرجات			
	قلة عدد السرقات والمواد المفقودة						
	رضى البائعين						

الخطة الإستراتيجية المؤسسة الاستهلاكية المدنية 2008- 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : بيئة وظيفية تلبي حاجات وتوقعات العاملين								
الهدف الإجرائي :- رقد المؤسسة بما تحتاجه من كادر المؤسسة الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
- نظام الخدمة المدنية	رواتب الشواغر الجديدة	%11	%11	تم تعيين فئة رابعة 50	جميع الوظائف	جميع الدوائر	الموارد البشرية	تحديد الاحتياجات البشرية من الكوادر المختلفة
- بلاغات رئاسة الوزراء				ثالثه 35				1- حصر الوظائف الحالية
فيما يتعلق بتعبئة الشواغر				7 فئة ثانية			الخطة الإستراتيجية	2- توقع الوظائف المطلوبة

دائرة الموازنة العامة								3- تعيين المطلوب
مصادر التحقق	مؤشرات النجاح				المخرجات			
الأسواق الجديدة والإدارة	توفير الكوادر البشرية عند الحاجة إليها				المعرفة الدقيقة لإعداد الوظائف المطلوب تعبئتها			

**الخطة الاستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008-2006**

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : الوعي بنظام وسياسة الجودة في المؤسسة تحسن على المستويين الداخلي والخارجي								
الهدف الإجرائي :- تفعيل نظام إدارة الجودة في المؤسسة . الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
اهتمام الإدارة ورغبتها بالتجديد	5000				مديريات المؤسسة 3 أسواق	لجنة القيادة	ر.ق. توكيد الجودة	تجديد شهادة الايزو 2000/9001
عدم تعاون لجنة الجودة وعدم توفر الكادر لدى قسم توكيد الجودة					مديريات المؤسسة 3 أسواق	لجنة الجودة	ر.ق. توكيد الجودة	تحديث الإجراءات والتعليمات والنماذج
عدم توفر مخصصات حالياً	دوره للمدراء				مدراء وموظفي المؤسسة	قسم التطوير والتدريب	ر.ق. توكيد الجودة	عقد دورات تدريبية في مجال الجودة لجميع المستويات بالمؤسسة .
	دورة في التدقيق من جهة خارجية				المدققين الداخليين	قسم التدريب والتطوير	ر.ق. توكيد الجودة لجنة الجودة	تفعيل نشاط لجنة التدقيق الداخلي

					الأسواق	ر.ق توكيد الجودة	زيادة عدد الأسواق التي يشملها تطبيق نظام إدارة الجودة 9001/2000
مصادر التحقق	مؤشرات النجاح				المخرجات		
الحصول على الشهادة .	تدريب عدد 10 من المدققين الداخليين				الحصول على الشهادة		
نتائج التدقيق الخارجي	تفعيل عمل لجنة الجودة				تطبيق النظام وعدم وجود حالات عدم مطابقة		
نتائج المشاركة -	عقد اجتماعات متابعة للجنة القيادة				تطوير النظام مع معايير جائزة الملك عبدالله		
	نتائج التدقيق الخارجي .						
	نتائج التدقيق الداخلي						
	تجديد الشهادة 3 سنوات من عام 2006-2009						

الخطة الإستراتيجية المؤسسة الاستهلاكية المدنية 2006 - 2008

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : إدارة معرفة واتصال كفوه وفعالة وتسهم في صناعة القرارات								
الهدف الإجرائي :- زيادة نشر الوعي بإدارة المعرفة .								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					جميع موظفي الإدارة العامة والأسواق وزوار الموقع	الموارد البشرية	قسم المعرفة	1- إعداد وتوزيع نشرات للتعريف بأهمية إدارة المعرفة على الفئة المستهدفة وتنزيلها على الموقع الالكتروني .
					زوار الموقع	المديرية الإدارية المديرية المالية	قسم المعرفة	2- تحديث وتطوير مكتبة المؤسسة .

					موظفي المؤسسة	الموارد البشرية	قسم المعرفة	3- اعتماد محاضرات فيما يتعلق بمستجدات إدارة المعرفة .	
						معيار المعرفة	مديرية إدارة المعرفة والحاسوب	5- تفعيل القسم المختص بإدارة المعرفة	
						معيار المعرفة	مديرية إدارة المعرفة	6- توثيق منهجي للمعرفة الضمنية (الخبرات)	
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح				المخرجات			
		عدد النشرات الموزعة							
		عدد زوار الموقع الالكتروني							
		عدد المحاضرات							

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : إدارة معرفة واتصال كفه وفعالة وتسهم في صناعة القرارات								
الهدف الإجرائي :- تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى ذوي العلاقة الحاليين والمحتملين الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤولة	
					متلقي الخدمة والموردين	مديريات المؤسسة	قسم الأعلام والعلاقات العامة	- نشر أخبار المؤسسة بوسائل الإعلام المختلفة

مصادر التحقق			مؤشرات النجاح			المخرجات		
			عدد المقالات والتقارير الإخبارية المنشورة					

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006

الهدف الوطني :- المساهمة في رفع كفاءة وفاعلية اداء القطاع العام								
الهدف الاستراتيجي : إدارة معرفة واتصال كفوه وفعالة وتسهم في صناعة القرارات								
الهدف الإجرائي :- اتصال وتنسيق كفوء وفعال داخل المؤسسة .								
الإستراتيجية								
المخاطر والافتراضات	التكلفة المتوقعة دينار أردني	توقيت التنفيذ			الفئات المستهدفة	الجهات المعنية بالتنفيذ		البرامج والمشاريع
		2008	2007	2006		المتعاونة	المسؤوله	
	500 دينار				الموظفين	جميع المديریات	م. المعرفة	1- استخدام برمجية outlook
					الموظفين	الشركات المنفذه	م. المعرفة	2- انجاز وتعميم استخدام الشبكة الداخلية intranet

					الموظفين	جميع الدوائر	معياري المعرفة	3- تحديد ضباط ارتباط المعرفة
مصادر التحقق		مؤشرات النجاح			المخرجات			
		1. عدد مستخدمي برمجية outlook			تحسين الاتصال بين الموظفين ليصبح كفو وفعال			
		2. عدد مستخدمي خدمة intranet						
		3. عدد محاضرات الاجتماعات الداخلية						
		4. عدد نشاطات اللجنة مقارنة بالعام السابق						
		5. عدد محاضرات (اجتماعات) لجنة النشاط الاجتماعي						

الخطة الإستراتيجية
المؤسسة الاستهلاكية المدنية
2008 - 2006

الهدف الاستراتيجي : إدارة معرفة واتصال كفو وفعالة وتسهم في صناعة القرارات							
الهدف الإجرائي :- اتصال وتنسيق كفو وفعال مع الشركاء الخارجيين .							
الإستراتيجية							
البرامج والمشاريع	الجهات المعنية بالتنفيذ		الفئات المستهدفة	توقيت التنفيذ			التكلفة المتوقعة دينار أردني
	المسؤوله	المتعاونة		2008	2007	2006	
1- البث الالكتروني للعطاءات	قسم المعرفة	قسم العطاءات	الموردين				
2- تفعيل دور صندوق الشكاوي والاقتراحات	الجودة والاسواق والتسويق	الاسواق	المستفيدين				

