

# المؤسسة الاستهلاكية المدنية

## التقرير السنوي

### ٢٠٢٢

إعداد: مديرية تطوير الاداء المؤسسي



صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين



صاحب السمو الملكي الامير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد

" من اقوال جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين "

"إن التحديث الشامل بمساراته السياسية والاقتصادية والإدارية يشكل بكل جوانبه مشروعاً وطنياً كبيراً، يجب أن تدور حوله كل الأهداف الوطنية وتسخر الجهود والموارد لتحقيقه. وعلى مؤسسات الدولة تبني مفهوم جديد للإنجاز الوطني يلمس نتائجه المواطنون، ولن نقبل بالتراجع أو التردد في تنفيذ هذه الأهداف"

خطاب العرش السامي في افتتاح الدورة العادية الثانية لمجلس الأمة التاسع عشر

تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢٢

## الفهرس

#	الموضوع	الصفحة
١	مقدمة / كلمة المدير العام	٦
٢	نبذة تاريخية	٧
٣	الرؤيا الرسالة والقيم	٨
٤	اعضاء مجلس الادارة	٩
٥	الهيكل التنظيمي	١٠
٦	الاهداف الوطنية والاستراتيجية	١١
٧	المهام والواجبات الرئيسية	١٢
٨	أصحاب العلاقة المعنيون	١٣
٩	الانجازات التي حققتها المؤسسة في عام ٢٠٢٢	١٤
١٠	المحور التجاري	١٤
١١	المحور المالي	١٥
١٢	الايادات	١٦
١٣	النفقات	١٧
١٤	اتفاقيات الهبات الخيرية وطرود الخير	١٧-١٨
١٥	محور الجودة	١٨
١٦	محور المتعاملين	١٩
١٧	محور البنية التحتية	٢٠
١٨	محور الافراد	٢٠-٢١
١٩	محور التفاعل مع المجتمع المحلي (المسؤولية المجتمعية)	٢٢
٢٠	اللجان الرئيسية	٢٣
٢١	عناوين الاسواق	٢٤-٢٥
٢٢	بيانات الادارة وفروعها في المملكة	٢٦



## نبذة 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 في زيادة الاستهلاك، والإقبال الشديد على سد الحاجات الاستهلاكية التي تؤمن سبل العيش الكريم للإنسان.

عانى موظفو الحكومة الذين يمثلون الشريحة الاجتماعية المهمة ذات النسبة الأعلى في المجتمع الأردني من هذا الارتفاع الحاد في أسعار البضائع والسلع الاستهلاكية، والتي لا تتسجم ومستوى دخل هذه الطبقة، فكان على الحكومة أن تعيد النظر في أحوال الموظفين الاقتصادية في محاولة منها لإعادة التوازن للمستوى المعيشي ورفع الضرر الذي خلفه الارتفاع الكبير في الأسعار على حياتهم، حيث وجدت الحكومة أن أفضل وسيلة لإنهاء معاناة الموظفين وأسرها تتمثل في إنشاء مؤسسة تأخذ على عاتقها توفير كافة احتياجات الفرد من مواد غذائية و سلع استهلاكية.

وفي عام ١٩٧٦ أقر إنشاء المؤسسة الاستهلاكية المدنية بموجب القانون المؤقت رقم (٦٠) لسنة ١٩٧٦ وتسارعت الخطى الحثيثة لإنجاز هذا المشروع، والذي تأكد وجوده على أرض الواقع بتاريخ الأول من شباط عام ١٩٧٧، وباشرت المؤسسة أعمالها التأسيسية الأولى، وصار الحلم واقعاً بتاريخ ١٦/٤/١٩٧٧ عندما افتتحت المؤسسة أبوابها وبدأت بتقديم خدماتها للمستفيدين عبر سوقها الأول في منطقة العبدلي في العاصمة عمان، والذي يعد باكورة أعمالها، وكان عدد أسواق المؤسسة سوقين فقط، وبدأت هذه الأسواق بالتزايد بمرور الزمن والانتشار جغرافياً في كافة أرجاء المملكة حيث بلغت (٦٩) سوقاً في عام ٢٠٢٢ لتلبية احتياجات ورغبات متلقي الخدمة في التجمعات السكانية في المحافظات والألوية، وأدت هذه الزيادة إلى ارتفاع أعداد موظفي المؤسسة، حيث كان عدد موظفيها في سنة افتتاحها ١٠٨ موظفاً فقط، حتى بلغ حوالي (١٠٩٧) موظفاً في عام ٢٠٢٢، 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 يتلاءم وحجم فعاليتها التجارية، وعليه فقد واكب الزيادة في عدد الأسواق زيادة في حجم المشتريات والمبيعات، التي أدت إلى ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية للمؤسسة من حيث زيادة القدرة التخزينية وسيارات نقل البضائع إلى الأسواق، لذلك أنشأت مستودعات ضخمة تلبي حاجات المؤسسة التخزينية، ويعتبر المجمع التخزيني للمؤسسة في منطقة خو - محافظة الزرقاء أحد أبرز منجزات المؤسسة خلال عام ١٩٩٥، إذ تبلغ المساحة التخزينية لهذا المجمع والذي يضم ثمانية مستودعات رئيسية (١٨٠٠٠) متر مربع بالإضافة إلى المجمع التخزيني في المشرفة منطقة الرصيفة والذي تم فيه استحداث أجهزة تبريد وتجميد اللحوم والدجاج المجمد بالإضافة إلى ثلاجات التبريد الحائطية الكبيرة والفریزرات في أسواق عين غزال ورأس العين واربد الرئيسي واربد الشرقي، والعقبة وقد اعتمدت أهم الطرق العلمية في أساليب التخزين.

إن كافة البضائع والسلع المعروضة في أسواق المؤسسة هي ذات جودة ومواصفات منافسة للبضائع التي تناظرها في السوق المحلي، حيث لا يتم عرضها للبيع إلا بعد اجتياز سلسلة فحوصات واشتراطات صحية وقياسية وحسية للتأكد من صلاحيتها وأفضليتها، وقد ساهمت كل هذه الإجراءات مجتمعة في تسجيل زيادة كبيرة لمبيعات المؤسسة، ففي الوقت الذي كانت فيه المبيعات عام ١٩٧٧ قد بلغت (٦٩٣) ألف دينار نجدها قد بلغت عام ٢٠٢٢ (٧٥٢٧٤٧٣٦) دينار.

