

المؤسسة الاستهلاكية المدنية  
Civil Service Consumer Corporation



# التقرير السنوي لعام 2023



المؤسسة الاستهلاكية المدنية  
Civil Service Consumer Corporation



# التقرير السنوي لعام 2023





صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين







صاحب السمو الملكي الامير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد





من اقوال جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين

”نريدُه مستقبلً نستعيدُ فيه صدارتنا في التعليم، وننهضُ فيه باقتصادنا،  
وتزدادُ فيه قدراتِ قطاعنا العامّ وفاعليّته، ويزدهرُ فيه قطاعنا الخاص، فتزداد  
الفرص على مستوى متكافئ، ونواجه الفقرَ والبطالةَ بكلّ عزم، وينطلق  
شبابنا في آفاق الريادة والابتكار“.

عبدالله الثاني ابن الحسين

30 كانون الثاني 2022



الفهرس		#
الصفحة	الموضوع	
1	مقدمة / كلمة المدير العام	1
2	اعضاء مجلس الادارة	2
3	نبرة تاريخية	3
4	الرؤيا الرسالة والقيم	4
5	خدماتنا	5
6	الاهداف الوطنية والاستراتيجية	6
7	فريق عمل المؤسسة	7
8	الهيكل التنظيمي	8
9	الموظفون حسب المستوى الاداري	9
10	الانجازات التي حققتها المؤسسة في عام 2023	10
10	المحور التجاري	11
11	المحور المالي - المشتريات والمبيعات	12
12	الايرادات	13
13	النفقات	14
14	اتفاقيات الهيئات الخيرية وطرود الخير	15
15	محور الجودة	16
16	محور المتعاملين	17
17	محور البنية التحتية	18
18	محور الافراد	19
19	محور التفاعل مع المجتمع المحلي	20
20	الطاقة والبيئة	21
21	اللجان الرئيسية	22
23- 22	عناوين الاسواق	23
24	بيانات الادارة وفروعها في المملكة	24





يسعدني ان اضع بين يديكم التقرير السنوي للمؤسسة الاستهلاكية المدنية متضمنا نظرة تفصيلية لاهم نشاطات المؤسسة ونتائج اعمالها لعام 2023 ، ولا يخفى على احد بان الثلث الأخير من عام 2023 قد شهد أحداث أثرت على العالم اجمع والمتمثلة بالعدوان الإسرائيلي على غزة والذي أثر بشكل كبير جدا على كافة جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية في الأردن والعالم ، واثّر كذلك على حركة الشحن والنقل الدولي من خلال هجمات الحوثيين على مضيق باب المندب والذي بدوره سبب ارتفاع في أسعار السلع والتأخير في وصول البضائع في وقتها المحدد. وقد جاءت هذه الازمة امتدادا لازمات سابقة منذ عام 2020 تمثلت في جائحة كورونا وبعدها في عام 2022 ازمة روسيا وأوكرانيا ، وجميع هذه الازمات أثرت على سلاسل التوريد وأسعار السلع وانخفاض المحصول والإنتاج العالمي ، وتحديدًا السلع الأساسية .

الا ان المؤسسة وكونها ذراع الحكومة في المحافظة على استقرار الأسعار والاحتفاظ بمخزون استراتيجي وخاصة من السلع الأساسية ، لعبت دورا مهما في التخفيف من اثار تلك الازمات المتتالية على المواطن الأردني وشكلت عامل استقرار في المساهمة في تحقيق الامن الغذائي وحماية المواطنين من ارتفاع الأسعار من خلال السياسات والإجراءات التي اتبعتها وتوفير البضائع وبكميات كافية من عدة مصادر وبأسعار مناسبة ودخل المواطن الأردني على مدار السنوات الثلاث.

وقد حققت العديد من الإنجازات في جميع مجالات عملها، التجاري والمالي وجودة البضائع ومحور المتعاملين مع المؤسسة ومحور الافراد ومحور المسؤولية المجتمعية وكما وردت بالتفصيل في مضمون التقرير . كما قامت المؤسسة بالاستمرار في تنفيذ خطة التحول الرقمي في اعمالها ، فبالإضافة لانشاء المتجر الالكتروني وخدمة التوصيل المنزلي ، فقد تم اتمته كافة اعمال المؤسسة وربط الأسواق مركزيا بالإدارة لاعمال مدير السوق ، والخازن ، وامين الصندوق ، والمحاسب ، كما تم ادخال خدمة الاستفسار عن أسعار السلع على الرف من خلال تطبيق خاص بالمؤسسة ، إضافة الى تشغيل ساعات مراقبة الدوام لكافة مواقع عمل المؤسسة والبالغة (72) مركزا وربطها مركزيا بالإدارة .

وفي سعيها لتقديم خدمات مميزة للمواطن الأردني فقد قامت المؤسسة بزيادة عدد الأصناف التي تتعامل معها لتصبح (8570) صفا من خلال (1557) اتفاقية ولضمان جودة وسلامة بضائع المؤسسة ، فقد حرصنا على زيادة عدد الفحوصات المخبرية لتصبح (930) فصفا مقارنة بعام (2022) حيث كانت (808) فصفا . كما حرصت على الاهتمام ببناء وتطوير قدرات العاملين وتوفير فرص التدريب المناسبة من خلال زيادة عدد الورش والبرامج التدريبية لموظفيها وبواقع (59 ورشة وبرنامج تدريبي ولعدد 625 موظف مشارك). وفي جانب المسؤولية المجتمعية فقد نفذت المؤسسة العديد من المبادرات مع المجتمع المحلي والذي كان لها الأثر الإيجابي على الجهات المستفيدة من هذه المبادرات.

وفي سعيي المؤسسة لتقديم خدماتها لأكبر شريحة ممكنة للمواطنين ، فقد تضمنت خطتها الاستراتيجية لعام 2024 استحداث (3) أسواق في محافظة العاصمة ، كما ستستمر باستكمال خطتها للتحويل الالكتروني واستغلال التقدم التكنولوجي والتقني في كافة جوانب عملها وتوحيد قراراتها بما يضمن تقديم خدمات مميزة للمواطن الأردني. وفي الختام لا يسعني الا ان أتقدم بالشكر لكل من ساهم في تحقيق هذه الإنجازات وعلى راسهم فريق عمل المؤسسة من مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام ومدراء الأسواق وكافة الموظفين بمختلف مستوياتهم الإدارية ، وكذلك تقديم الشكر لكافة الموردين المتعاملين مع المؤسسة على تعاونهم الكبير في ادامة عمليات التوريد وتقديم الأسعار المناسبة والتي مكنت المؤسسة من تقديم خدماتها بالشكل الأمثل وستستمر في عمليات التحسين والتطوير في كافة جوانب العمل تحقيقا لرؤى سيد البلاد جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين وولي عهد الامين.

