



المملكة الأردنية الهاشمية
دائرة العطاءات الحكومية
خطة الابتكار







جدول المحتويات

6	كلمة عطفة المدير العام
7	المقدمة
7	التعريفات
9	الأهداف الخاصة بالابتكار لعام 2023
10	مراحل الابتكار
10	محاور الابتكار
11	أهداف الابتكار:
12	تأثير الابتكار
12	عناصر الابتكار:
13	معايير الابتكار الحكومي:
13	فهم السياق المؤسسي
13	القيادة
13	التخطيط لضمان النجاح
13	الممكّنات للابتكار
13	تقييم أداء خطة الابتكار والتحسين عليها
14	منهجية إدارة الابتكار
15	مؤشرات الاداء:

كلمة عطوفة المدير العام

إنَّ تسخير المواهب، وسرعة الاستجابة للمتغيرات، والتركيز على التحول الذكي في تقديم الخدمات الحكومية، هي ما تعزز قدراتنا المؤسسية لضمان مستقبل مستدام يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية وفق أعلى المعايير.

مدير عام دائرة العطاءات الحكومية

المهندس محمود هاشم خليفات

المقدمة

يعتبر تطبيق مفاهيم ومتطلبات الإبداع والإبتكار في منظومة العمل الحكومي ضرورة ملحة في ظل تزايد حجم التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية لتنفيذ عملياتها وتقديم خدماتها بمستوى يفوق رغبات وتوقعات متلقي الخدمة والتي أصبحت سمة الحكومات الناجحة، وأثبتت الدراسات أن المؤسسة الحكومية المبدعة هي الأقدر على استخراج الطاقات الكامنة لدى موظفيها والتي إذا ما تم توجيهها وتوفير البيئة المناسبة والداعمة لها ستؤدي إلى تحقيق أعلى مستويات تطوير الأداء الحكومي وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة وتحقيق أعلى درجات الرضى لمتلقي الخدمة، ومن هذا المنطلق عملت دائرتنا على استحداث خطة الابتكار لتبني نموذج جديد للتميز وعملا على زيادة مستوى التميز داخل الدائرة وتلبية لتغيير احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة للحصول على خدمات حكومية بمستوى جودة أفضل مما هي عليه الان ووفق أفضل الممارسات لتحقيق الكفاءة والفعالية المؤسسية وبشكل يتماشى ويحاكي أهداف الدائرة الوطنية والاستراتيجية.

وبشكل عام يرتكز الابتكار في القطاع الحكومي على تطوير واختبار وتنفيذ الأفكار المبتكرة التي تحقق منفعة عامة. في ظل التحديات التي تواجهها الأجهزة الحكومية في استثمار مواردها البشرية والمادية في تحقيق أهدافها وتأدية أعمالها وتقديم خدماتها المختلفة، فإن الابتكار يسعى إلى تفعيل استخدام طرق ووسائل غير تقليدية لإيجاد أفكار وحلول مبتكرة وواقعية لهذه التحديات وتكون قابلة للتطبيق وتسهم في تحسين وتطوير العمل الحكومي من خلال تقديم الأعمال والخدمات الحكومية بطرق وأساليب مبتكرة وجديدة.

التعريفات

الإبتكار:

يمكننا تعريف الإبتكار على أنه فكرة جديدة أو رائدة أو نادرة يتم فيها استخلاص قيمة اقتصادية واجتماعية وقد تشمل حل لمشكلة قائمة أو أسلوب جديد في العمل ومن سماته أنه خارج عن النمط التقليدي في التفكير وقيادة الابتكار هي إيجاد بيئة تشجع وتعزز تطبيق عمليات التحسين والتطوير والإبتكار وتكافئ عليها.

وكذلك يمكن تعريف الابتكار على أنه الخروج بالأفكار الجديدة وتطبيقها وهو عنصر أساسي في مبادرات التحديث والتحول الحكومي، وعليه يجب أن تشمل العادات المتبعة حاليًا في القطاع الحكومي المزيد من الابتكار لتمكين الحكومات من أن تصبح أكثر مرونة وتنظيمًا وتمكنًا من الناحية التقنية. كما على الممارسات والسياسات الحكومية أن تتبنى الابتكار كآلية مستمرة. من جانب آخر، تتأثر توجهات آلية الابتكار باختلاف الجهات الحكومية وقدراتها والثقافة السائدة فيها فضلاً عن التأثيرات الخارجية التي إما تعيق الآلية أو تدفعها إلى الأمام.

"سعي الأفراد والمؤسسات الحكومية الحثيث للتقدم عبر توليد أفكار إبداعية واستحداث منتجات وخدمات وعمليات جديدة ترتقي بجودة الحياة".