تتمتع المؤسسة باستقلال مالي وإداري ويرأس مجلس إدارتها وزير الصناعة والتجارة والتموين، ومن خلال النجاحات التي حققتها المؤسسة فإنها تأمل من خلال التخطيط السليم المحافظة على هذا النجاح وزيادته، حيث تسعى المؤسسة لتلبية رغبات وحاجات متلقي الخدمة والحد من ارتفاع أسعار المواد بالسوق المحلي، وستبقى من أولويات عملها تحقيق التوازن لأسعار السوق إذا تجاوزت الحد المعقول لها عبر توفير البضائع والسلع بأسعار مناسبة جداً على الرغم من أن المؤسسة لا تتمتع بأي إعفاءات، ولتحقيق هذا الهدف النبيل ستقوم المؤسسة بتطوير آليات عملها وإعادة النظر في أساليب العمل والأنظمة على ضوء تجربتها الواقعية لتحقيق المزيد من المرونة والشفافية التي تتطلبها طبيعة عملها التجارية.

لقد سعت المؤسسة منذ تأسيسها 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 الآلية ساهمت المؤسسة في كبح جماح الغلاء والتقليل من مستوى تأثيره على متلقي الخدمة ودعم الصناعات الوطنية وتشجيعها لتطوير منتجاتها باستمرار والترويج لها عبر أسواقها المتعددة.

ونتيجة للتطوير الحاصل في مجالات الحياة، الذي يصاحبه عادة زيادة في معدلات الاستهلاك فقد حاولت المؤسسة احتواء هذه المسألة بعد دراسة احتياجات المواطنين لخدماتها، وحيث أن التجربة هذه شكلت نجاحاً فريداً فقد انتشرت فروع المؤسسة في كافة أرجاء المملكة ساعية لتقديم خدماتها المتميزة للمواطنين وضمن أقرب نقطة لاماكن تواجدهم تحقيقاً لرؤيتها.

## الرؤية

"الريادة في جودة بضائعنا وتنافسية أسعارنا وانتشارنا الجغرافي"

## الرسالة

"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."

## القيم الجوهرية

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

الأمانة.

النزاهة.

الشفافية

التحسين المستمر.

العمل بروح الفريق.



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).

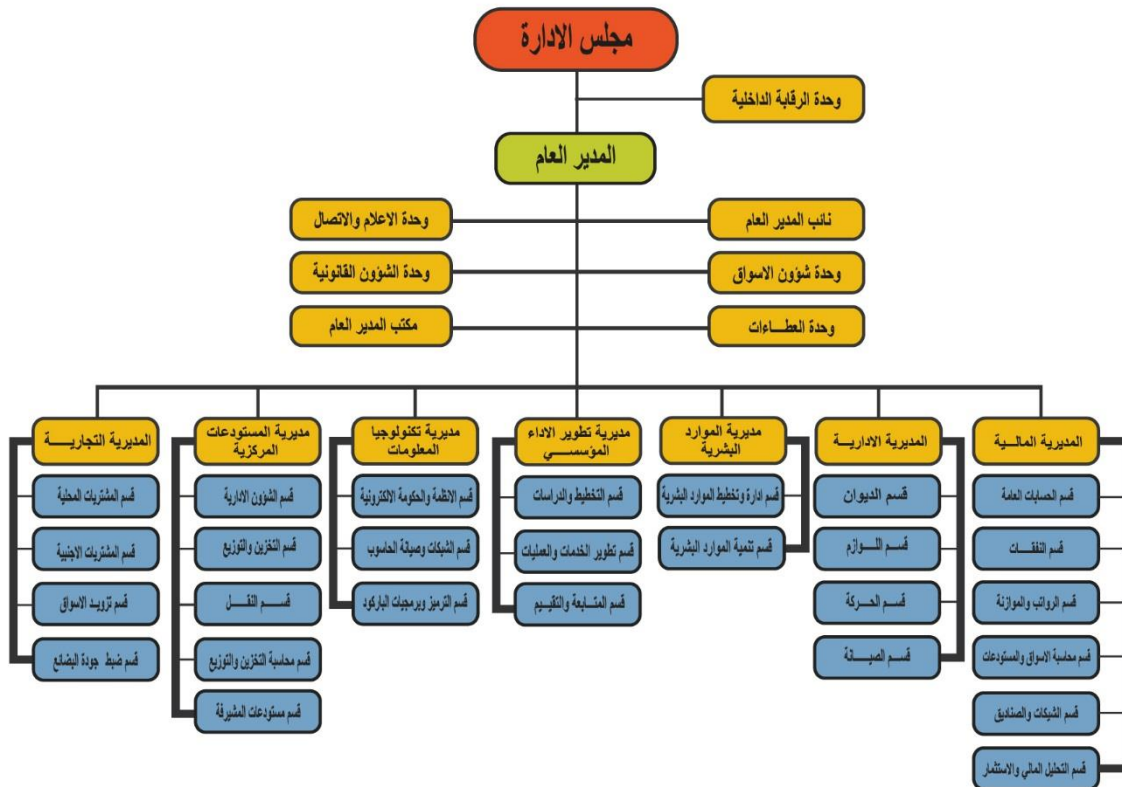
- وزارة المالية - مندوب دائرة الجمارك (عضو).

- مندوب / وزارة الزراعة (عضو).

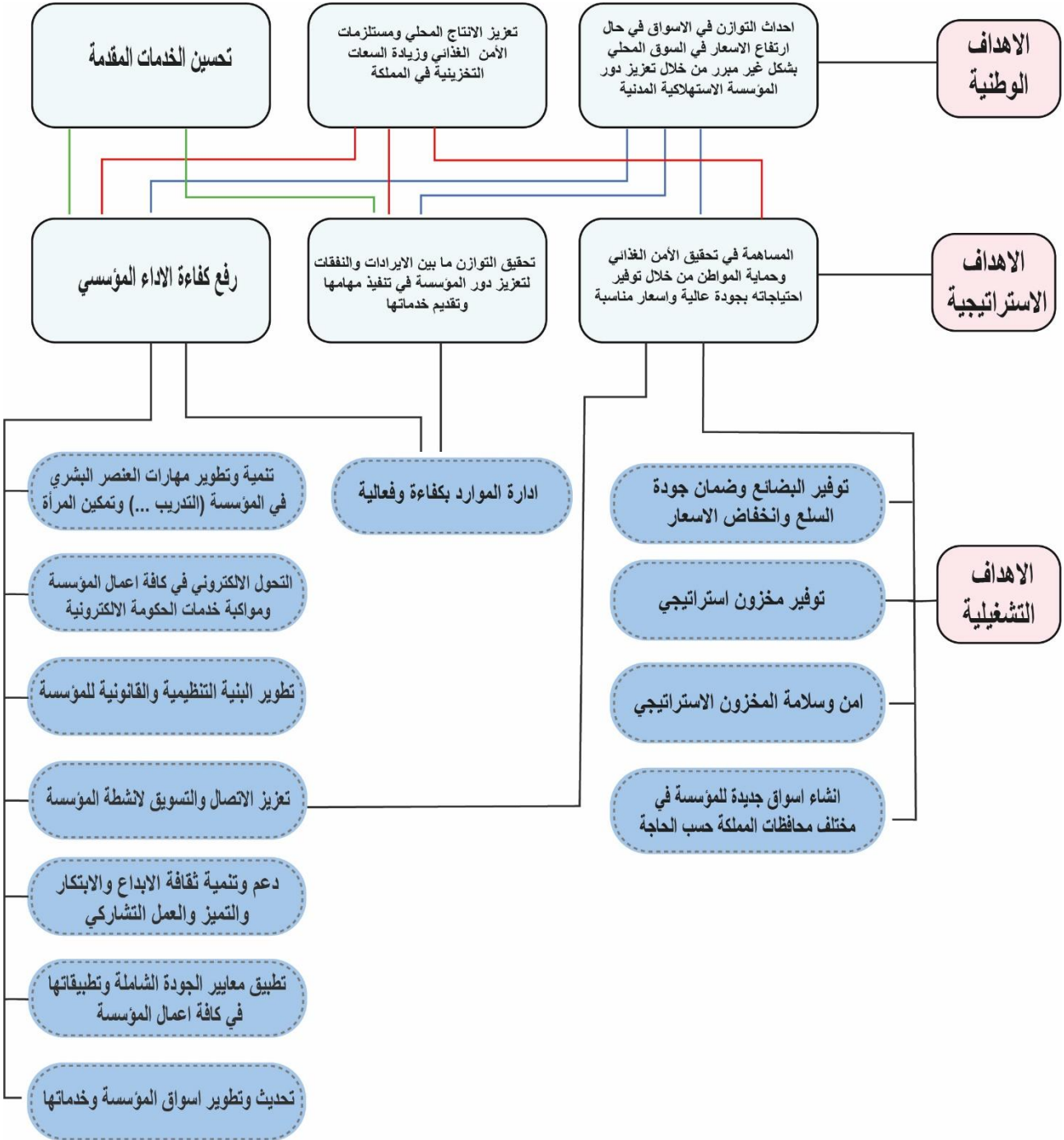
- مندوب / البنك المركزي (عضو).

## الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي

يرأس المؤسسة مدير عام يرتبط بوزير الصناعة والتجارة والتموين بصفته رئيس مجلس إدارة المؤسسة، ويرتبط بالمدير العام نائب له، إضافة إلى (٨) مدراء مديريات، من ضمنهم وحدة بمستوي مديرية وهي (المديرية المالية، مديرية الموارد البشرية، المديرية الإدارية، مديرية تكنولوجيا المعلومات، المديرية التجارية، مديرية المستودعات، مديرية تطوير الاداء المؤسسي، وحدة الرقابة الداخلية والمرتبطة بمجلس الادارة) و (٤) رؤساء وحدات إدارية وهي (وحدة العطاءات، وحدة الشؤون القانونية، وحدة شؤون الأسواق، وحدة الاعلام والاتصال) بالإضافة إلى (٦٩) سوقاً تنتشر في محافظات وألوية المملكة.



## الاهداف الوطنية والاهداف الاستراتيجية وارتباطاتها



المهام والواجبات الرئيسية: -

حددت المادة رقم (٤) من قانون المؤسسة الاستهلاكية المدنية رقم ٣١ لسنة ١٩٨٤ وتعديلاته المهام والواجبات الرئيسية للمؤسسة وهي كالتالي: -

- توفير المواد الغذائية والاستهلاكية على اختلاف أنواعها للمستفيدين بأسعار مناسبة.
- إنشاء الاسواق والمستودعات والمخازن والمعارض والمنشآت اللازمة للمؤسسة.
- إنشاء أية مصانع أو مؤسسات أو شركات لإنتاج المواد والبضائع الاستهلاكية التي تقوم بالتداول فيها والمساهمة في مثل تلك المصانع والمؤسسات أو شركات بموافقة المجلس.

أصحاب العلاقة المعنيون: -

أصحاب العلاقة المعنيين هم أشخاص أو مجموعات أو مؤسسات لها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة حيث أنهم يؤثرون و/ أو يتأثرون بالمؤسسة. وينقسموا إلى أصحاب العلاقة الداخليين وهم (العاملين في المؤسسة)، وأصحاب العلاقة الخارجيين وهم: -

متلقي الخدمة: كل من يستفيد وينتفع من خدمات المؤسسة.

الموردين والمناقصين والمستثمرين: هم الشخص الاعتباري أو العادي الذي يقدم عرض لعطاء مطروح أو يورد بضائع أو خدمات.

الشركاء: هم الأفراد والجماعات ذات الاهتمام / المصلحة والمؤثرون والمتأثرون بقرارات المؤسسة وأهدافها وخططها وسياساتها، حيث تم تصنيفهم حسب تأثيرهم في عمل المؤسسة إلى شركاء رئيسيين وشركاء ثانويين كما هو موضح بالجدول التالي: -

قائمة الشركاء	
الشركاء الثانويين	الشركاء الرئيسيين
المؤسسة الاستهلاكية العسكرية	وزارة الصناعة والتجارة والتموين
البنك المركزي	امانة عمان الكبرى
الجمعية الوطنية لحماية المستهلك	مؤسسة المواصفات والمقاييس
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز	المؤسسة العامة للغذاء والدواء
المدقق الخارجي	دائرة الموازنة العامة
رابطة العالم الاسلامي/ الهيئة العالمية للإغاثة والرعاية والتنمية	دائرة المشتريات الحكومية
برنامج الأغذية العالمي WFP	ديوان المحاسبة
غرفة تجارة الأردن	ديوان الخدمة المدنية
غرفة صناعة الأردن	صندوق الزكاة
شركة ايسي نلسون للدراسات	وزارة الزراعة
وزارة الطاقة والثروة المعدنية	وزارة الأشغال
دائرة الجمارك الأردنية	دائرة ضريبة الدخل
	ادارة التطوير المؤسسي في رئاسة الوزراء
	البنوك الأردنية
	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
	وزارة الإدارة المحلية
	معهد الإدارة العامة
	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
	الجمعية العلمية الملكية
	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

الإنجازات التي حققتها المؤسسة في عام ٢٠٢٢: -

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

١-٥ المحور التجاري: -

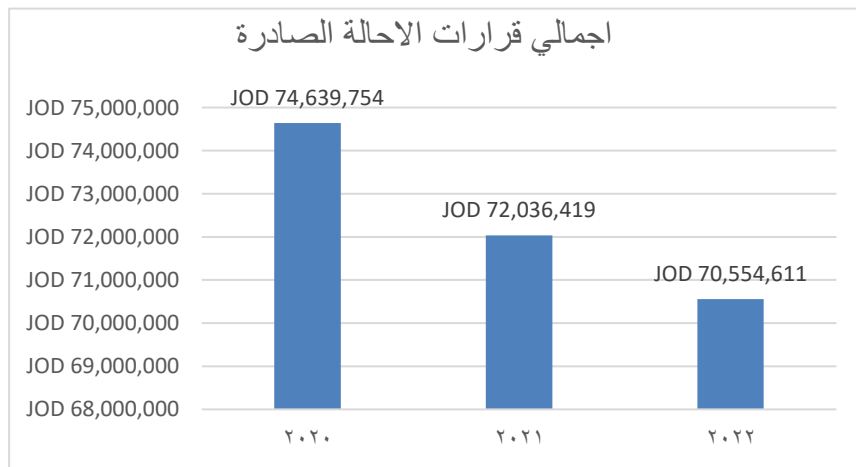
بلغ إجمالي عدد الاتفاقيات التي أبرمتها المؤسسة خلال الأعوام ٢٠٢٠ و٢٠٢١ و٢٠٢٢ (٥٣١) اتفاقية تجارية لتوفير كافة المواد الغذائية والسلع الاستهلاكية منها ٢٦٤ اتفاقية محلية بنسبة ٥٠٪ من إجمالي عدد الاتفاقيات الموقعة خلال هذه الأعوام و١٦٨ اتفاقية منشأً أجنبي، حيث أن المؤسسة تعطي الأفضلية عند الشراء للمنتجات المحلية، كما هو موضح بالجدول رقم (١).

البيان السنة	عدد الاتفاقيات	محلية	أجنبية	عدد المواد المحلية	عدد المواد الأجنبية	قيمة قرارات الإحالة للبضائع المحلية	قيمة قرارات الإحالة للبضائع الأجنبية	إجمالي قيمة قرارات الإحالة الصادرة
٢٠٢٠	٤٥٠	٢٧٦	١٧٤	١٢٢٠	١١٣٣	٢٦٩٢١٣١٨ د.أ	٤٧٧١٨٤٣٦ د.أ	٧٤٦٣٩٧٥٤ د.أ
٢٠٢١	٥٣٦	٣٣١	٢٠٥	١٤١٤	١٥٣٥	٢٧٦٧٢٧٣٠ د.أ	٤٤٤٣٦٣٦٨٩ د.أ	٧٢٠٣٦٤١٩ د.أ
٢٠٢٢	٥٣١	٢٦٤	١٦٨	١٤٥٠	١٢٧٢	٢٨٩٣٧٦٥٤ د.أ	٤٠٥٢١١٨٠ د.أ	٧٠٥٥٤٦١١ د.أ

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

الجدول رقم (١)

كما يوضح الشكل رقم (١) إجمالي قيمة قرارات الإحالة حيث نلاحظ أن قيمتها لعام ٢٠٢٢ قد انخفضت مقارنة مع العام ٢٠٢١ ويعود هذا بسبب عدم التزام بعض الشركات من توريد المواد المنفق عليها بسبب الازمة الاقتصادية العالمية بالإضافة الى وقف التعامل مع بعض الشركات الكبرى لأسباب ارتفاع الأسعار المقدمة للمؤسسة بخلاف ما تسعى اليه المؤسسة في رسالتها والتي تسهم بها من احداث توازن سعري وكمي في الاسواق وكما نلاحظ في الجدول ان عدد الاتفاقيات المحلية اكثر من عدد الاتفاقيات الأجنبية وذلك لاتباع المؤسسة سياسة دعم البضائع المحلية والتركيز عليها عند توريد البضائع.



الشكل (١)

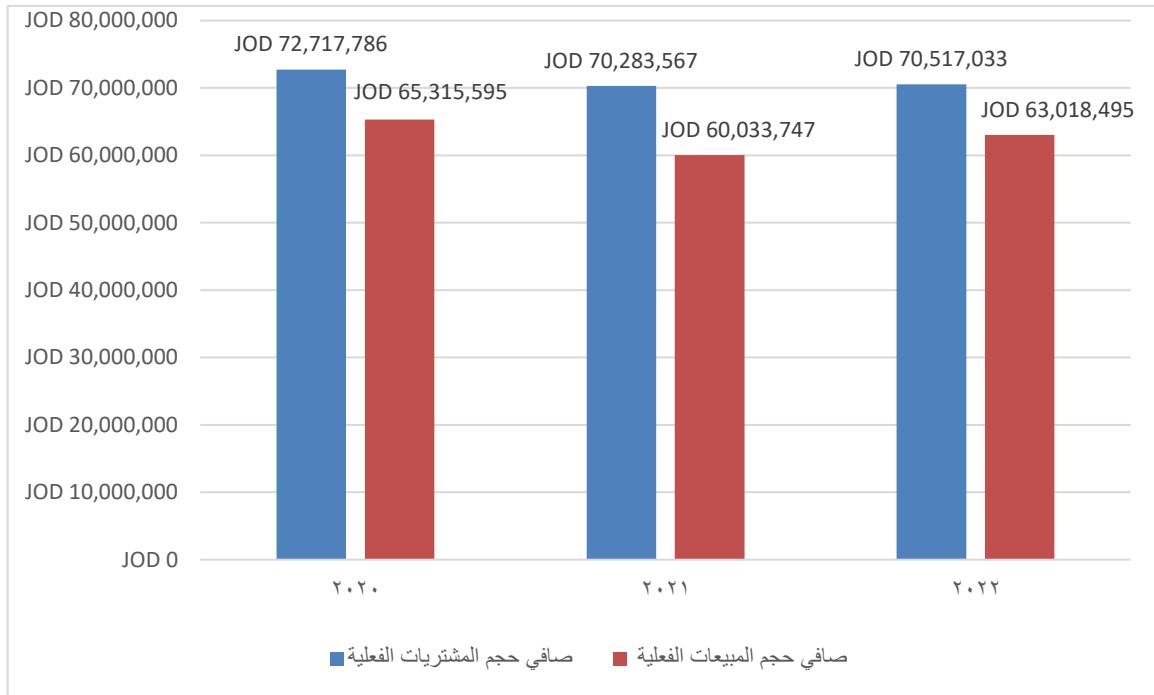
## المشتريات والمبيعات: -

يوضح الجدول رقم (٢) صافي حجم المشتريات مقارنة مع صافي حجم المبيعات لآخر ثلاثة أعوام بالدينار الأردني والتي تظهر من خلالها ارتفاع في حجم المشتريات الفعلية ويعود ذلك الى اتباع ادارة المؤسسة سياسة شراء حصيفة مبنية على قراءة دقيقة لوضع وحاجة السوق وتتناسب مع حجم الطلب والقدرة الشرائية للمواطنين حسب الازواض الاقتصادية السادة وارتفاع معدل التضخم.

أيضا نلاحظ ارتفاع على الايراد المتحقق من المبيعات الذي يعود سببه الى العروض الترويجية التي تقدمها المؤسسة وارتفاع الاسعار في الاسواق المحلية وتركيز المواطن على شراء المواد الرئيسية من المؤسسة لما تقدمه من اسعار تنافسية. كما يوضح الشكل رقم (٢) مقارنة ما بين صافي حجم المبيعات وصافي حجم المشتريات: -

البيان	صافي حجم المشتريات الفعلية	صافي حجم المبيعات
٢٠٢٠	٦٥٣١٥٥٩٥ د.أ	٧٢٧١٧٧٨٦ د.أ
٢٠٢١	٦٠٠٣٣٧٤٧ د.أ	٧٠٢٨٣٥٦٧ د.أ
٢٠٢٢	٦٣٠١٨٤٩٥ د.أ	٧٠٥١٧٠٣٣ د.أ

الجدول رقم (٢)



الشكل رقم (٢)

تحصل المؤسسة على إيراداتها من ثلاث مصادر وهي: -

المبيعات (مجمّل الربح)

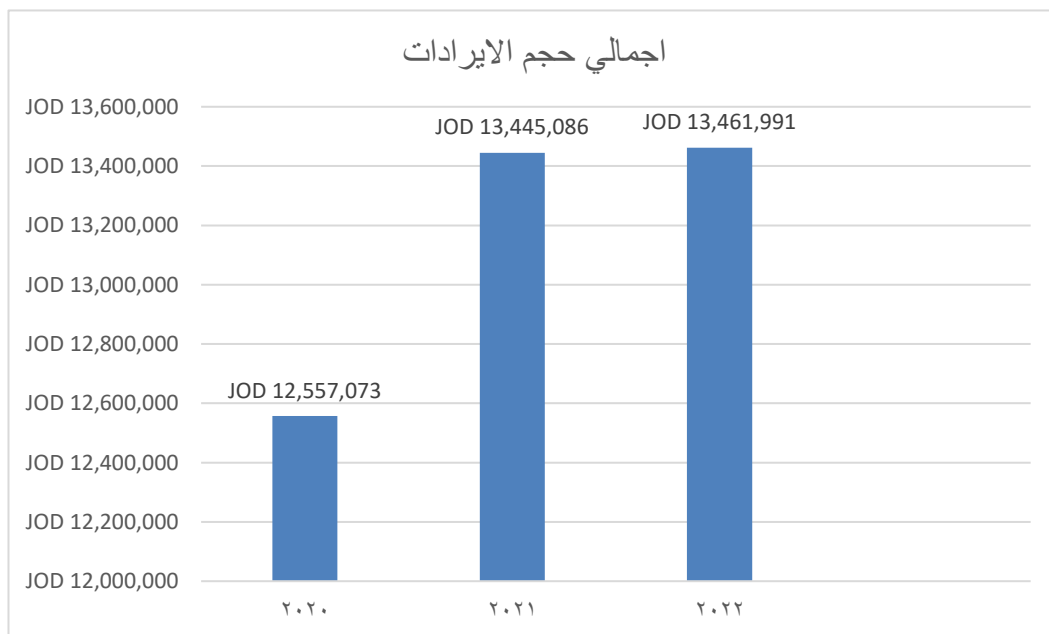
الإيرادات من عوائد الاستثمار.

الإيرادات من العوائد المتفرقة.

يوضح الجدول رقم (٣) تفاصيل هذه الإيرادات بالإضافة إلى مجمل الربح، حيث نلاحظ ارتفاع في مجمل الربح في عام ٢٠٢٢ مقارنة بعام ٢٠٢١ ويأتي ذلك نتيجة لانخفاض تكلفة البضاعة المباعة وارتفاع نسبة هامش الربح الذي تضعه المؤسسة وسياسة المفاوضات الناجحة التي تتبعها الإدارة العليا.

إجمالي حجم الإيرادات	عوائد متفرقة	حجم الاستثمار	مجمّل الربح	البيان السنة
د.إ ١٢٥٥٧.٧٣	د.إ ١٨١٦.١٠	د.إ ١٧٢٣٧٤٩	د.إ ٩٠١٧٣١٤	٢٠٢٠
د.إ ١٣٤٤٥.٠١٦	د.إ ٢٣١.٠٨٩٣	د.إ ١٨٦٧١٣٣	د.إ ٩٢٦٧٠.٦٠	٢٠٢١
د.إ ١٣٤٦١٩٩١	د.إ ٢٢٦٦٨٤٥	د.إ ١٧٥٨٢٦١	د.إ ٩٤٣٦٨٨٥	٢٠٢٢

الجدول رقم (٣)



الشكل رقم (٣)



يوضح الجدول رقم (٤) نفقات المؤسسة بالدينار الأردني حيث تظهر النتائج انخفاض في 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 مبنى الإدارة وسوق عين غزال وسوق إربد وسوق راس العين، ومستودعات المشيرفه وهي أكثر المواقع استهلاكاً للكهرباء وكذلك عملت على توفير أجهزة كهربائية ومن أهمها مكيفات وثلاجات 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.

ونلاحظ أيضاً ارتفاع في بند القرطاسية ويعزى ذلك إلى ارتفاع أسعار المواد الخام عالمياً.

أما بالنسبة للمحروقات يلاحظ ارتفاع في القيمة المالية للمحروقات في عام ٢٠٢٢ مقارنة بالعام ٢٠٢١ ويرجع ذلك إلى ارتفاع أسعار المحروقات بشكل نسبي، علماً أن ٥٤٪ من نفقات المؤسسة تحت بند الرواتب.

البيان السنة	الرواتب	كهرباء	قرطاسية	محروقات	باقي النفقات	اجمالي حجم النفقات
٢٠٢٠	أ.د ٦٣٤٧٩٦٠	أ.د ٧٨٢٤٨٧	أ.د ٣٧٩٠٢	أ.د ١٩٢٧٦٨	أ.د ٤٢٤٠٤٥٥	أ.د ١١٦٠١٥٧٢
٢٠٢١	أ.د ٦٥١٠٧١٠	أ.د ٧٨٢٠٣٨	أ.د ٤٤٤٤٨	أ.د ٢٤٥٤٤٥	أ.د ٤١٢٨١٩٣	أ.د ١١٧١٠٨٣٤
٢٠٢٢	أ.د ٦٦٢٤٤٤٩	أ.د ٦٩٧٢٠١	أ.د ٦٠٦١٦	أ.د ٣٢٢٢٥٤	أ.د ٤٣٨٢٦٧٣	أ.د ١٢٠٨٧١٩٣

الجدول رقم (٤)

اتفاقيات الهيئات الخيرية وطرود الخير (بالدينار الأردني): -

تعمل المؤسسة الاستهلاكية المدنية على استهداف شريحة المؤسسات والمنظمات التي تقدم المساعدات للفقراء والمحتاجين من خلال توقيع اتفاقيات كوبونات الشراء وطرود الخير وهذا يعتبر مكمل لدور المؤسسة ضمن قطاعات الدولة في قطاع التنمية والتشغيل ومحاربة الفقر حيث يمثل الجدول رقم (٥) الجهات التي تم توقيع اتفاقيات معها خلال الأعوام ٢٠٢٠ و ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ وقيم الاتفاقيات التي تم توقيعها.

نلاحظ ان هناك زيادة في اجمالي قيم طرود الخير التي تقوم على تجهيزها المؤسسة لصالح الجهات الداعمة وأيضا بقلات الزكاة وان دل هذا على شيء يدل على زيادة التكافل الاجتماعي بين المواطنين في ظل الظروف الاقتصادية الحالية حيث تكون دائما المؤسسة المدنية في طليعة المؤسسات التي تدعم مؤسسات المجتمع المدني وتوفير كل احتياجاتهم من السلع الجدول (٥) يوضح قيمة الاتفاقيات للعام ٢٠٢٢.

#### جدول رقم (٥)

#### ٣-٥ محور الجودة: -

البيان السنة	صندوق الزكاة الأردني	طرود الخير	جهات متنوعة	بقلات صندوق الزكاة	برنامج الأغذية العالمي	بطاقات الديوان الملكي	الإجمالي
٢٠٢٠	د.أ ٣٨٢٠٤٠	د.أ ٧٠٠٠٠	د.أ ٤٦١٨١٥	د.أ ١٨١١٢	د.أ ١٨٢٩٨٧٤	د.أ ٢٧٤٤٣٠٤	د.أ ٥٥٠٦١٤٥
٢٠٢١	د.أ ١٥٧٠٠٠	د.أ ٧٧٧٦٠	د.أ ٥٢٧٥٠٧٥	د.أ ٣٠٥٩٠	د.أ ١٦١٨٩١٢	د.أ ٢٣٨٨٣٣٣	د.أ ٩٥٤٧٦٧٠
٢٠٢٢	-	د.أ ١٣٦٩٥٩	د.أ ٢٠٢٥٠٠	د.أ ٤٩٠٩٧	د.أ ١٥٨٧٥٢٥	د.أ ٢٣٨٥١٤٢	د.أ ٤٣٦١٢٢٣

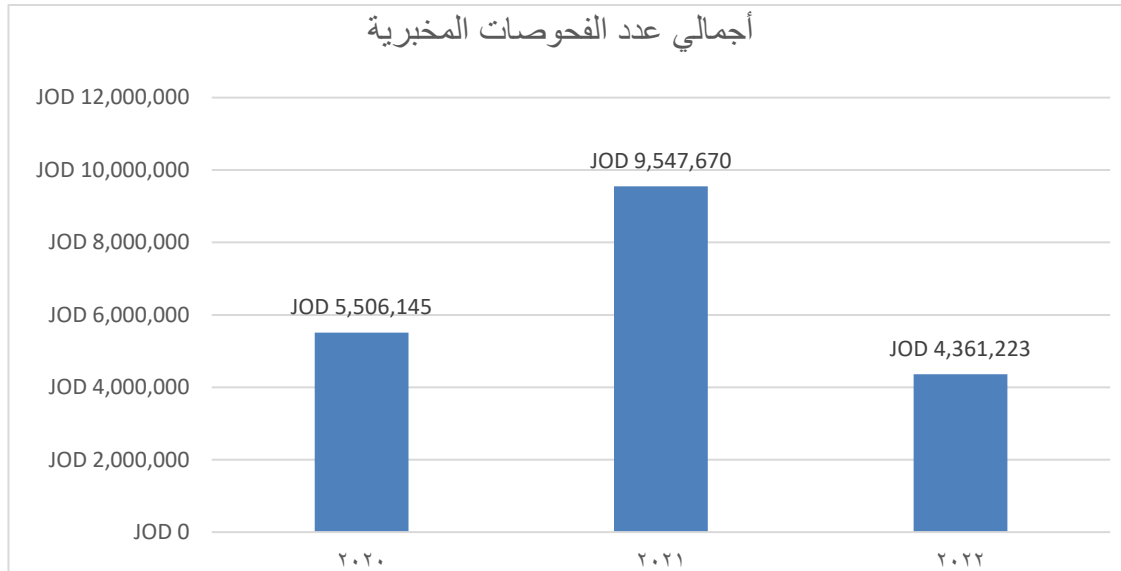
#### ١- جودة البضائع: -

نظراً لاهتمام المؤسسة بمعايير الجودة فهي تقوم بمجموعة من الإجراءات لضمان مطابقة المواد للمواصفات والمقاييس ومدى صلاحيتها للاستهلاك البشري، حيث تقسم البضائع الموردة الى المؤسسة الى 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 اما المواد الصناعية فيتم فحصها في مؤسسة المواصفات والمقاييس والجمعية العلمية الملكية حيث يتم اخذ عينات عشوائية للبضائع خلال الجولات الميدانية على الأسواق فتفحص اما حسي في نفس موقع السوق او يتم ارسالها الى الجهات الفاحصة وعلى ضوء نتائج هذه الجهات وفي حال نجاح المادة بالفحص تقوم بطرحها في أسواق المؤسسة وبخلاف ذلك يتم رفض البضاعة الموردة و يتم التحفظ عليها من قبل الجهات الفاحصة .

والجدول رقم (٦) يوضح عدد المواد المرسله للفحص للأعوام الثلاثة الماضية الامر الذي يعكس استمرار المؤسسة في تحقيق رؤيتها المتضمنة الريادة في جودة البضائع وتوفيرها بين ايدي متلقي الخدمة بأحسن المواصفات والجودة الغذائية والشكل (٤) يوضح عدد الفحوصات للسنوات 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
٥٢٢	٢٨٠	٢٤٢	٢٠٢٠
٨٢٦	٤٨٥	٣٤١	٢٠٢١
٨٠٨	٤٦١	٣٤٧	٢٠٢٢

الجدول رقم (٦)



الشكل (٦)

#### ٤-٥ محور المتعاملين: -

تسعى المؤسسة الاستهلاكية المدنية إلى الوصول لأعلى درجات الرضى لمتلقي الخدمة حيث بلغت نسبة الرضى لعام ٢٠٢٢ (٨٥%) بناءً على قياس قامت به شركة نلسن وهي شركة خارجية متخصصة بالدراسات التسويقية تم فيه قياس رضا المتسوق الأردني عن أسواق المؤسسة الاستهلاكية المدنية.

وتهتم المؤسسة كذلك بشكاوى واقتراحات المتعاملين حيث تسعى جاهدة لزيادة وسائل تقديم الشكاوى وتنوعها مثل الرد الآلي، صفحة الفيس بوك، الخط الساخن، فاكس الاسواق، صندوق تقديم الشكاوى، الموقع الإلكتروني...، بحيث يتم معالجة العديد من الجوانب بشكل فوري، وقامت المؤسسة بإنشاء صفحة تواصل اجتماعي عبر الفيس بوك لإيصال كافة المعلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى كافة المتعاملين حيث وصل عدد المتابعين لأكثر من ٢٧٥٧١٥ الف متابع عام ٢٠٢٢ مقارنة بعام ٢٠٢١ حيث كان عدد المتابعين ٢١٠٩٨٥ الف متابع وجاء هذا الارتفاع بسبب التنوع في مواضيع صفحة التواصل العائدة للمؤسسة وزيادة العروض والتصاميم الجديدة للصفحة وتم تكليف موظف لإدارة هذه الصفحة ونقل كافة الملاحظات التي ترد للمعنيين إلى الإدارة.

البنية التكنولوجية: - عملت المؤسسة خلال عام ٢٠٢٢ على العديد من برامج الأنظمة الالكترونية وتطويرها والمتمثلة بالبند التالية:

- ١- ربط أعمال جميع أسواق المؤسسة وعددها (٦٩) سوق مع قسم محاسبة الأسواق والمستودعات وقسم الصناديق في الإدارة العامة مثل (الرفع والخفض والاتلاف والشطب والارجاع وبدل البضاعة المرجعة ...) وتفعيل المطابقة.
- ٢- تطوير أجهزة السيرفر والكمبيوتر .
- ٣- إدخال نظام الباركود في كافة أسواق المؤسسة وعددها (٦٩) سوق.
- ٤- نقل المعرفة لضباط الارتباط في اسواق الباركود والاجابة على تساؤلات الزملاء وتدريب ضباط الارتباط والخزنة والبائعين للأسواق الجديدة.
- ٥- ادخال خدمة خطوط الاتصال بين الاسواق والادارة حيث تم تغطية كافة أسواق المؤسسة وعددها (٦٩) سوق بخدمة خطوط الاتصال.
- ٦- انجاز مشروع تحديث البنية التحتية للشبكات وامن المعلومات في الإدارة العامة.
- ٧- استحداث نظام لمراقبة كوبونات التنمية.
- ٨- تحديث نقاط البيع (الكاشات) وموازين الباركود والهاند سكانر .
- ٩- استحداث نظام الكتروني لتسجيل دوام الموظفين في بعض الأسواق من خلال بصمة الوجهة.

- بنية الاسواق: -تم تأمين كافة الأسواق من احتياجاتها من العربات والاحتياجات الأخرى مثل الصيانة المستمرة للأسواق والإضاءة والطراشة وغيرها، ومن ضمن خطة المؤسسة للأعوام القادمة الاستمرار في عمليات التطوير والتحسين لكافة نشاطات المؤسسة.

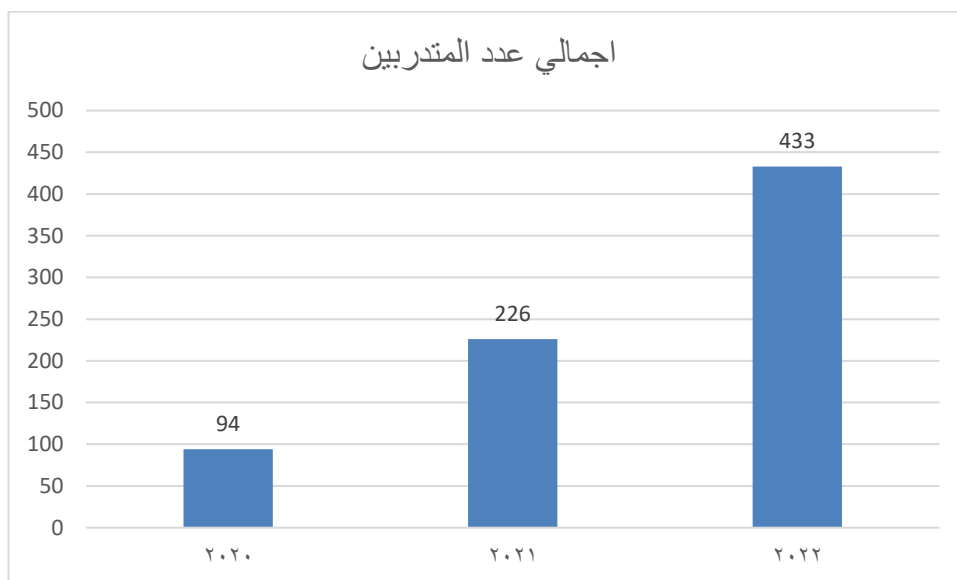
٦-٥ محور الافراد: -

تعمل المؤسسة باستمرار على تطوير قدرات موظفيها والذي ينعكس على أداء العمل والخدمات المقدمة حيث يتم وبشكل دوري تقديم العديد من البرامج التدريبية لموظفي المؤسسة ويوضح الجدول رقم (٧) أعداد الموظفين الذين تم تدريبهم، حيث يعملوا على نقل المعرفة لزملائهم من خلال برامج تدريب داخلية، كما يوضح الجدول العدد الاجمالي لموظفي المؤسسة خلال آخر ثلاثة أعوام.