المدير العام

سلمان محمد القضاة

تمنيا لكم التوفيق.....

مجلس ادارة المؤسسة: -يتكون مجلس إدارة المؤسسة من كل مما يلي :-

وزير الصناعة والتجارة والتموين (رئيساً)

مدير عام المؤسسة الاستهلاكية المدنية (نائباً للرئيس)

مندوب / وزارة الصناعة والتجارة والتموين (عضو)

مندوب / وزارة الصناعة والتجارة والتموين (عضو)

وزارة المالية - مندوب دائرة الجمارك (عضو)

مندوب / وزارة الزراعة (عضو)

مندوب / البنك المركزي (عضو)



إنشئت المؤسسة الاستهلاكية المدنية في عهد جلالة المغفور له بإذن الله الملك الحسين بن طلال بتاريخ 1977/4/16 .

وانطلاقاً من دور المؤسسة في تقديم الخدمات للمواطنين من مختلف شرائح المجتمع واستجابة لرؤية صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله ابن الحسين حفظه الله ورعاه ، واستناداً للتشريعات الناظمة لعملها وخططها فإن المؤسسة مناهة بها مهام وادوار متمثلة في توفير المواد الغذائية الاستهلاكية على اختلاف انواعها للمستفيدين بأسعار مناسبة و انشاء الاسواق والمستودعات والمخازن والمعارض والمنشآت اللازمة للمؤسسة، وتنتشر أسواقها في كافة انحاء المملكة حيث بلغت (69) سوق عام 2023.

لقد سعت المؤسسة منذ تأسيسها بتوفير المواد الغذائية والاستهلاكية لمتلقي الخدمة، وباختلاف أنواعها بأسعار تتناسب مع الوضع الاقتصادي وجودة عالية واعتمدت آليات عمل تتناسب وحركة العرض والطلب في السوق المحلي لتكون ذراعاً للحكومة لتحقيق الأمن الغذائي عبر تنوع منتجاتها بما يتناسب ودخل متلقي الخدمة وعبر هذه الالية ساهمت المؤسسة في كبح جماح الغلاء والتقليل من مستوى تأثيره على متلقي الخدمة وكما ساهمت في دعم الصناعات الوطنية وتشجيعها لتطوير منتجاتها باستمرار والترويج لها عبر أسواقها المتعددة.

ونتيجة للتطور الحاصل في مجالات الحياة، الذي يصاحبه عادة زيادة في معدلات الاستهلاك فقد حاولت المؤسسة احتواء هذه المسألة بعد دراسة احتياجات المواطنين لخدماتها، وحيث ان التجربة هذه شكلت نجاحاً فريداً فقد اتبشرت فروع المؤسسة في كافة ارجاء المملكة ساعية لتقديم خدماتها المتميزة للمواطنين وضمن أقرب نقطة لاماكن تواجدهم تحقيقاً لرؤيتها المتمثلة بالريادة في جودة بضائعنا وتنافسية أسعارنا وانتشارنا الجغرافي.

### المؤسسة الاستهلاكية المدنية

## من نحن



## قيمنا



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

- الجودة - التميز - رضا متلقي
- الخدمة - التحسين المستمر -
- العمل بروح الفريق - الشفافية -
- المسؤولية المجتمعية -
- التشاركية

## رسالتنا



تعمل المؤسسة الاستهلاكية  
المدنية على 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 وتوفيرها  
بأسعار مناسبة وفقاً للمواصفات  
والمقاييس الأردنية، وبكميات وأوقات  
تناسب احتياجات المستهلكين مما  
يحقق غاية المؤسسة من خلال توفير  
مخزون استراتيجي آمن واحداث توازن  
واستقرار سعري وكمي وبما يتناسب  
مع الظروف الاعتيادية والاستثنائية»

## رؤيتنا



”الريادة في  
جودة بضائعنا  
وتنافسية أسعارنا  
وانتشارنا الجغرافي“

الاستفسار عن  
أسعار المواد  
الالكترونيا

البيع

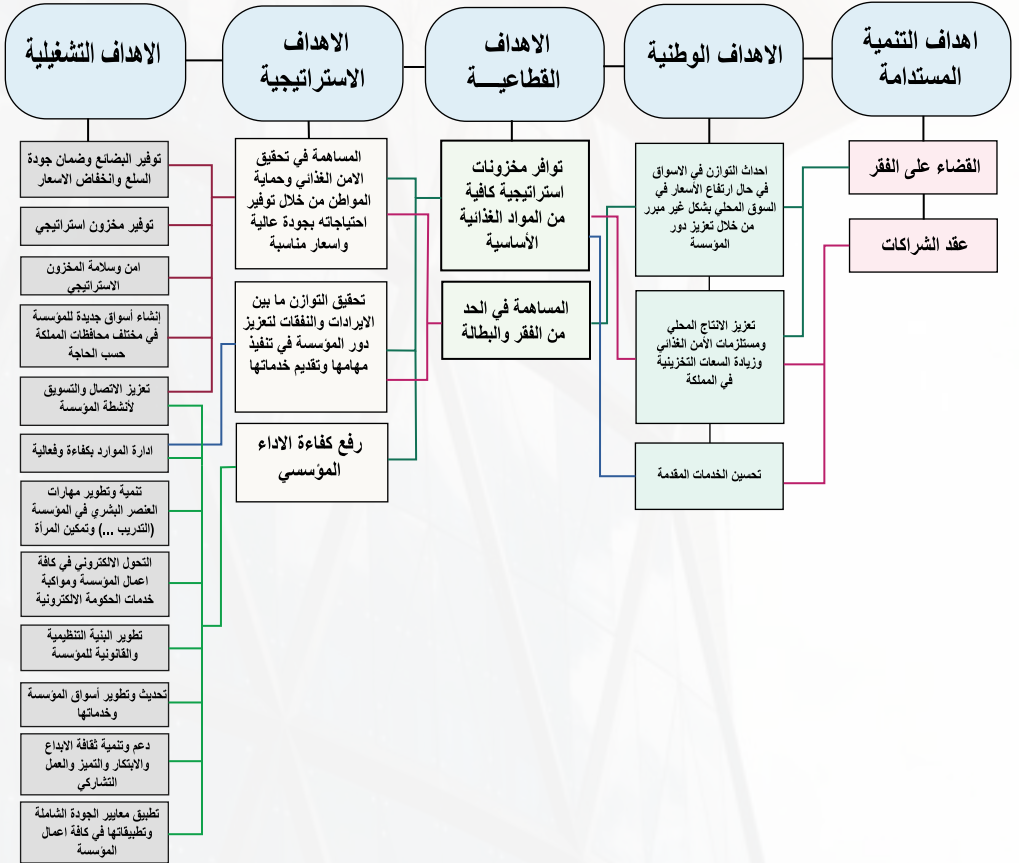
الدخول  
في العطاءات

استقبال  
الشكاوي

الخدمات الإلكترونية  
المقدمة للموردين

الاستثمار  
( إدخال بضاعة )  
واستغلال  
( استئجار ) المواقع

## مخطط ارتباط الأهداف

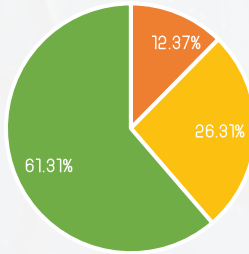


تضم المؤسسة كادرا وظيفيا مؤهلا لتقديم خدمات المؤسسة المختلفة وتنفيذ اعمالها .

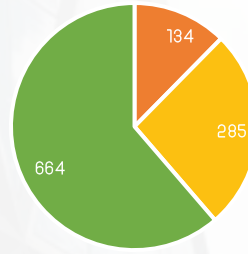
بلغ عدد الموظفين في المؤسسة الاستهلاكية المدنية حتى نهاية عام 2023 (1083) موظف موزعين على كافة الوحدات التنظيمية في المؤسسة وكافة أسواقها (69) وينهضون بعبء المسؤولية سعيا نحو تحقيق رسالة وأهداف المؤسسة وفق افضل الممارسات.

توزيع الموظفين حسب الفئة الوظيفية (الدرجة العلمية )

النسبة المئوية	العدد	الفئة / الدرجة العلمية
12.37%	134	فئة أولى (بكالوريوس ودبلوم عالي وماجستير ودكتوراه )
26.31%	285	فئة ثانية (دبلوم)
61.31%	664	فئة ثالثة (ثانوية عامة فما دون )
100%	1083	المجموع



نسبة الموظفين حسب الفئة الوظيفية



اعداد الموظفين حسب الفئة الوظيفية

يرأس المؤسسة مدير عام يرتبط بوزير الصناعة والتجارة والتموين بصفته رئيس مجلس إدارة المؤسسة، ويرتبط بالمدير العام نائب له، إضافة إلى (8) مدراء مديريات، من ضمنهم وحدة بمستوي مديرية وهي (المديرية المالية، مديرية الموارد البشرية، المديرية الإدارية، مديرية تكنولوجيا المعلومات، المديرية التجارية، مديرية المستودعات، مديرية تطوير الأداء المؤسسي، وحدة الرقابة الداخلية والمرتبطة بمجلس الإدارة) و (4) رؤساء وحدات إدارية وهي (وحدة العطاءات، وحدة الشؤون القانونية، وحدة شؤون الأسواق، وحدة الإعلام والاتصال) بالإضافة إلى (69) سوقاً تنتشر في محافظات وألوية المملكة.





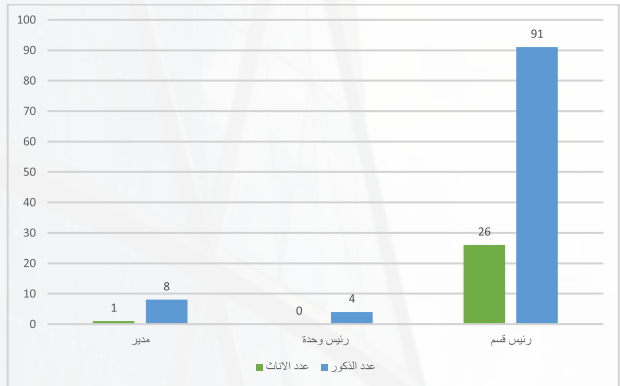
أما فيما يتعلق بشغل المستويات الإدارية والإشرافية والقيادية ومن كلا الجنسين في المؤسسة فيشير الجدول رقم (2) أدناه والرسوم البيانية المرفقان معه الى ان ما نسبته 12% من موظفي المؤسسة يشغلون مواقع إشرافية وقيادية والنسبة المتبقية تمثل الموظفين في وظائف إدارية وفنية مختلفة في المؤسسة .

كما يظهر أيضا ان نسبة الموظفين في المواقع الإشرافية والقيادية بلغت 3% وهذا مؤشر على ان المؤسسة تمنح الاناث فرص قيادية وإشرافية بالشراكة مع الذكور للتنافس على الوظائف الإشرافية والقيادية والوصول اليها بكل كفاءة وجدارة واستحقاق.

### توزيع الموظفين حسب المسمى الإشرافي

النسبة المئوية	المجموع	عدد الذكور	عدد الاناث	المسمى الإشرافي
0.08%	9	8	1	مدير
0.04%	4	4	-	رئيس وحدة
11%	117	91	26	رئيس قسم
12%	130	103	27	المجموع

رسم بياني يوضح  
توزيع الموظفين حسب  
المسمى الوظيفي



نستعرض هنا أهم الإنجازات التي حققتها المؤسسة وبالرغم من كل الظروف المحيطة بنا والتي تظهر من خلال مؤشرات الأداء نتائج فعالية الأداء مقارنة بالوضع الاقتصادي والتنموي العام في المملكة وحسب المحاور التالية: -

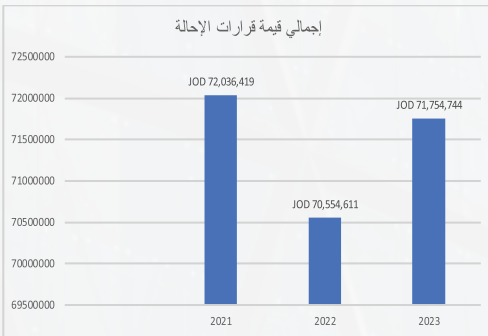
#### ١-٥ المحور التجاري: -

بلغ إجمالي عدد الاتفاقيات التي أبرمتها المؤسسة خلال الأعوام 2021 و2022 و2023 (1557) اتفاقية تجارية لتوفير كافة المواد الغذائية والسلع الاستهلاكية منها ( 913 ) اتفاقية محلية بنسبة 58% من إجمالي عدد الاتفاقيات الموقعة خلال هذه الأعوام و (576) اتفاقية منشأً أجنبي، بنسبة 37% من إجمالي عدد الاتفاقيات الموقعة خلال هذه الأعوام حيث أن المؤسسة تعطي الأفضلية عند الشراء للمنتجات المحلية، كما هو موضح بالجدول رقم (٦).

البيان السنة	عدد لاتفاقيات	محلية	أجنبية	عدد المواد المحلية	عدد المواد الأجنبية	قيمة قرارات الإحالة للضائع المحلية	قيمة قرارات الإحالة للضائع الأجنبية	إجمالي قيمة قرارات الإحالة الصادرة
2021	536	331	205	1414	1535	27672730 د.أ.	44363689 د.أ.	72036419 د.أ.
2022	432	264	168	1450	1272	28937654 د.أ.	40521180 د.أ.	70554611 د.أ.
2023	589	318	203	1694	1423	28528637 د.أ.	43226107 د.أ.	71754744 د.أ.

ملاحظه معظم المواد الأجنبية المشتراة لا يتم إنتاجها في الاردن مثل: السكر، الشاي، الأرز، التونة، السردين، الحليب.

#### الجدول رقم (٦)



الشكل رقم (٦)

كما يوضح الشكل رقم (٦) إجمالي قيمة قرارات الإحالة حيث نلاحظ أن قيمتها لعام 2023 قد ارتفعت مقارنة مع العام 2022 ويعود هذا بسبب التزام بعض الشركات من توريد المواد المتفق عليها و ما تسعى اليه المؤسسة في رسالتها والتي تسهم بها من احدث توازن سعري وكمي في الاسواق وكما نلاحظ في الجدول ان عدد الاتفاقيات المحلية فاق عدد الاتفاقيات الأجنبية وذلك لاتباع المؤسسة سياسة دعم البضائع المحلية والتركيز عليها عند توريد البضائع .

5-2 المحور المالي:

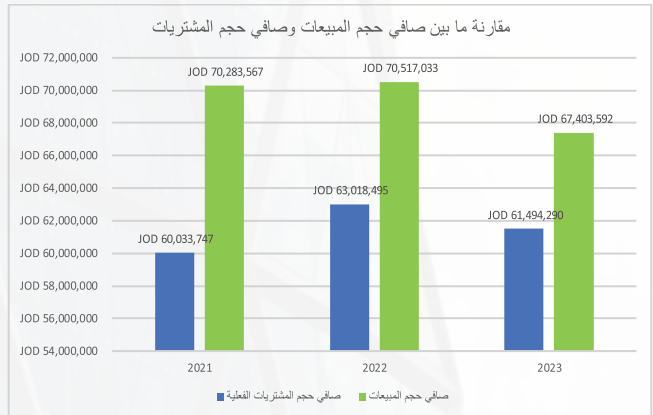
المشتريات والمبيعات:-

يوضح الجدول رقم (2) صافي حجم المشتريات مقارنة مع صافي حجم المبيعات لآخر ثلاثة أعوام بالدينار الأردني والتي تظهر من خلالها انخفاض في حجم المشتريات الفعلية مما يعني ان ادارة المؤسسة قد اتبعت سياسة شراء حكيمة وصحيحة مبنية على قراءة دقيقة لوضع وحاجة السوق وتناسب مع حجم الطلب والقدرة الشرائية للمواطنين حسب الازواج الاقتصادية السائدة.

أيضا نلاحظ انخفاض اليرداد المتحقق من المبيعات الذي يعود سببه الى الركود الاقتصادي الراهن حيث اظهرت دراسة لشركة نلسن ان المبيعات هذا العام تراجعت في الاسواق العربية بالإضافة الى الاحداث الاخيرة المتعلقة بحرب غزة والتي ادت بدورها الى تركيز المواطنين على شراء المواد الاساسية ضافة الى ضعف القدرة الشرائية والمنافسة الشديدة من قبل المولات .

البيان السنة	صافي حجم المشتريات الفعلية	صافي حجم المبيعات
2021	60033747 د.أ.	70283567 د.أ.
2022	63018495 د.أ.	70517033 د.أ.
2023	61494290 د.أ.	67403592 د.أ.

الجدول رقم (2)



يوضح الشكل رقم (2) مقارنة ما  
بين صافي حجم المبيعات  
وصافي حجم المشتريات

## الإجازات التي حققتها المؤسسة في عام ٢٠٢٣

2-5 المحور المالي:  
الإيرادات :-

- تحصل المؤسسة على إيراداتها من ثلاث مصادر وهي: -
- المبيعات (مجم الربح)
- الإيرادات من عوائد الاستثمار.
- الإيرادات من العوائد المتفرقة.

يوضح الجدول رقم (3) تفاصيل هذه الإيرادات، حيث نلاحظ انخفاض في إجمالي حجم الإيرادات في عام 2023 مقارنة بعام 2022 ويأتي ذلك نتيجة انعكاس لانخفاض المبيعات والمشتريات وارتفاع تكلفة البضاعة المباعة نتيجة الأوضاع الحالية.

إجمالي حجم الإيرادات	عوائد متفرقة	حجم الاستثمار	مجم الربح	البيان السنة
أ.د. 13445086	أ.د. 2310893	أ.د. 1867133	أ.د. 9267060	2021
أ.د. 13461991	أ.د. 2266845	أ.د. 1758261	أ.د. 9436885	2022
أ.د. 11000042	أ.د. 2182697	أ.د. 224292	أ.د. 8593053	2023

الجدول رقم (3)

يوضح الجدول رقم (4) قيمة الدعم الخارجية التي حصلت عليها المؤسسة من الشركات الداعمة والجهات المانحة لتنفيذ عدة مشاريع تعمل على تحسين وتطوير العمل وبالتالي :

السنة	2021	2022	2023
قيمة الدعم	115366	42670	264800

الجدول رقم (4)

2-5 المحور المالي:

النفقات :-

يوضح الجدول رقم (5) نفقات المؤسسة بالدينار الأردني حيث تظهر النتائج استقرار انخفاض نفقات الكهرباء برغم ارتفاع التعرفة على أسعار الكهرباء، إلا أن المؤسسة استطاعت تخفيض قيمة هذه الفاتورة مع المحافظة على جودة الخدمة من خلال تركيب الخلايا الشمسية لتوليد الكهرباء في بعض مباني المؤسسة المملوكة وكذلك عملت على توفير أجهزة كهربائية ومن أهمها مكيفات وتلاجات موفرة للطاقة إضافة إلى المتابعة مع الجهات الموردة للمواد الغذائية المجمدة والمبردة لتحمل جزء من فاتورة الكهرباء.

وكذلك تسعى المؤسسة لتوفير الطاقة البديلة في أسواقها ومستودعاتها بالتعاون مع الجهات الداعمة لمثل هذه المشاريع ومنها وزارة التخطيط ووزارة الطاقة والثروة المعدنية ومجالس المحافظات اللامركزية.

أما بالنسبة للمحروقات يلاحظ ارتفاع في القيمة المالية للمحروقات في عام 2023 مقارنة بالعام 2022 ويرجع ذلك إلى ارتفاع أسعار المحروقات بشكل نسبي، علماً أن 53% من نفقات المؤسسة تحت بند الرواتب.

البيان السنة	الرواتب	كهرباء	قرطاسية	محروقات	باقي النفقات	اجمالي حجم النفقات
2021	د.أ 6510710	د.أ 782038	د.أ 44448	د.أ 245445	د.أ 4128193	د.أ 11710834
2022	د.أ 6624449	د.أ 697201	د.أ 60616	د.أ 322254	د.أ 4382673	د.أ 12087193
2023	6658338	د.أ 703251	د.أ 72953	د.أ 326277	د.أ 4714492	د.أ 12475311

الجدول رقم (5)

### اتفاقيات ومذكرات التعاون مع الهيئات الخيرية والمؤسسات الرسمية

تعمل المؤسسة الاستهلاكية المدنية على استهداف شريحة المؤسسات والمنظمات التي تقدم المساعدات للفقراء والمحتاجين وذلك لتحقيق هدفها القطاعي الذي يؤكد على مساهمة المؤسسة في الحد من الفقر من خلال توقيع اتفاقيات كوبونات الشراء وهذا يعتبر مكمل لدور المؤسسة ضمن قطاعات الدولة في قطاع التنمية الاجتماعية ومكافحة الفقر حيث يمثل الجدول رقم (6) الجهات التي تم توقيع اتفاقيات معها خلال الأعوام 2021 و2022 و2023 وقيم الاتفاقيات التي تم توقيعها .

حيث نلاحظ ان هناك زيادة في أجمالي قيم الاتفاقيات المبرمة وقيم بقاتل الزكاة مقارنة بالعام 2022 وان دل هذا على شيء يدل على اهتمام المؤسسة في زيادة التكافل الاجتماعي بين المواطنين حيث تكون دائما المؤسسة المدنية في طليعة المؤسسات التي تدعم مؤسسات المجتمع المدني وتوفير كل احتياجاتهم من السلع .

الإجمالي	بطاقات السيديوان الملكي	كوبونات وزارة التنمية	برنامج الأغذية العالمي	بقاتل صندوق الزكاة	جهات متنوعة	طـرود الخير	صندوق الزكاة	البيان السنة
9547670	2388333	5000000	1618912	30590	5275075	77760	157000	2021
4361223	2385142	-	1587525	49097	202500	136959	-	2022
5460096	1986897	1500000	1400343	86178	259400	107278	120000	2023

الجدول رقم (6)



3-5 محور الجودة: -  
جودة البضائع: -

تحقيقاً لرؤية المؤسسة المتمثلة في الريادة في جودة بضائعنا أولت المؤسسة اهتماماً كبيراً في موضوع جودة المواد فهي تقوم بمجموعة من الإجراءات لضمان مطابقة المواد للمواصفات والمقاييس ومدى صلاحيتها للاستهلاك البشري، حيث تقسم البضائع الموردة إلى المؤسسة إلى مواد غذائية ومواد غير غذائية (صناعية) يتم فحص المواد الغذائية على مرحلتين المرحلة الأولى الفحص الجرثومي ويتم فحصه في المؤسسة العامة للغذاء والدواء والمرحلة الثانية الفحص الفني يتم فحصه في مؤسسة المواصفات والمقاييس أما المواد الصناعية فيتم فحصها في مؤسسة المواصفات والمقاييس والجمعية العلمية الملكية حيث يتم أخذ عينات عشوائية للبضائع خلال الجولات الميدانية على الأسواق فتفحص إما حسي في نفس موقع السوق أو يتم إرسالها إلى الجهات الفاحصة وعلى ضوء نتائج هذه الجهات وفي حال نجاح المادة بالفحص تقوم بطرحها في أسواق المؤسسة وبخلاف ذلك يتم رفض البضاعة الموردة ويتم التحفظ عليها من قبل الجهات الفاحصة.

والجدول رقم (7) يوضح عدد المواد المرسله للفحص للأعوام الثلاثة الماضية الامر الذي يعكس استمرار المؤسسة في الالتزام بمعايير الجودة وتقديم اجود البضائع وتوفيرها بين ايدي متلقي الخدمة والشكل (7) يوضح عدد الفحوصات للسنوات الثلاثة الماضية حيث نلاحظ ارتفاع في عدد السلع المفحوصة لدى الجهات ذات الاختصاص في فحص جودة المواد والذي يعكس مدى اهتمام المؤسسة بجودة المواد وتقديم سلع ذات جودة عالية لمتلقي الخدمة.

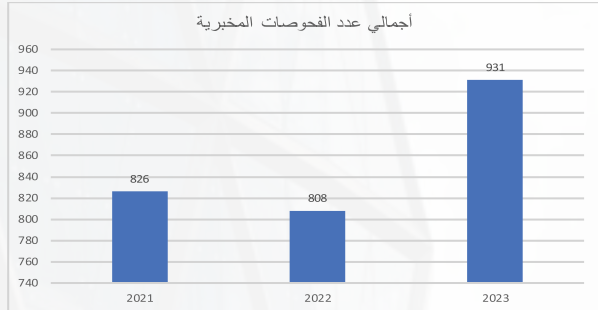
الجدول رقم (7)

يوضح عدد المواد المرسله  
للفحص للأعوام الثلاثة  
الماضية

إجمالي عدد الفحوصات	المواد الغذائية وغير الغذائية التي تم فحصها في مختبرات مؤسسة المواصفات والمقاييس	المواد الغذائية التي تم فحصها في مختبرات المؤسسة العامة للغذاء والدواء	البيان السنة
826	485	341	2021
808	461	347	2022
931	532	399	2023

الشكل رقم (7)

عدد الفحوصات للسنوات  
الثلاثة الماضية



4-5 محور المتعاملين :-

تسعى المؤسسة الاستهلاكية المدنية إلى الوصول لأعلى درجات الرضى لمتلقي الخدمة حيث بلغت نسبة الرضى لعام 2023 (91%) بناءً على قياس قامت به شركة نلسن وهي شركة خارجية متخصصة بالدراسات التسويقية تم فيه قياس رضا متلقي الخدمة عن أسواق المؤسسة الاستهلاكية المدنية والخدمات التي تقدمها.

وتهتم المؤسسة كذلك بشكاوى واقتراحات المتعاملين حيث تسعى جاهدة لزيادة وسائل تقديم الشكاوى وتنوعها مثل الرد الآلي، صفحة الفيس بوك، الخط الساخن، مكتب خدمة الجمهور / مدير السوق، صندوق تقديم الشكاوى، الموقع الإلكتروني، منصة بخدمتكم ... بحيث يتم معالجة العديد من الجوانب بشكل فوري، حيث انخفض إجمالي عدد الشكاوى للعام 2023 الى (42) شكوى مقارنة بالعام 2022 حيث كان عدد الشكاوى (47) شكوى كما يوجد صفحة تواصل اجتماعي عبر الفيس بوك لإيصال كافة المعلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى كافة المتعاملين حيث وصل عدد المتابعين لأكثر من 285 الف متابع عام 2023 مقارنة بعام 2022 حيث كان عدد المتابعين 240 الف متابع وجاء هذا الارتفاع بسبب التنوع في مواضيع صفحة التواصل العائدة للمؤسسة وعمل المسابقات التي تتم على الصفحة والترويج الفعال للصفحة .



5-5 محور البنية التحتية: -

الجاهزية الالكترونية: عملت المؤسسة خلال عام 2023 على تطوير العديد من برامج الأنظمة الالكترونية والائتمنة والمتمثلة بالبندود التالية:

- 1- تحديث وتطوير نظام الباركود في كافة أسواق المؤسسة وعددها (69) سوق.
- 2- تجهيز ونقل البنية التحتية الالكترونية للأسواق التي تم ترحيلها من مبناها القديم الى مبناها الحديث وعددها (2) .
- 3- تحديث نقاط البيع (الكاشات) وموازين الباركود والهاند سكاتر.
- 4- ادخال نظام مراقبة الدوام الالكتروني في جميع أسواق المؤسسة والمستودعات والإدارة العامة.
- 5- زيادة عدد الخدمات الالكترونية المقدمة على الموقع الالكتروني لتصبح (23) خدمة.
- 6- تحديث وتطوير ونقل نظام تخطيط الموارد بجميع انظمتها من (مستودعات وأسواق وتجاري ومالي ولوازم ....) الى منصة السحابة الحكومية في وزارة الاقتصاد الرقمي.
- 7- ادخال وتحديث وربط نظام الكاميرات في المستودعات المركزية بعدد (110) كاميرات مع الإدارة العامة.
- 8- إضافة (15) خدمة جديدة على نظام البيع ونظام إدارة وتخطيط الموارد.
- 9 - زيادة عدد الأنظمة المؤتمنة لتصبح (21) نظام.

البنية التحتية للأسواق :-

- عملت المؤسسة خلال عام 2023 على تطوير وتأهيل العديد من الأسواق والمتمثلة بمايلي :
- تم تزويد الأسواق بكافة احتياجاتها من العربات والمكيفات .
  - تم عمل الصيانة اللازمة للأسواق من حيث الإضاءة والطراشة وغيرها.
  - تم تحديث عدد من الأسواق.

ومن ضمن خطة المؤسسة للأعوام القادمة الاستمرار في عمليات التطوير والتحصين لكافة نشاطات المؤسسة.

6-5 محور الافراد: -

تعمل المؤسسة باستمرار على تمكين وبناء القدرات لدى موظفيها والذي ينعكس على أداء العمل والخدمات المقدمة حيث يتم دوريا تقديم العديد من البرامج التدريبية لموظفي المؤسسة ويوضح الجدول رقم (8) أعداد الموظفين الذين تم تدريبهم وعدد الدورات التدريبية للأعوام 2021-2022-2023 والذين يعملوا على نقل المعرفة لزملائهم من خلال برامج تدريب داخلية، كما يوضح الجدول العدد الإجمالي لموظفي المؤسسة خلال آخر ثلاثة أعوام.

السنة	اجمالي عدد الموظفين	اجمالي عدد المتدربين	عدد الدورات التدريبية	مصاريف التدريب
2021	1136	226	64	10000
2022	1097	433	53	10000
2023	1083	280	59	10000

جدول رقم (8)

وقد اتبعت الإدارة العليا سياسة التشجيع على الإبداع والتميز وتوفير كل ما يلزم من دعم لأي موظف يرغب بالتقدم والتميز وأثبات ذاته، حيث تولي الإدارة الأهمية الكبرى لهذا الموضوع والذي يترجم سنويا من خلال فوز احد الموظفين او اكثر في جائزة الموظف المثالي الداخلي التي تبنتها المؤسسة منذ ثلاث سنوات .



7-5 محور التفاعل مع المجتمع المحلي (المسؤولية المجتمعية): -

المبادرات والمسؤولية المجتمعية: -  
تشارك المؤسسة الاستهلاكية المدنية سنويا في العديد من المبادرات وفعاليات المسؤولية المجتمعية، من خلال المشاركة في كل من :

- كرنفال المحبة للفائدة احتفالاً بعيد ميلاد جلالة الملك والذي يقام في المركز الثقافي الملكي.
- تنظيم حملة للتبرع بالدم شارك من خلالها تقريبا (70) موظف .
- إقامة يوم بيئي شمل زراعة الأشجار وتنظيف البيئة المحيطة بالمستودعات المركزية / خو.
- حفل تكريم للامهات العاملات بالمؤسسة بمناسبة عيد الام .
- إقامة افطارات رمضانيه للموظفين.
- زيارة عدد من المدارس وتوزيع الهدايا وأدوات العناية الشخصية.
- قامت المؤسسة بإبرام العديد من مذكرات التفاهم مع عدة جهات حكومية ومؤسسات مجتمع محلي بما يتعلق بكوبونات التنمية إضافة الى المشاركة بالمهرجانات السنوية التي تقيمها الجهات المختصة مثل مركز البحوث الزراعية الذي ينظم سنويا مهرجان الرمان .



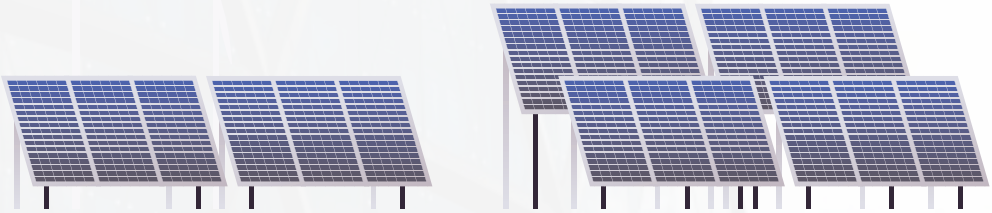
تستمر المؤسسة في توفير الطاقة المتجددة في مركز الإدارة العامة وفروعها وذلك بالاستفادة من توليد الطاقة الكهربائية لتخفيض فاتورة الكهرباء والمساهمة في تخفيف الأحمال الكهربائية العالية في المملكة وبالتالي المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني وحماية البيئة.

اهتمام المؤسسة باستخدام كافة الأجهزة الكهربائية الموفرة للطاقة، حيث أن طبيعة الأسواق تحتاج إلى استخدام العديد من الأجهزة الكهربائية ومنها ثلاجات حفظ الأطعمة الانفيرتر، حيث انخفضت مصاريف الكهرباء في الأسواق التي تم تركيب خلايا شمسية فوق اسطحها .

قامت المؤسسة باطلاق مبادرة (لا للرمي العشوائي ) التي أقامتها المؤسسة في محافظة اربد وذلك لتشجيع المواطنين على الحفاظ على بيئتنا نظيفة خضراء امنه.

تعمل المؤسسة على استثمار إعادة التدوير للعديد من مخلفات المواد المستخدمة للمشتريات من خلال إعادة بيعها لمصانع إعادة التدوير، وتحقيق مردود مادي منها للمؤسسة.

حرصت المؤسسة على ادخال السيارات الهجينة الهايبرد ضمن قسم الحركة لديها.



تعمل في المؤسسة عدة لجان رئيسية تستند الى التشريعات ذات العلاقة وهي على النحو التالي:

أ- لجان تستند الى قانون المؤسسة وتشريعاتها وتشمل اللجان التالية: -

مجلس الإدارة

المشتريات الرئيسية

المشتريات الفرعية / حبوب

الاستثمار والاستغلال

التخطيط والتنسيق والمتابعة

الشكاوى والاقتراحات

المخزون

ب- لجان تستند الى نظام الخدمة المدنية وتشريعاته وتشمل اللجان التالية: -

المكافآت والحوافز

الموارد البشرية

الانتقال والسفر

التظلمات

الترقية

العقود

ج- لجان تستند الى نظام المشتريات الحكومية وتشريعاته وتشمل اللجان التالية: -

شراء الأشغال والخدمات

الشراء الرئيسية (لوازم + خدمات)

الشراء الفرعية (لوازم + خدمات)



المحافظة	اسم السوق	العنوان
العاصمة	سوق عين غزال	عمان-ماركا الشمالية نهاية نزول عين غزال -خلف مسلخ عمان الرئيسي
	سوق الجبيلة	الجبيلة -قرب اشارة الدوريات -بجانب السفوي
	سوق الجويذة	الجويذة - بجانب دار ضيافة المسنين
	سوق سحاب	دوار الشهيد - خلف مجمع الباصات-بجانب المدرسة الثانوية للبنات
	سوق مرج الحمام	مرج الحمام - دوار الدلة باتجاه ناعور - مقابل اسواق السلطان
	سوق رأس العين	عمان رأس العين بعد اشارة الحراج ب 400م
	سوق بيار وادي السير	الدوار الثامن - اشارة عطا علي-بجانب مطعم برشلونة-شارع عبيد بن اوس عمارة 1
	سوق ناعور	حي الشهيد - مقابل مكتب عمل ناعور
	سوق اربد	اربد - شارع الدفاع - غرب مدينة الحسين الرياضية
	سوق شرق اربد	اربد-الحي الشرقي-في شارع الثلاثين بجانب مخازن نبيل اشارات الملكة رانيا عمارة كارفور سابقاً
اريد	سوق الحصن	الحصن شارع خالد فارس الحاتمة مدخل الصريح حي الامل قرب محكمة صلح الحصن
	سوق الكورة	لواء الكورة-دير ابي اسعيد-الحي الغربي-قرب محكمة البلدية-قرب الدوار الثاني
	سوق بني كنانة	اربد - لواء بني كنانة - مثلث سما الروسان - مقابل مستشفى اليرموك
	سوق المزار الشمالي	الشارع الرئيسي مقابل بلدية المزار الشمالي
	سوق المشارع	المشارع-بجانب طريق طبقة فحل
	سوق الثبونة الشمالية	وسط المدينة - قرب بنك الاردن -والاحوال المدنية
	سوق الرمثا	الرمثا - وسط البلد - قرب مجمع السفريات-بجانب عيادات التكافل
	سوق النعيمة	لواء بني عبيد-منطقة النعيمة-الشارع الرئيسي-قرب مسجد الحاج جبر بركات
	سوق الشجرة	شارع وصفي التل قرب مدرسة الشجرة الثانوية للبنين
	سوق برقش	كفر عون-برقش-الشارع الرئيسي -قرب مركز صحي كفرعون الشامل
المفرق	سوق كفر أسد	اربد-كفر اسد-لواء الوسطية-شارع الستين مقابل مركز الدفاع المدني
	سوق بيت يافا	اربد-لواء قصبة اربد - طريق بيت يافا
	سوق المفرق	شارع جرش -بجانب المستشفى الحكومي
	سوق الخالدية	الخالدية الشارع العام قرب الصندوق الهاشمي ونادي الخالدية
	سوق الرويشد	الشارع الرئيسي - مقابل كازية الحاج طلال ابو عاقولة
	سوق الزعتري	محافظة المفرق-بلدية الزعتري - شارع بغداد الدولي - قرب المركز الصحي
	سوق بلعما	شارع عمر بن الخطاب سبني مديرية قضاء بلعما - المحكمة الشرعية
	سوق منشية بني حسن	المنشية - الشارع الرئيسي-بجانب قضاء منشية بني حسن -الدوار الكبير-قرب ملعب كرة القدم
	سوق عجلون	عجلون - قرب مسجد عجلون الكبير - صيدلية عدنان
	سوق كفرنجة	كفرنجة الشارع الرئيسي رأس السوق مقابل صيدلية الفردوس
عجلون	سوق عبين	عجلون - مثلث عبين - مقابل محمص بيت الكرم
	سوق جرش	جرش - باب عمان - مقابل الشرطة السياحية
	سوق الزرقاء الأول	الزرقاء - نهاية شارع السعادة - مجمع بنك الاسكان
الزرقاء	سوق الزرقاء الثاني	الزرقاء الجديدة - شارع 36 - خلف الدفاع المدني
	سوق الرصيفة	الرصيفة - شارع صلاح الدين - عمارة البنك الاسلامي -المحكمة الشرعية
	سوق السخنة	السخنة - مقابل الملعب البلدي للسخنة
	سوق الضليل	الضليل - الشارع الرئيسي - مقابل بلدية الضليل عمارة السوداني
	سوق قصر الحلابات	الحلابات - الحي الغربي - بعد شركة طبية

المحافظة	اسم السوق	العنوان
البلقاء	سوق السلط	السلط-وسط البلد - مجمع البلديات التجاري -جانب بلدية السلط
	سوق الفحيص	الفحيص - بالقرب من دوار الحصان - بجانب الاحوال المدنية
	سوق عين الباشا	مقابل شركة الكهرياء - الشارع الرئيسي
	سوق معدي	الشارع الرئيسي -قرب الخدمات المشتركة
	سوق الثونة الجنوبية	طريق جسر الملك حسين - شارع القدس -قرب البنك الاسلامي
	سوق السرو	السلط-السرو-شارع الملكة رانيا-جانب جامعة عمان الاهلية
	سوق الصبيحي	الصبيحي - قرب المحكمة الشرعية
	سوق عيرا ويرقا	اول منطقة يرقا-جانب صيدلية عيرا ويرقا بجانب محطة الخليج قبل دوار الدلة 100م
	سوق مأدبا	مأدبا -حوار المحافظة - خلف مدرسة الاميرة بسمه الثانوية
	سوق ذيبان	لواء ذيبان - الحي الغربي - قرب مكتب الاتصالات
الكرك	سوق الكرك	الكرك - وسط البلد -مقابل المسجد العمري
	سوق المزار الجنوبي	الشارع الرئيسي - مقابل مؤسسة اعمار المزار
	سوق غور الصافي	غور الصافي - مقابل متصرفية لواء الاغوار الجنوبية
	سوق صرفا	شارع صرفا الرئيسي -مقابل مدرسة صرفا الاساسية
	سوق القصر	الشارع الرئيسي مثلث الاشغال
	سوق غور المزرعة	غور المزرعة-حي قازون-بالقرب من مديرية قضاء غور المزرعة
	سوق مؤاب	العمرية مقابل المدرسة الحسينية الثانوية للبنين
	سوق مؤتة	الشارع الرئيسي بجانب مجمع البلدية الجديد
	سوق ذات رأس	الشارع الرئيسي - بعد المركز الصحي باتجاه شقيرا
	سوق الطفيلة	الطفيلة-الشارع الرئيسي-جانب دائرة الاحوال المدنية -جانب كازية توتال
البيضا	سوق عين البيضا	الطفيلة-لواء عين البيضا-الشارع الرئيسي-قرب مدرسة عين البيضا الاساسية
	سوق بصيرا	لواء بصيرا -متصرفية لواء بصيرا
	سوق معان	مقابل محكمة بداية معان - قرب الاشارة الضوئية
	سوق الطيبة الجنوبية	الشارع الرئيسي شارع الملكة رانيا
	سوق المريغة	الطريق الصحراوي -قرب مركز امن مريغة
	سوق وادي موسى	حي الفلاحات مقابل مدرسة عاصم بن ثابت
	سوق الأشعري	قضاء اذرج -خربة المنشية-مقابل مركز صحي المنشية
	سوق قرى النعيمات	معان-قرية راشد-الشارع الرئيسي-قرب مدرسة الخنساء
	سوق العقبة	شارع صلاح الدين مقابل بوابة الميناء
	سوق القويرة	الشارع العام قرب متصرفية القويرة



المؤسسة الاستهلاكية المدنية  
Civil Service Consumer Corporation

[www.jcsccl.gov.jo](http://www.jcsccl.gov.jo)

[info@jcsccl.gov.jo](mailto:info@jcsccl.gov.jo)

068494156 / 61 - 06489383 - 06487386

المؤسسة الاستهلاكية المدنية  
Civil Service Consumer Corporation



# التقرير السنوي لعام 2023





المؤسسة الاستهلاكية المدنية  
Civil Service Consumer Corporation



# التقرير السنوي لعام 2023