الرؤية والرسالة

الرؤية

- ترسيخ ثقافة الابتكار وإيجاد طرق جديدة لحل المشكلات والتعامل مع التحديات واستغلال الفرص بهدف خلق قيمة مضافة أو تغيير أو تحسين الوضع الراهن لخدمة متلقي الخدمة.

الرسالة

- إرساء مفهوم الابتكار في الدائرة لتحسين جودة الخدمات ومواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية المتسارعة وتوفير بيئة عمل مناسبة وداعمة للابتكار، وتحفيز الموظفين على الابتكار من أجل رفع سوية الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة والنهوض بمستوى أداء الجهاز الحكومي.

تشجيع وتحفيز الموظفين
على الابتكار

ترسيخ مفهوم الابتكار

المشاركة بجوائز الابتكار
على المستوى الحكومي

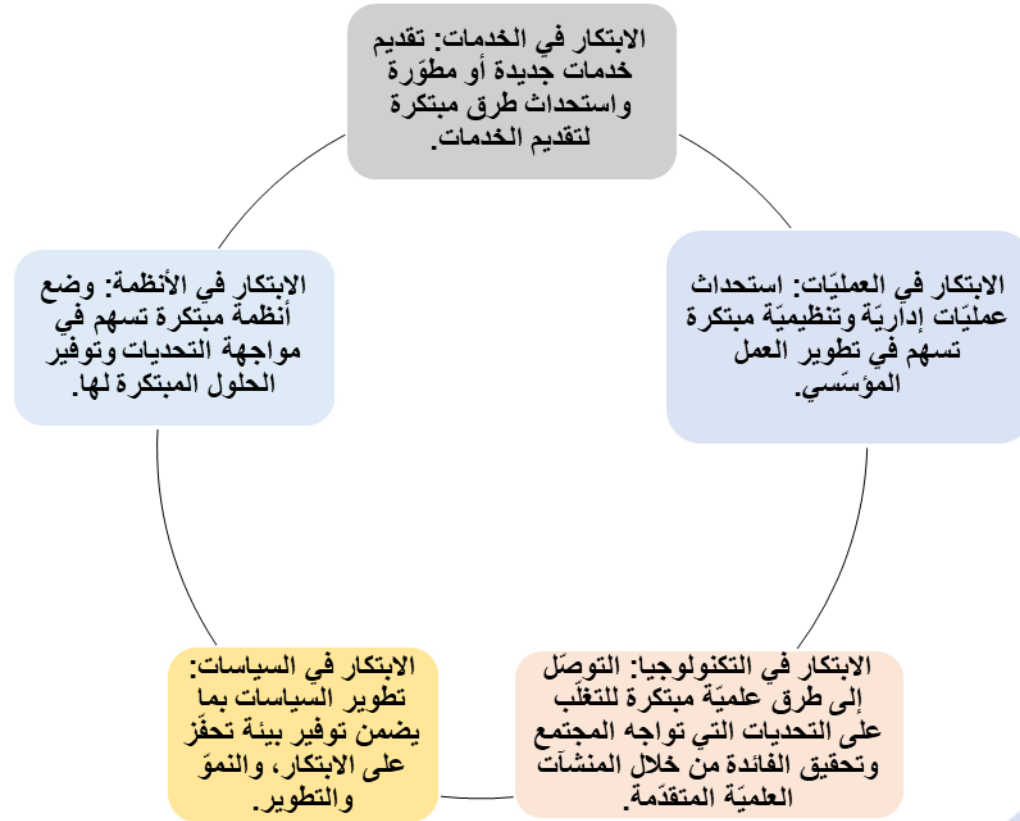
تهيئة البنية التحتية
والتكنولوجية الداعمة
للابتكار

تطبيق الأطر التنظيمية
للابتكار واستشراف المستقبل

مراحل الابتكار

تتلخّص مراحل الابتكار في سبع مراحل جوهرية هي: بحث الفرص والتحديات، طرح الأفكار الجديدة (توليد الأفكار)، اختيار الأفكار وتقييمها، التطوير والاختبار، إثبات صحة وفعالية الأفكار الجديدة، التقديم والتنفيذ (تطبيق الأفكار)، تعزيز وتنمية الابتكار ونشره على نطاق واسع وأخيراً تغيير الأنظمة (عند الاقتضى) وتحتاج كل مرحلة من هذه المراحل إلى أدوات خاصّة لإتمام أنشطة الابتكار المرتبطة بكلّ منها.