السنة	اجمالي عدد الموظفين	اجمالي عدد المتدربين	عدد النورات التدريبية	مصاريف التدريب
٢٠٢٠	١١٦٥	٩٤	٢٨	٤٤٧٥
٢٠٢١	١١٣٦	٢٢٦	٦٤	١٠٠٠٠
٢٠٢٢	١٠٩٧	٤٣٣	٥٣	١٠٠٠٠

جدول رقم (٧)

نلاحظ ارتفاع اجمالي عدد المتدربين للعام ٢٠٢٢ مقارنةً بالعام ٢٠٢١ ويرجع سبب ذلك الارتفاع الى رغبة الإدارة في تطوير مهارات الموظفين بالإضافة الى وجود الدورات المجانية التي تقدم للمؤسسة مما يساهم في زيادة اعداد الموظفين المؤهلين، الشكل رقم (٧) يوضح عدد المتدربين وعدد الدورات التدريبية للأعوام ٢٠٢٠-٢٠٢١-٢٠٢٢.



الشكل رقم (٧)

وقد اتبعت الإدارة العليا سياسة التشجيع على الابداع والتميز وتوفير كل ما يلزم من دعم لأي موظف يرغب بالتقدم والتميز وأثبت ذاتة، حيث ترجم ذلك باستحداث المؤسسة جائزة الموظف المثالي السنوية داخل المؤسسة تشتمل على معايير مشابهة لمعايير جائزة الموظف المثالي حيث انطلقت الدورة الأولى هذا العام وقد فاز بها ثلاثة موظفين.

المبادرات والمسؤولية المجتمعية: -

شاركت المؤسسة الاستهلاكية المدنية في العديد من المبادرات وفعاليات المسؤولية المجتمعية، من خلال المشاركة في كرنفال المحبة للقائد احتفالاً بعيد ميلاد جلالة الملك والذي أقيم هذا العام في المركز الثقافي الملكي، وتم التعاون مع العديد من مؤسسات المجتمع المحلي بما يتعلق بالسماح بوضع صناديق تبرعات للمحتاجين موزعة على ١٨ سوق ، بالإضافة الى المساهمة في تعبئة طرود الخير للجهات المتبرعة كما قامت المؤسسة بالمشاركة في أقامه يوم طبي لموظفي المؤسسة ومتلي الخدمة حيث استفاد من هذا اليوم حوال (١٩٠) مستفيد ، حملات التبرع بالدم وإقامة حفلات تكريم للموظفين بمناسبة عيد الام وعيد العمال وإقامة افطارات رمضان للموظفين .

الطاقة والبيئة: -

تستمر المؤسسة في توفير الطاقة المتجددة في مركز الادارة العامة وفروعها وذلك بالاستفادة من توليد الطاقة الكهربائية باستخدام الخلايا الشمسية مستغلاً المساحات على أسطح مبانيها لتركيب الخلايا الشمسية، لتخفيض فاتورة الكهرباء والمساهمة في تخفيف الأحمال الكهربائية العالية في المملكة وبالتالي المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني وحماية البيئة. بالإضافة إلى 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 بشكل ملحوظ.

وقامت المؤسسة وبالتعاون مع وزارة البيئة بالمشاركة بالمبادرة التي أقامتها الوزارة بعنوان (كيسنا اخضر) وذلك لتشجيع المواطنين على الحفاظ على بيئتنا نظيفة خضراء امنه.

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

٦- اللجان الرئيسية في المؤسسة: -

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

لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة

الشكاوى والاقتراحات

المخزون

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

المكافآت والحوافز

الموارد البشرية

الانتقال والسفر

التنظيمات

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 السيفوي
	سوق الجويدة	الجويدة - 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 ٤٠٠ م
	سوق بيار وادي السير	الدوار الثامن - اشارة عطا علي-بجانب مطعم برشلونة-شارع عبيد بن اوس عمارة ١
	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 مخبز نبيل اشارات الملكة رانيا عمارة كارفور سابقاً
اربد	سوق الحصن	الحصن شارع خالد فارس الحاملة 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 الشونة 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 عوان-برقش-الشارع الرئيسي -قرب مركز صحي كفرعوان الشامل
	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
	المفرق	سوق 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 -مبنى مديرية قضاء بلعما - المحكمة الشرعية
سوق منشية بني حسن		المنشية - الشارع الرئيسي-بجانب قضاء منشية بني حسن -الدوار الكبير-قرب ملعب كرة القدم
عجلون	سوق عجلون	عجلون - قرب مسجد عجلون الكبير - صيدلية عدنان
	سوق كفرنجة	كفرنجة الشارع الرئيسي رأس السوق مقابل صيدلية الفردوس
	سوق عين	عجلون - مثلث عين - مقابل محمص بيت الكرم
جرش	سوق جرش	جرش - باب عمان - مقابل الشرطة السياحية
	سوق الزرقاء الأول	الزرقاء - نهاية شارع السعادة - مجمع بنك الاسكان



	سوق الزرقاء الثاني	الزرقاء الجديدة - شارع ٣٦ - 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 السودان	
	سوق قصر الحلابات	الحلابات - الحي الغربي - بعد شركة طيبة	
البلقاء	سوق السلط	السلط - وسط البلد - مجمع البلديات التجاري - بجانب بلدية السلط	
	سوق الفحيص	الفحيص - بالقرب من دوار الحصان - بجانب الاحوال المدنية	
	سوق عين الباشا	مقابل شركة الكهرباء - الشارع الرئيسي	
	سوق معدي	الشارع الرئيسي - قرب الخدمات المشتركة	
	سوق الشونة الجنوبية	طريق جسر الملك حسين - شارع القدس - قرب البنك الاسلامي	
	سوق السرو	السلط - السرو - شارع الملكة رانيا - بجانب جامعة عمان الاهلية	
	سوق الصبيحي	الصبيحي - قرب المحكمة الشرعية	
	سوق عيرا ويرقا	اول منطقة يرقا - بجانب صيدلية عيرا ويرقا بجانب محطة الخليج قبل دوار الدلة ١٠٠ م	
	سوق مادبا	مادبا - دوار المحافظة - خلف مدرسة الاميرة بسمة 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 - بجانب دائرة الاحوال المدنية - بجانب كازية توتال	
معان	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	
	العقبة	سوق العقبة	شارع صلاح الدين مقابل بوابة الميناء
		سوق القويرة	الشارع العام قرب متصرفية القويرة

## بيانات الادارة العامة وفروع المؤسسة في المملكة: -



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



[Info@jcsc.gov.jo](mailto:Info@jcsc.gov.jo)

---

مركز الاتصال الرئيسي:



068494156 /61

Fax

06489383 - 06487386