محاور الابتكار



أهداف الابتكار:

زيادة
الايرادات/
تخفيض
النفقات

تطوير
مجالات
عمل جديدة

حل تحديات
قائمة

تحسين جودة
الخدمات
والعمليات
وتبسيط
اجراءات
العمل تلبية
لاحتياجات
متلقي
الخدمة

تحويل
مفهوم
الابتكار إلى
عمل وثقافة
مؤسسية
فعالة ودائمة

تعزيز
القدرات
التنافسية
وتحقيق
نتائج ايجابية

تعزيز وسيلة
مستدامة
للاستثمار
في الطاقات
البشرية

تأثير الابتكار

الأثر المتوقع للابتكار يرتبط بتحسين إنتاجية الموظف ويكون ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر عبر إيجاد أفكار وحلول مبتكرة وواقعية للتحديات الحالية التي يواجهها الموظف وتقديم الأعمال والخدمات الحكومية بطرق وأساليب مبتكرة وجديدة.

عناصر الابتكار:

1. البيئة التنظيمية الداعمة للابتكار.
2. الكادر البشري (رواد الابتكار).
3. البيئة التنافسية.
4. البنية التحتية والتكنولوجية.
5. الموارد المالية.
6. المنتجات والخدمات الابداعية.

معايير الابتكار الحكومي:

<ul style="list-style-type: none"> ➤ فهم الدائرة ومهامها والهدف من وجودها. ➤ فعم احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة. 	<p><u>فهم السياق المؤسسي</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تطوير خطة واستراتيجية الابتكار. ➤ تعزيز ثقافة الابتكار. ➤ دعم القيادة للابتكار. ➤ الصلاحيات والمسؤوليات والأدوار التنظيمية. 	<p><u>القيادة</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ الفرص والمخاطر. ➤ الأهداف المؤسسية. 	<p><u>التخطيط لضمان النجاح</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تنظيم الأدوار والمسؤوليات. ➤ الموارد. ➤ الكفاءات. ➤ التوعية. ➤ الاتصال والتواصل. ➤ إدارة المعرفة. ➤ إدارة المخاطر. ➤ الشراكات. 	<p><u>الممكنات للابتكار</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تطبيق خطة الابتكار والتحسين عليها ان وجد 	<p><u>تقييم أداء خطة الابتكار والتحسين عليها</u></p>

منهجية إدارة الابتكار

خطوات التعامل مع الأفكار والمقترحات الإبداعية:

1. تحليل الوضع القائم – باعتماد نظرية SWOT لتحليل الوضع الحالي داخل الدائرة وبيان نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتهديدات للاستفادة من هذا التحليل عند صياغة وتوليد الأفكار الإبداعية.
2. زيادة وعي الموظفين في الدائرة فيما يخص الابتكار والتشجيع عليه عبر برامج لخلق وتعزيز ثقافة الابتكار في الدائرة.
3. إيجاد المرافق التكنولوجية الداعمة لتوليد الأفكار واختبارها وتنفيذها.
4. تحديد المخاطر: - حيث تم تحديد المخاطر المتعلقة بعمليات الدائرة ومن ثم تقييمها من حيث إمكانية الحدوث والأثر المترتب عليها وترتيبها وفق الأولويات لمواجهتها والتعامل معها حيث أن خطة المخاطر للدائرة تضمنت دراسة السبل المتعلقة بالعمليات والخدمات مع اقتراح الوسائل والأساليب المناسبة لمواجهة هذا الخطر من خلال الخطط الوقائية والعلاجية.
5. إدارة المعرفة: تحديد الآليات المقترحة لتحقيق إدارة المعرفة داخل الدائرة، حيث اشتملت الآليات على برامج التدريب الداخلي والخارجي وبرامج الإحلال والتعاقب وبرامج رفع الجاهزية الالكترونية وغيرها من البرامج وبرنامج الأرشفة الالكترونية.
6. تطوير الآليات خاصة للاتصال الخارجي والداخلي تم فيها تحديد الأهداف المطلوبة والفئات المستهدفة وخطط العمل وتوزيع المسؤوليات.
7. تعميم الجوائز الخاصة بالابتكار على كافة الموظفين المعنيين.
8. استلام الأفكار والمقترحات المقدمة من مختلف الموظفين المعنيين.
9. فرز الأفكار المستلمة والمرتجة الأولية للتأكد من وضوح الفكرة واكتمال المعلومات.
10. ارسال الأفكار إلى الجهة المعنية بتنفيذ الدراسة والتقييم والبت فيها.
11. الدراسة والتقييم: - دراسة وتقييم الأفكار المستلمة والبت النهائي فيها لتقييم أثر الفكرة على تحقيق النتائج ودراسة قياس تحقيق الأهداف ونسب انجاز ومؤشرات الأداء لمشاريع وبرامج عمل الدائرة.
12. تطبيق الفكرة وتحويلها إلى خدمات أو عمليات.

مؤشرات الاداء:

